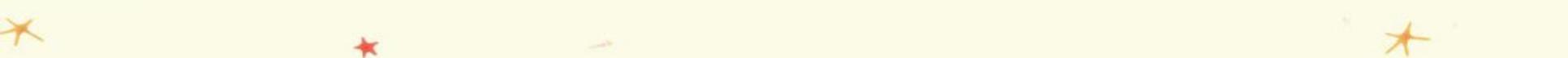


**Права потребителей  
туристических услуг**



# Задание

Составьте памятку  
**«Права потребителей туристических  
услуг»**



- 
- Сегодня выбрать путешествие, удовлетворяющее и желаниям, и финансовым возможностям каждого, не составляет особого труда. Но даже, когда все устраивает в предлагаемом туре – и цены, и условия проживания, и экскурсионная программа, – стоит прежде, чем заключать договор, ознакомиться с полной информацией о турфирме, которая организовывает поездку.
  - В предоставлении информации вам не станут отказывать, сославшись на то, что договор не подписан, а значит вы пока не клиент – это будет нарушением **права потребителя туристических услуг** на информацию.
- 
- 



# Туроператор или турагент?

- Прежде всего, узнайте, к кому вы обратились – к туроператору или турагенту. И туроператоры, и турагенты осуществляют свою деятельность на основании закона "Об основах туристской деятельности в РФ".



## Туроператоры

**Туроператоры** – это компании, которые обеспечивают организацию отдыха, что называется «от и до»: бронируют отели, заказывают авиабилеты, обеспечивают экскурсионные программы и т.д. Кроме того, туроператоры определяют цены на туры и занимаются их продвижением на рынке.



# Турагенты

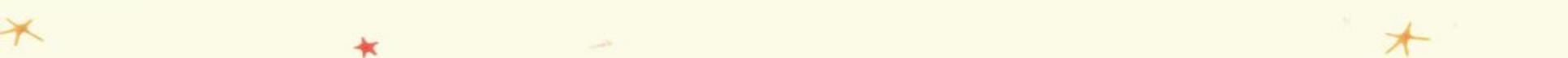
**Турагенты** – это компании, которые только реализуют туры сформированные туроператором за комиссионное вознаграждение (т. е. компании-посредники)

# Важно!

- В случаях, когда туры реализуются через турагенства, туроператоры несут такую же ответственность перед потребителями туристических услуг, как и при реализации туров своими силами.
- Ответственность же турагента ограничена предоставлением потребителю полной информации: о своей компании, о туроператоре, о реализуемом туре, об условиях оплаты, оформлении виз, билетов и т.д.

- 
- В договоре о реализации туристического продукта должна содержаться информация о туроператоре (наименование, местонахождение, почтовый адрес, телефоны и иные средства связи, реестровый номер... иная информация, требуемая законодателем).
  - Потребители, прежде чем подписывать договор (хоть с туроператором, хоть с турагентом), могут, например, посмотреть реестровый номер туроператора и сравнить - соответствует ли номер в договоре с номером туроператора в едином федеральном реестре туроператоров (сделать это можно на сайте **Ростуризма**).
- 
- 
- 

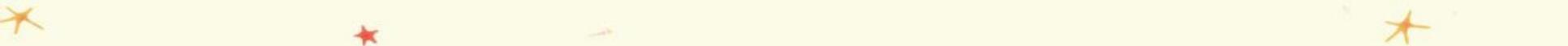
- 
- В соответствии с законом, кроме права на информацию, у потребителя есть **право на безопасность**: туристическая услуга (как и иная) должна быть безопасна для жизни и здоровья гражданина.
  - А ст. 14 закона «Об основах туристской деятельности в РФ» обязывает туроператора (турагента) предоставить туристу при заключении договора информацию, содержащую сведения об опасностях, связанных с путешествием и об особенностях путешествия. Если жизни или здоровью туриста будет причинен вред, он подлежит возмещению в полной мере (ст. 14 закона «О защите прав потребителя»), за исключением случаев, когда потребители нарушают установленные правила либо в случае непреодолимой силы.
- 
- 

