

# ПАМЯТКА ТУРИСТАМ, ВЫЕЗЖАЮЩИМ ЗА РУБЕЖ

## ПАМЯТКА ДЛЯ ТУРИСТОВ, ПОЛЬЗУЮЩИХСЯ УСЛУГАМИ ТУРИСТИЧЕСКИХ КОМПАНИЙ

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,

*ВАЖНО! Рекомендуем взять с собой в поездку копию договоров с туристической компанией!*

- 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.**

При поездке в визовые страны необходимо уточнить перечень документов, необходимых для оформления визы и заблаговременно их представить.

При транзите через территорию других государств необходимо уточнить, необходимо ли оформление виз для транзита.

Следует проверить срок действия заграничного паспорта каждого из туристов - в зависимости от конкретной страны необходимый остаточный срок действия заграничного паспорта может составлять от 3 до 6 месяцев. Кроме того, рекомендуется проверить соответствие действительности записей в паспортах и иных документах, наличие подписей и состояние оттисков печати на соответствующих страницах и фотографиях, отсутствие исправлений, подчисток.

При выезде за границу (в том числе в страны бывшего СССР) необходимо удостовериться в отсутствии у всех участников путешествия неисполненных обязательств на территории Российской Федерации (в том числе по

неисполненным решениям судов, связанных с оплатой штрафов ГИБДД, алиментов, иных платежей).

Помните, неисполненные обязательства, наличие которых признано вступившими в законную силу решениями компетентных органов РФ, могут затруднить или сделать невозможным совершение путешествия.

Следует получить у сотрудника туристической фирмы информацию, касающуюся правил пересечения государственной границы Российской Федерации и иностранных государств. Дополнительно соответствующую информацию можно уточнить по телефонам аэропорта вылета, размещенным в сети Интернет на сайте соответствующего аэропорта.

Следует ознакомиться, а при возникновении вопросов - дополнительно уточнить у сотрудника турфирмы правила выезда за границу несовершеннолетних детей, своевременно оформлять необходимые для их выезда документы (в том числе согласие на выезд несовершеннолетнего за пределы Российской Федерации).

Рекомендуется уточнять у сотрудника турфирмы правила вывоза с территории Российской Федерации денежных средств в рублях и в иностранной валюте.

Информация, актуальная на момент совершения поездки, размещена на официальном сайте Федеральной таможенной службы Российской Федерации в сети Интернет по адресу [www.fl.customs.ru](http://www.fl.customs.ru).

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 [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru).

## **ЗАДЕРЖКА И ОТМЕНА АВИАРЕЙСА**

В соответствии с Общими правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов при задержке или отмене рейса перевозчик обязан без взимания дополнительной платы организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;
- два телефонных звонка и два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более 2 часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более 2 часов;

- обеспечение горячим питанием отправления рейса более 4 часов и далее каждые 6 часов в дневное время и каждые 8 часов в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более 8 часов в дневное время и более 6 часов в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы.

## **ВОЗВРАТ АВИАБИЛЕТОВ**

Пассажиры, купившие авиабилеты по невозвратным тарифам, не могут получить всю уплаченную за них сумму, если откажутся от авиаперелета.

Порядок возврата денежных средств за авиабилеты, купленные пассажирами по возвратным тарифам:

- если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от перелета более чем за 24 часа до окончания регистрации на рейс - возвращаются все денежные средства, кроме расходов, фактически понесенных авиаперевозчиком;
- если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от перелета позже чем за 24 часа до окончания регистрации на рейс, но до окончания самой регистрации - возвращаются денежные средства за вычетом неустойки в размере 25% от уплаченной суммы и расходов, фактически понесенных авиаперевозчиком;
- если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от перелета после окончания регистрации на рейс - деньги не возвращаются.

Пассажир может получить обратно денежные средства за авиабилеты по любому тарифу, если отказ от перелета вызван его болезнью либо болезнью или смертью членов его семьи, близких родственников, с которыми он собирался лететь.

Для возврата денежных средств в такой ситуации требуется представить документы, подтверждающие причину отказа, а также уведомить авиаперевозчика об отказе до окончания регистрации на рейс.

\*Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

Пассажир также может вернуть денежные средства за авиабилеты в случае задержки отправления самолета и иных нарушений авиаперевозчиком федеральных авиационных правил.

Пассажиры, нарушившие правила поведения на борту самолета и создавшие угрозу безопасности полета, жизни или здоровью других лиц, не могут рассчитывать на возврат денежных средств за авиабилеты.

В остальных случаях пассажиры, купившие авиабилеты по возвратным тарифам, могут получить денежные средства за вычетом неустойки в размере 25% от уплаченной суммы и расходов, фактически понесенных авиаперевозчиком.

## **ПРАВА ТУРИСТА ЗА РУБЕЖОМ**

Администрация отеля за рубежом не вправе насильно удерживать туриста либо его документы в случае неоплаты туроператором его размещения в отеле.

В случае возникновения данной ситуации туристу рекомендуется обратиться к представителю принимающей стороны либо в консульское учреждение РФ, находящееся в стране пребывания туриста.

Также турист вправе повторно самостоятельно оплатить свое пребывание в отеле, сохранив при этом все документы, подтверждающие его расходы. По возвращению домой, данные документы будут являться основанием для предъявления требования о возмещении расходов с туроператора и страховой компании солидарно.

## **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ ТУРИСТУ**

Турист, находящийся за пределами Российской Федерации, вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств резервного фонда Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» ([www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru), тел.: +7(499)678-12-03 (круглосуточно)).

### **Оказание экстренной помощи включает в себя:**

- перевозку туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом);
- оплата услуг по размещению туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия на условиях договора о реализации туристского продукта;
- доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);

- обеспечение оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, а также правовой помощи;
- обеспечение хранения багажа.

**Обращение туриста должно содержать следующую информацию:**

- фамилия, имя и отчество туриста (туристов);
- адрес места нахождения туриста (туристов);
- номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента);
- контактная информация автора обращения;
- обстоятельства (факты), свидетельствующие о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению.

**Решение об оказании туристу экстренной помощи** или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.

По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи.

Действие настоящих Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

## **РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

При расторжении договора о реализации туристского продукта по инициативе туриста возврат денежных средств осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, которые не должны противоречить требованиям закона.

В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ» условия отказа от поездки являются существенными условиями договора и в обязательном порядке указываются в договоре о реализации туристского продукта.

## **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, подписанных 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](http://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.