



В разгаре лето — сезон отпусков. Весь год вы копили деньги на путевку и мечтали о том, как замечательно отдохнете в летние месяцы. Но, к сожалению, бывает так, что по вине недобросовестных туристических фирм долгожданный отдых превращается в кошмар. Как отстаивать свои интересы и получить компенсацию за испорченный отпуск — читайте в «Домашнем консультанте».



услуги. Совет особенно актуален для регионов, где продажей туров чаще всего занимаются не сетевые компании, а единичные юридические лица и где риск столкнуться с фирмой-однодневкой значительно выше.

Соберите максимум дополнительной информации.

Для того чтобы турист смог сделать правильный выбор, туристическая компания должна предоставить ему информацию о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, в том числе сведения об отелях, пансионатах, других местах, где путешественник разместят, и системе питания, услугах по перевозке. Кроме того, туристу должны сообщить все особенности национального законодательства страны пребывания. К примеру, в Египте высокий штраф грозит за незаконный вывоз кораллов. А в некоторых странах не стоит слишком оголяться на пляжах. Также необходимо обратить внимание на тот перечень вещей, который необходимо декларировать, иначе это может повлечь обвинение в контрабанде.

Проверьте документы. После оформления тура у человека на руках должны быть следующие документы:

1. Договор. В документе должны быть указаны информация о туроператоре и турагенте, включая их юридические адреса и банковские реквизиты; сведения о туре, в том числе программа пребывания и маршрут путешествия. Также должны быть прописаны дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность; порядок встречи, проводов и сопровождения туристов; права, обязанности и ответственность сторон. Кроме того, в договоре должны быть оговорены условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон. Все туроператоры обязаны числиться в Едином федеральном реестре туроператоров и иметь регистрационный номер — его также указывают в договоре. Стоимость услуг должна быть прописана в рублях и также указана в договоре и (или) в туристической путевке к нему.

2. Документ, подтверждающий оплату тура. Если турист оплачивает путешествие наличными или по банковской карте, то ему выдают кассовый чек или же выписывают турпутевку к договору. В этой путевке должны быть указаны условия путешествия и его стоимость в рублях. Турпутевка оформляется на бланке, отпечатанном в типографии.

3. Ваучер. Это документ, который устанавливает право туриста на услуги, входящие в состав тура. Ваучер выдают в трех экземплярах: один остается в агентстве, второй — у туриста, третий путешественник предъявляет там, куда едет отдыхать. Если клиент получил один экземпляр, он может сделать его ксерокопию.

4. Информация о стране либо программа отдыха.

5. Авиа-, железнодорожные билеты.

6. Медицинская страховка.

7. Загранпаспорт и виза (если она требуется).

Турагент или туроператор обязан не позднее чем за 24 часа до начала путешествия передать все документы, необходимые для поездки. В некоторых компаниях принято выдавать документы в аэропорту за несколько часов до вылета. Эта ситуация должна быть согласована с человеком, который едет на отдых.

Как бы там ни было, никакие деньги не заменят человеку личного путешествия. Поэтому, прежде чем покупать поездку на солнечный пляж, стоит внимательнее присмотреться к продавцу. Ищите того, чей профессионализм не вызовет у вас сомнений.

**По материалам
журнала «Главбух».**

КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ



ЗА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ОТДЫХ

В КАКИХ СЛУЧАЯХ ТУРИСТУ ПОЛАГАЕТСЯ КОМПЕНСАЦИЯ

Поправки к Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в РФ» вступили в силу 1 июня 2007 года. По замыслу законодателей, компании-операторы теперь не могут отказать туристу в выплате компенсаций, мотивируя это отсутствием денег. Новые правила призваны защитить туриста и от фирм-однодневок, которые исчезают, как только речь заходит о компенсации неудавшегося отдыха. Банкротство туристической компании теперь не должно становиться помехой для туриста, желающего возместить ущерб от плохо организованного путешествия.

Страховое возмещение должны выплатить, когда туроператор не выполнил свои обязательства по договору. Об этом говорит статья 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ». Вот несколько самых распространенных случаев, когда турист может рассчитывать на компенсацию.

Нарушены условия договора. Самый популярный пример — это несоответствие класса отеля. Человек оплатил проживание в пятизвездочном отеле, а его поселили в «четыре звезды», которые стоят дешевле. Или туроператор не провел экскурсии, за которые путешественник заплатил. Еще одна ситуация: вопреки договору человеку не предоставили индивидуальный трансфер, а предложили ехать в автобусе вместе со всей группой. За все это туроператор должен выплатить туристу компенсацию.

Задержан рейс самолета. За перелеты, согласно Воздушному кодексу РФ, отвечает авиакомпания-перевозчик. А туроператор несет ответственность за сокращение отдыха, которое произошло из-за того, что рейс отложили. Проще говоря, человек оплатил десять дней путешествия и один из них просидел в аэропорту, ожидая своего самолета. В таком случае туристическая компания должна возместить ущерб за этот «неиспользованный» день (в том числе за пропущенные экскурсии и т. п.). Если из-за задержки рейса пришлось лишиться дня остаться на курор-

те, гостиницу должен оплатить туроператор.