- 
- Договор о реализации турпродукта турист может расторгнуть до начала путешествия в связи с существенным изменением обстоятельств, к которым относятся: изменение условий путешествия в худшую сторону в сравнении с условиями договора, изменение сроков поездки, невозможность поехать на отдых по независящим от туриста обстоятельствам (болезнь, отказ в визе и т. д.) непредвиденное повышение транспортных тарифов.
  - Также договор можно расторгнуть в связи с возникновением в месте отдыха (стране) обстоятельств, которые могут угрожать жизни, здоровью, имуществу туриста.
- 
- 

- 
- Если у туриста по возвращению из путешествия возникнут претензии по договору оказания услуг, то предъявлять их он может письменно туроператору по всем услугам, прописанным в договоре. Срок предъявления – в течение 20 дней со дня окончания договора. Претензия должна быть рассмотрена туроператором в течение 10 дней. Если на законное требование потребителя туроператор ответит отказом либо претензия останется без ответа, нужно подавать исковое заявление о нарушении прав потребителя туроператором в суд.
- 
- 

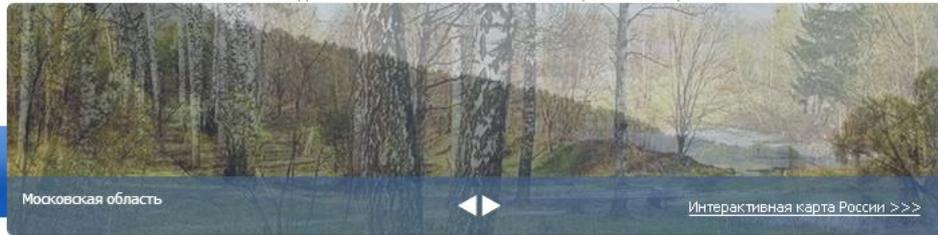
- 
- В июне 2013г. представлен проект закона "О внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ, в целях совершенствования правового регулирования туристской деятельности".

В проекте предложено, в частности, ввести обязательную классификацию объектов туристской деятельности (гостиниц и иных мест размещения, горнолыжных трасс, пляжей) с 01.01.2018 г. Классифицировать предлагается все объекты независимо от их местоположения. Туробъектам, которые не пройдут эту процедура и не получат свидетельства (где будет указана их категория) запретят предоставлять соответствующие услуги.





Официальный сайт  
Федерального агентства по туризму  
Министерства культуры  
Российской Федерации



ПОИСК

Карта сайта

Rus / Eng

Интернет-телевидение

Сегодня 03 Апреля 2014, Четверг

- Реестр туроператоров
- Господдержка туризма
- Продвижение туризма
- Обращения граждан
- Новости
- Анонсы
- Актуальная информация
- Контакты
- Без графики

- Об агентстве
- Законодательство
- Государственные услуги
- Государственная поддержка туризма
- Поддержка малого и среднего бизнеса
- Международная деятельность
- Статистика
- Туризм в России
- Информация для выезжающих за рубеж
- Информация для въезжающих в Россию
- Обращения граждан
- Пресс-служба
- Интернет-телевидение
- Ассоциация «Турпомощь»
- Открытые данные
- Разработка профстандартов
- Противодействие коррупции
- Аттестация

Главная

Версия для печати

Share

## Новости

02 Апреля 2014

Руководитель Ростуризма Александр Радьков провел рабочую встречу с членами Комиссии по культурному наследию и туризму

02 Апреля 2014

Заместитель Руководителя Ростуризма Григорий Саришвили принял участие в рабочем совещании по вопросам интеграции Крыма в единое туристское пространство России

31 Марта 2014

Федеральное агентство по туризму объявляет конкурс видеороликов на тему «Россия – территория туризма»

31 Марта 2014

Информация об итогах проведения конкурса на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы в Федеральном агентстве по туризму

31 Марта 2014

Приглашаем к участию во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма»

[Архив новостей](#)

## Анонсы

31 Марта 2014

27 апреля начнется автопробег, посвященный 200-летию со дня рождения М.Ю. Лермонтова

27 Марта 2014

29-30 апреля 2014 года в Вологде пройдет XIII межрегиональная выставка туристского сервиса и технологий гостеприимства «Ворота Севера»

24 Марта 2014

В Санкт-Петербурге пройдет крупнейшая на Северо-Западе России международная туристская выставка «Отдых без границ. Лето»

20 Марта 2014

Внимание туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма!

