








ПРАВА ТУРИСТА







Добрый день, потребитель!

Бесплатной лекции о правах
потребителей проводятся
Уральской палатой защиты потребителей
в рамках проекта «ПроПраво»,
реализуемого при поддержке
Фонда президентских грантов





Нормативные акты

- Закон РФ «О защите прав потребителей»
 - ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
- 
- 









Закон РФ «О защите прав потребителей»

- Общая часть

(основные права потребителя)

- Особенная часть

(права потребителя при продаже товаров,
выполнении работ и оказании услуг)



Как правильно
выбрать
туристическую
фирму?



Типы туристических фирм





- 1) занимающиеся туроператорской (формирование, продвижение и реализация туристского продукта (право на тур, предназначенное для реализации туристу) деятельностью.
- 2) Занимающиеся турагентской (продвижение и реализация туристского продукта) деятельностью.

Какие существуют
нарушения в
сфере
предоставления
туристских услуг?





Основные виды нарушений:

- 1) нарушения прав потребителей в сфере предоставления услуг авиаперевозок;
 - 2) нарушения прав потребителей, возникающие при размещении в отеле либо связанные с несоответствием заявленных условий проживания;
 - 3) нарушения прав потребителей при проведении экскурсионной программы.
- 
- 
- 
- 

Нарушения связанные с авиа- перевозкой

Утрата или повреждение
багажа

- При утрате, недостатке или повреждении багажа потребителю необходимо доказать:

1) наличие билета на соответствующий рейс;

2) наличие багажной квитанции.

- За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза пассажира, авиакомпания несет ответственность в следующих размерах:

- стоимость багажа, принятого к перевозке с объявлением ценности, возмещается согласно его оценке;

- стоимость багажа, принятого к перевозке без объявления ценности, возмещается в размере его стоимости, но не более 2 минимальных размеров оплаты труда за килограмм веса;- стоимость багажа, находившегося при пассажире, возмещается в размере его стоимости, а если ее нельзя установить, то в размере не более чем 10 минимальных размеров оплаты труда.






- Если авиакомпания не доставляет пассажира (груз или багаж) вовремя, то за каждый час просрочки она должна заплатить не более чем 50% цены билета, однако компания будет пытаться доказать, что во время полета были какие-либо форс-мажорные обстоятельства.

Нарушения связанные с авиа- перевозкой

Задержка или отмена рейса


- При задержке рейса, если это повлекло сокращение дней пребывания или иные расходы, то в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" турист имеет право требовать от туристической компании:








- 1) уменьшения цены оказанной услуги;
- 2) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (увеличения дней пребывания или иного возмещения);
- 3) возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами.



Нарушения связанные с размещением в отеле

Основные

- 1) неудовлетворительное состояние места проживания (антисанитарные условия, плохое качество предлагаемой пищи, отсутствие соответствующего обслуживания);
 - 2) несоответствие категории отеля условиям договора;
 - 3) удаленность отеля от города или пляжа, отсутствие развлечений.
- 



Нарушения связанные с проведением экскурсий

Основные

Согласно ст. 10 Закона РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в договоре должен указываться маршрут путешествия.

При отступлении туристской компанией (гидом) от указанного маршрута турист, вправе потребовать указанных выше действий, направленных на компенсацию причиненных неудобств

Существенные
условия
договора



Статья 10 Федерального закона

- 1) - полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- 2) - размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- 3) - сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- 4) - общая цена туристского продукта в рублях;
- 5) - информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

Статья 10 Федерального закона





- 1) - права, обязанности и ответственность сторон;
- 2) - условия изменения и расторжения договора;
- 3) - сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
- 4) - сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии.

Претензионный
порядок
разрешения
споров



Условия и сроки

- 1) Претензионный порядок является обязательным условием для обращения в суд
- 2) Претензию можно подать в течении 20 дней с момента возвращения из туристической поездки



Екатеринбург,
Восточная, 38,
офис. 15

361-42-66

