

Памятка туриста

Внимательное ознакомление с настоящими рекомендациями и их соблюдение позволит значительно снизить риск возникновения проблемных ситуаций при совершении поездки.

Общие сведения:

Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ», Закон «О защите прав потребителей», Воздушный кодекс РФ, Федеральный Закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию», Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Подготовка к поездке:

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации необходимая и достоверная информация представляется сотрудником туристической фирмы при заключении договора о реализации туристского продукта.

Рекомендуется внимательно ознакомиться:

- с условиями договора,
- со сроками и порядком внесения оплаты,
- со сроками представления необходимых документов,
- с описанием потребительских свойств туристского продукта, характеристиками перевозки и размещения, условиями страхования,
- с программой пребывания,
- с иной информацией, отраженной в условиях договора о реализации туристского продукта и сопроводительных документах.

Общепринятые условные обозначения, а также условия представления услуг могут быть дополнительно разъяснены сотрудником туристической фирмы.

При заключении договора о реализации туристского продукта следует уточнить у сотрудника туристической фирмы:

- порядок и сроки получения перевозочных документов.

ВАЖНО! В пакете документов, который вы получаете в туристической компании, должны быть билеты к месту временного пребывания и обратно. Убедитесь, что это билеты, а не маршрутная квитанция!

- время прибытия в аэропорт, на железнодорожный вокзал или к отправлению автобуса,
- иные условия перевозки,
- условия страхования (медицинского страхования, страхования «от невыезда»), размер страхового покрытия, порядок действий при наступлении страхового случая,
- характеристики и особенности средства размещения (гостиницы, отеля), время заселения в отель и время освобождения номеров.

При получении документов (в том числе туристского ваучера, авиа- или железнодорожных билетов) следует проверить их комплектность, содержание, правильность указанных в документах данных и написание фамилий и немедленно уведомить турфирму об обнаруженных в документах недостатках или несоответствиях.

За день до начала путешествия рекомендуется уточнять у сотрудников турфирмы полетные данные и аэропорт вылета, вокзал и время отправления поезда, иные существенные данные.

Следует получить у сотрудника туристической фирмы информацию о наличии или отсутствии в стране (месте) временного пребывания обстоятельств, создающих угрозу жизни или безопасности туристов.

Сообщения о наличии соответствующих угроз публикуются на официальном сайте Федерального агентства по туризму (Ростуризм) в сети Интернет по адресу <http://www.russiatourism.ru>.

Порядок оказания экстренной помощи туристу

Турист, находящийся за пределами Российской Федерации, вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЦЬ» (<http://www.tourpom.ru>, тел.: +7 (495) 981-5149, 8-800-100-4194 (круглосуточно)).

Предъявление претензий:

Претензии по качеству услуг предъявляются туроператору в течение 20 дней после окончания срока действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней. При наличии недостатков в оказываемых услугах рекомендуется собрать максимальное количество документов в подтверждение своих требований:

- фотографии, заявления с отметками об их принятии,
- акты, подписанные туристами и (или) представителями принимающей стороны.

Финансовое обеспечение туроператора:

Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предусматривает обязательное наличие финансового обеспечения у туроператоров.

Сведения о туроператорах, их реестровом номере, финансовом обеспечении указываются в договоре о реализации туристского продукта, а также содержатся в открытом доступе на сайте www.russiatourism.ru.

В случае неисполнения туроператором своих обязательств, турист вправе обратиться к организации предоставившей финансовое обеспечение (страховщику или гаранту) с требованием о выплате страхового возмещения.

Более подробная информация размещена на тематическом сайте «Туризм в Югре» (www.tourism.admhmao.ru) в разделе «Туризм в Югре/Безопасность».