Уважаемые коллеги! Приглашаем Вас на Общее Собрание членов Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь».

13 Марта 2014

Федеральное агентство по туризму приглашает на IV Международную конференцию

## Выставки

[списком / календарём](#)

29 Мая 2014 - 01 Июня 2014

KOTFA, Сеул, Республика Корея

27 Июня 2014 - 29 Июня 2014

ВІТЕ, Пекин, Китай

16 Сентября 2014 - 19 Сентября 2014

ОТДЫХLEISURE, Москва, Россия

23 Сентября 2014 - 26 Сентября 2014

TOP RESA, Париж, Франция

25 Сентября 2014 - 28 Сентября 2014

JATA, Токио, Япония

[Все выставки](#)

## Календарь туристских событий

Все регионы

Апрель 2014

Пн	Вт	Ср	Чр	Пт	Сб	Вс
	01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

[Все за месяц >>>](#) [Все события >>>](#)

## Рассылки

Ваш e-mail

Подписаться



06:9 Оставить свой отзыв о работе сайта

- Об агентстве
- Законодательство
- Государственные услуги
- Государственная поддержка туризма
- Поддержка малого и среднего бизнеса
- Международная деятельность
- Статистика
- Туризм в России
- Информация для выезжающих за рубеж
- Информация для въезжающих в Россию
- Обращения граждан
- Пресс-служба
- Интернет-телевидение
- Ассоциация «Турпомощь»
- Открытые данные
- Разработка профстандартов
- Противодействие коррупции
- Аттестация

Главная / Единый федеральный реестр туроператоров

[Версия для печати](#)

Поиск по реестру:

Для поиска укажите частично или полностью название организации или её реестровый номер

[Перейти в расширенный поиск](#)

## ЕДИНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ РЕЕСТР ТУРОПЕРАТОРОВ

Федеральное агентство по туризму информирует о том, что туроператорскую деятельность вправе осуществлять только зарегистрированные на территории Российской Федерации юридические лица, имеющие финансовое обеспечение, и сведения о которых внесены в Единый федеральный реестр туроператоров (статья 4<sup>1</sup> Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации").

Осуществление туроператорской деятельности с нарушением указанных требований **не допускается**.

- [Список туроператоров, имеющих финансовое обеспечение в размере 100 и более млн. рублей](#)
- [Список туроператоров, имеющих финансовое обеспечение в размере 60 млн. рублей](#)
- [Список туроператоров, имеющих финансовое обеспечение в размере 30 млн. рублей](#)
- [Список туроператоров, имеющих финансовое обеспечение в размере 10 млн. рублей](#)
- [Список туроператоров, имеющих финансовое обеспечение в размере от 550 тыс. до 1 млн. 500 тыс. рублей](#)
- [Список туроператоров, имеющих финансовое обеспечение в размере 500 тыс. рублей](#)

### Подробнее

Единый федеральный реестр туроператоров  
 Внесение сведений в Реестр (впервые, продление, изменение)  
 Получение свидетельств и информация об отправленных свидетельствах  
 Исключение сведений из Реестра и отказ во внесении сведений в Реестр  
 Приказы о внесении сведений, изменении, исключении и отказе  
 Список туроператоров, предоставивших документы на продление с ошибками и нарушениями

### Выставки

[списком](#) / [календарём](#)

- 29 Мая 2014 - 01 Июня 2014  
КОТФА, Сеул, Республика Корея
- 27 Июня 2014 - 29 Июня 2014  
ВИТЕ, Пекин, Китай
- 16 Сентября 2014 - 19 Сентября 2014  
ОТДЫХ/LEISURE, Москва, Россия
- 23 Сентября 2014 - 26 Сентября 2014  
TOP RESA, Париж, Франция
- 25 Сентября 2014 - 28 Сентября 2014  
JATA, Токио, Япония

[Все выставки](#)

