

# НЕЗАБЫВАЕМЫМ



- ▶ сведения о турагенте (продавце), в том числе информацию о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- ▶ сведения о туристе (покупателе), необходимые для реализации туристского продукта;
- ▶ достоверные данные о потребительских свойствах туристского продукта, в том числе данные о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туриста, о результатах сертификации туристского продукта.

Также в договоре должны быть указаны:

- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;
- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов; права, обязанности и ответственность сторон;
- розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты;
- минимальное количество туристов в группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;
- условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;
- сроки и порядок предъявления претензий туристом.

Могут быть прописаны и иные условия договора, главное, чтобы они не нарушали ваше право. В принципе вы, даже не имея юридических познаний, без труда отыщите подвох в договоре. Необходимо лишь внимательно вчитаться в условия предоставления услуги. Не покупайте туристический продукт у турфирм, в соглашении которых есть пункт о том, что турагентство имеет право в одностороннем порядке заменить место проживания. В этих случаях туроператор поселит вас в тот отель, в котором у него есть места, при этом не учитывая ваши пожелания.

Помните, если в договоре не содержится вся информация, то она должна содержаться в таких приложениях к договору, как путевка, памятка, дополнение и др.

## МОЖЕТЕ ЖАЛОВАТЬСЯ

Если вы остались недовольны отдыхом, можете подать претензию или жалобу по месту обнаружения вами нарушений (например, в гостинице), или же в турфирму – по возвращении. Первый вариант наиболее приемлем – скорее всего, вашу претензию примут (представитель вашей турфирмы или администрация гостиницы). Важно, чтобы ваша письменная жалоба была заверена печатью. Претензию нужно составлять в двух экземплярах – один вы оставляете у себя с пометкой о получении второй копии администрацией гостиницы или представителем турфирмы.

Согласно ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом турфирме в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензий. Некоторые фирмы, зная о предварительном внесудебном порядке разрешения споров с туристом, умышленно затягивают этот срок (не принимают претензии, заказные письма от туриста), надеясь на то, что туристу будет отказано в принятии претензии в связи с несоблюдением обязательного порядка досудебного урегулирования спора. Однако судья должен отказать в принятии искового заявления только

в том случае, если у истца еще не утрачена возможность внесудебного урегулирования конфликта. А истечение установленного законодательством срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации и Закону РФ «О защите прав потребителей».

Если фирма отказывается принимать претензию, то следует направить ее по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Многие турфирмы стараются не доводить конфликт с туристом до суда, так как расходы фирмы в таком случае могут быть значительно ниже. В любом случае с вашей стороны главное – настойчивость.

## ЧТО ПОНАДОБИТСЯ В СУДЕ

Согласно ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», а именно к этой категории относятся данные иски, вам не нужно будет платить государственную пошлину (п.3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Помимо искового заявления, истец должен представить документы, устанавливающие характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанция и т.п.), а также расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком.

В качестве доказательств причинения убытков могут быть представлены любые документы (оплата счетов за гостиницу; если оплачивалось питание, - счета из кафе; разницу в категории отелей можно подтвердить прайс-листами, где указываются стоимость номеров и категория, и т.п.). Фотографии, сделанные непосредственно на месте (например, обобщеного номера, где вместо обещанного навороченного телевизора стоит нечто среднее между старинным «Горизонтом» и радио), также являются доказательством. В судебной практике фотографии используются для доказательства недостаточной комфортабельности номера или каюты, разницы между описанным туроператором местонахождением отеля и действительным его расположением, и т.д. В целом фотосъемка для туриста является идеальным способом фиксации нарушений.

Доказательством также могут служить показания свидетелей в судебном заседании. Это могут быть и ваши знакомые, и те люди, с которыми вы познакомились в отеле. Даже если допустить тот факт, что заявленные вами свидетели будут проживать, например, в Якутске, а вы в Орле – не беда. Существуют иные способы фиксации их показаний, например - если свидетель не может явиться на судебное заседание, то его показания оформляются у нотариуса.

г. Орел, ул. Комсомольская, 63  
Тел./факс (4862) 73-70-70  
E-mail: zenittur@bk.ru  
Сайт: www.zenitmedia.ru

Отдел туризма ТРК "Зенит"