Не соблюдены требования законодательства. Суть их в том, что отдых не должен представлять угрозу жизни и безопасности туриста. Примеров может быть множество: водитель автобуса, на котором перевозят туристическую группу, находится в состоянии алкогольного опьянения, либо транспортное средство не прошло технический осмотр, туристов разместили в комнатах, которые требуют капитального ремонта, а питание не соответствует санитарно-гигиеническим нормам. За все это турист вправе получить компенсацию.

Не оказана помощь в экстренной ситуации. Турист был вынужден при чрезвычайных обстоятельствах, к примеру из-за цунами, прервать отдых и срочно вернуться домой. Если он сделал это за свои деньги, то имеет право на возмещение расходов. В частности, когда туроператор не организовал вылет и путешественник сам купил авиабилет домой. Однако стоит учитывать, что есть исключение для туристов, которые путешествуют по странам с нестабильной политической обстановкой. Допустим, народные волнения, государственный переворот или иные подобные события не дали туроператору выполнить свои обязательства. В этом случае права на страховую выплату у путешественника нет. То есть если «повстанцы захватили аэропорт», никаких компенсаций от туроператора путешественнику не полагаются.

КАК ПОЛУЧИТЬ КОМПЕНСАЦИЮ

Допустим, вас поселили в номер, класс которого не соответствует договору. Начинать действовать придется уже на отдыхе. Причем делать это лучше поэтапно, кропотливо собирая доказательства того, что ваши права были нарушены.

На отдыхе. В первую очередь надо найти представителя компании, которая продала вам путевку. Напишите в двух экземплярах свою претензию: одну вы отдадите представителю, а другую оставите у себя. Важно,

чтобы вашу копию подписал тот, кто будет выступать от лица туристической компании. Если представитель отказывается завизировать ваш экземпляр либо не желает встречаться вообще, обратитесь с письменной претензией к администрации отеля, пансионата и также попросите поставить подпись и печать на заявлении.

Если и это сделать не удастся, соберите как можно больше доказательств, что условия договора нарушены. Такими доказательствами могут быть фотографии, видеозаписи, свидетельства людей (не забудьте указать паспортные данные свидетелей), которые видели ваши «мучения», квитанции об оплате услуг, которые были гарантированы как бесплатные, и т. д.

Дома. Обратиться с претензией следует в течение 20 дней после возвращения из поездки. Так как отвечать за качество тура должен оператор, логичнее обращаться именно к нему. Но если туроператор находится в Москве, а вы проживаете в отдаленном регионе и купили путешествие у местного турагента, то вы имеете право обратиться в компанию, в которой оформляли договор.

В претензии необходимо указать, как именно были нарушены условия договора и права туриста. Также надо сослаться на собранные доказательства и приложить копии подтверждающих документов. Можно указать свой вариант решения проблемы, размер желаемой денежной компенсации. У туристической компании стоит взять расписку с печатью организации о том, что претензия получена.

Если по каким-либо причинам туристическая компания отказывается принимать претензию, можно отправить ей документ заказным письмом с уведомлением о вручении. Квитанцию об отправке письма и уведомление о том, что оно было вручено, сохраните — они станут доказательствами того, что вы выполнили требование законодательства.

Ответить на обращение вам должны в течение 10 дней с момента его получения. Предположим, компания дала отрицательный ответ. В таком случае вам

придется обратиться в суд с иском о возмещении ущерба, ведь чтобы получить компенсацию от банка или страховой компании, турист должен предъявить ряд документов. В числе основных — документ, где туроператор отказывается в добровольном порядке решить вопрос с туристом; копия судебного решения, которое обязывает туроператора возместить ущерб.

Отметим, что вы вправе подать в суд и по месту своего жительства, и по месту регистрации ответчика. А иск можно подать как на турагента, так и на туроператора. Однако, как отмечают юристы, надежнее подавать иск либо на туроператора, либо сразу на обоих — агента и оператора.

В судебной практике есть небольшая процент дел, которые были проиграны туристом лишь потому, что человек не смог правильно оформить свою претензию: грамотно не сформулировал требование, не представил весомых доказательств. Так что в суд идти лучше с профессиональным юристом. Как правило, если претензия не надуманная и свои обязательства туристическая компания действительно не выполнила, суд выносит решение в пользу истца.

Как потребитель турист освобожден от уплаты государственной пошлины за обращение в суд. Причем человек имеет право получить неустойку в размере трех процентов за каждый день, который прошел с того момента, как туристическая организация отказалась добровольно удовлетворить требования отдыхающего.

После того как все документы будут представлены, банк или страховая компания должны выплатить компенсацию в течение 30 календарных дней.

КАК ПОДСТРАХОВАТЬСЯ ПЕРЕД ПОЕЗДКОЙ, ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ НЕПРИЯТНОСТЕЙ

Итак, вы купили тур за рубеж. **Убедитесь в наличии агентского соглашения.** Это договор, который агент заключает с оператором. Документ дает агенту право оказывать туристические