### Календарь туристских событий

Все регионы

Апрель 2014

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
	<a href="#">01</a>	<a href="#">02</a>	<a href="#">03</a>	<a href="#">04</a>	<a href="#">05</a>	<a href="#">06</a>
<a href="#">07</a>	<a href="#">08</a>	<a href="#">09</a>	<a href="#">10</a>	<a href="#">11</a>	<a href="#">12</a>	<a href="#">13</a>
<a href="#">14</a>	<a href="#">15</a>	<a href="#">16</a>	<a href="#">17</a>	<a href="#">18</a>	<a href="#">19</a>	<a href="#">20</a>
<a href="#">21</a>	<a href="#">22</a>	<a href="#">23</a>	<a href="#">24</a>	<a href="#">25</a>	<a href="#">26</a>	<a href="#">27</a>
<a href="#">28</a>	<a href="#">29</a>	<a href="#">30</a>				

[Все за месяц >>](#) [Все события](#)

### Рассылки



Оставьте свой отзыв о работе сайта 069



Официальный сайт  
Федерального агентства по туризму  
Министерства культуры  
Российской Федерации



Камчатский край  
Природный парк "Нальчево"

Сегодня 03 Апреля 2014, Четверг

Реестр туроператоров Господдержка туризма Продвижение туризма

- Об агентстве
- Законодательство
- Государственные услуги
- Государственная поддержка туризма
- Поддержка малого и среднего бизнеса
- Международная деятельность
- Статистика
- Туризм в России
- Информация для выезжающих за рубеж
  - [Внимание туроператоров и туристов: опубликован единый список документов для получения Шенгенской визы в Российской Федерации](#)
  - [Памятка для российских туристов, направляющихся в ГОА](#)
  - [Памятка по вопросам безопасности](#)
  - [Консульства и Посольства РФ за рубежом](#)
  - [Перечень стран, имеющих безвизовый въезд для россиян](#)
  - [Вопросы страхования](#)
- Информация для въезжающих в Россию
- Обращения граждан
- Пресс-служба
- Интернет-телевидение

Главная

## Новости

- 02 Апреля 2014  
Руководитель Ростуризма Александр Зиничев принял участие в заседании Комиссии по культурному наследию и туризму
- 02 Апреля 2014  
Заместитель Руководителя Ростуризма Александр Зиничев принял участие в заседании Комиссии по вопросам интеграции Крыма
- 31 Марта 2014  
Федеральное агентство по туризму сообщает о проведении конкурса «Лучший туроператор России 2014»
- 31 Марта 2014  
Информация об итогах проведения конкурса «Лучший туроператор России 2014»
- 31 Марта 2014  
Приглашаем к участию во Всероссийском конкурсе «Лучший туроператор России 2014»
- [Архив новостей](#)

## Анонсы

- 31 Марта 2014  
27 апреля начнется автопробег «Самый длинный маршрут России»
- 27 Марта 2014  
29-30 апреля 2014 года в Вологде пройдет конкурс технологий гостеприимства «Воронеж»
- 24 Марта 2014  
В Санкт-Петербурге пройдет крупнейшая выставка «Отдых без границ. Летние путешествия»
- 20 Марта 2014  
Внимание туроператоров, осущ... Уважаемые коллеги! Приглашаем Вас на конкурс «Лучший туроператор России 2014»
- 13 Марта 2014  
Федеральное агентство по туризму сообщает о проведении конкурса «Лучший туроператор России 2014»

# РЕКОМЕНДАЦИИ ВЫЕЗЖАЮЩИМ ЗА ГРАНИЦУ

МИНИСТЕРСТВО ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Подготовка к поездке

