

На что обратить внимание заключая договор на оказание туристских услуг

С приближением летних отпусков и завершения учебного года, немалое число россиян активно готовятся к грядущим путешествиям.

Задумываясь об отпуске, многие часто задаются вопросом: как грамотно заключить договор с туристической компанией? Какие обязательные пункты должны быть отражены в договоре? На что обратить особое внимание при подписании?

Правила заключения договора о реализации туристского продукта регламентированы Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта».

Письменная форма договора: защита прав туриста

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, **заключаемого в письменной форме**, в том числе в форме электронного документа.

Договор должен соответствовать законодательству РФ, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

К сожалению в последнее время участился рост числа ситуаций, когда туристические услуги предоставляются без оформления договора в письменной форме. Например, турагентство может считать переписку с потребителем в социальных сетях или по электронной почте эквивалентом письменного соглашения.

Однако, подобная переписка, как правило, не содержит всех существенных условий договора о реализации туристского продукта, что делает такой договор недействительным.

Договор о реализации туристского продукта между туроператором (турагентом) и потребителем в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского продукта.

Информация, обязательная для включения в договор о реализации турпродукта

Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения:

- полные данные туроператора/турагента (наименование, адрес, реестровый номер);
- размер финансового обеспечения туроператора;
- сведения о туристе;
- общая цена туристского продукта в рублях;
- информацию о потребительских свойствах турпродукта (программа, маршрут, условия путешествия, размещение, питание, перевозка, экскурсии, доп.услуги);
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- порядок и сроки предъявления претензий к туроператору;
- порядок и сроки предъявления требований о выплате страхового возмещения;
- порядок и сроки предъявления требований о возмещении ущерба из фонда персональной ответственности туроператора;
- условие выдачи электронного билета (не позднее 24 часов до начала путешествия);
- условие выдачи ваучера на размещение.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

Договор о реализации турпродукта должен содержать информацию о наличии/отсутствии договора добровольного страхования туриста, предусматривающего

оплату/возмещение расходов на медицинскую помощь (включая эвакуацию) при травме, отравлении, внезапном заболевании или обострении хронической болезни на территории временного пребывания.

Обращаем внимание на то, что туроператор и турагент обязаны информировать туристов (при заключении договора о реализации турпродукта) об условиях предлагаемого договора страхования, **а также о том, что в случае отказа взять дополнительную опцию в виде медицинской страховки турист будет вынужден самостоятельно оплачивать необходимую ему за границей неотложную (экстренную) медицинскую помощь.** О последствиях отсутствия страховки турист уведомляется под личную подпись.

Обязательные пункты договора между туристом и турагентом

Договор о реализации туристского продукта, заключаемый между **туристом и турагентом**, наряду с вышеперечисленными условиями, должен также содержать следующие существенные условия:

- Турагент является исполнителем и несет ответственность по договору;
- Обязанность турагента передать деньги туроператору (если иное не предусмотрено договором между ними);
- Обязанность турагента уведомить туроператора о заключении договора.
- Обязанность турагента согласовать с туроператором условия путешествия по запросу туриста.
- Сведения о порядке и сроках предъявления претензий к турагенту в случае нарушения им обязательств.

Прежде чем подписать договор с туроператором либо с турагентом, необходимо внимательно изучить каждый пункт, обращая особое внимание на условия изменения стоимости тура и ответственность сторон в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

Особое внимание следует уделить разделу, посвященному ответственности сторон.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»
НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
E-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*