- Отправляясь за границу, помните, что вы можете оказаться в незнакомом для себя окружении – в стране с другим климатом, иными нормами поведения в общественных местах, требованиями к внешнему виду, непривычной едой, особенным графиком работы организаций и учреждений. Поэтому следует заранее ознакомиться с особенностями, характерными для государства, которое планируете посетить. Это поможет вам правильно подготовиться к поездке, взять с собой необходимые вещи. Не лишним будет почитать отзывы других людей о пребывании в конкретной стране, городе или гостинице.
- Не поленитесь перед отъездом проверить [документы](#) (паспорт, визу, билеты, страховку и т.п.), сделать их копии.
- Сообщите родственникам или друзьям о своей поездке, оставьте им копию турпутевки и паспорта. Могут пригодиться [телефоны](#) посольства и ближайшего консульского учреждения Российской Федерации в предполагаемой стране пребывания.
- Нельзя забывать о необходимости соблюдать и уважать [местные законы, традиции и обычаи](#). Некоторые безобидные на первый взгляд действия, высказывания или даже жесты в той или иной ситуации могут быть неприемлемыми в стране, куда вы приехали, и впоследствии омрачить или полностью испортить путешествие. Находясь за рубежом, как, впрочем, и у себя на родине, никогда не забывайте [о разумной осторожности и осмотрительности](#).

- Отправляясь в страны, где не редки чрезвычайные ситуации природного характера (землетрясения, цунами, наводнения и т.п.) или в государства с нестабильной общественно-политической обстановкой, следует заблаговременно изучить правила поведения в экстремальной обстановке.
- Заранее узнайте о том, как нужно действовать в случае утраты паспорта, при дорожно-транспортном происшествии, нападении или краже, задержании или аресте, а также о том, как не стать жертвой торговли людьми.
- Имейте в виду, что дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации за рубежом по заявлениям российских граждан принимают необходимые меры по защите их прав и законных интересов, но не могут уберечь от всех неприятностей, которые случаются во время заграничных путешествий.

## Оформление документов

Заблаговременно проверьте, все ли необходимые документы подготовлены надлежащим образом.

Для выезда из России за рубеж требуется оформить заграничный **паспорт**. Выезд с «внутренним» паспортом возможен лишь в Белоруссию, Казахстан, Киргизию, Таджикистан и на Украину.

Тщательно проверьте правильность всех внесенных в паспорт сведений (фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, дата выдачи и срок действия паспорта, сведения о детях, включая их фотографии). Даже незначительные ошибки в персональных данных могут сделать невозможным пересечение границы. Законы и правила многих иностранных государств предусматривают, что срок действия паспорта должен заканчиваться не ранее, чем через шесть месяцев после въезда в страну.

Во время пребывания за границей храните паспорт в надежном месте (например, в сейфе гостиницы), не отдавайте его никому в качестве залога. Если во время поездки паспорт будет утрачен, необходимо обратиться в российское дипломатическое представительство или консульское учреждение за [свидетельством на въезд \(возвращение\) в Российскую Федерацию](#).

**Билеты** должны быть выписаны на то же имя, которое указано в паспорте.

Проверьте правильность указанных в них сведений (даты, маршрут). Рекомендуется сделать несколько **копий** билетов, страниц паспорта (как заграничного, так и внутреннего) с личными данными и имеющимися в нем отметками, водительского удостоверения, кредитных карт, турпутевки, приглашений, страхового полиса.

Возьмите с собой фотографии, как свои, так сопровождающих членов семьи. Они пригодятся, например, в случае [утери загранпаспорта](#). Хранить копии документов следует отдельно от их оригиналов.

Узнайте заранее, требуется ли **виза** в страну назначения.

За детальной информацией о порядке получения визы рекомендуем обратиться в [дипломатические представительства или консульские учреждения соответствующих иностранных государств](#).

Если вы следуете транзитом через территорию других государств, то уточните, требуется ли для такой поездки транзитная виза.

Особое внимание уделите оформлению **медицинской страховки**. Наличие полиса медицинского страхования, действительного на весь срок пребывания за границей, является обязательным условием для получения гражданами России виз и въезда на территорию ряда иностранных государств (например, стран Шенгенской зоны). Для въезда в некоторые страны даже в рамках безвизового режима (например, в Израиль) также нужен страховой полис.

Обратите внимание, что возможности российских дипломатических представительств и консульских учреждений по оказанию содействия при наступлении страхового случая предельно ограничены.

В соответствии с действующим законодательством они наделены следующими полномочиями:

- при наступлении страхового случая по просьбе пострадавшего гражданина Российской Федерации информируют о случившемся его родственников и соответствующую страховую организацию через МИД России;
- при оформлении документов, необходимых страховой организации, должностное лицо российского загранучреждения по просьбе пострадавшего гражданина или его родственников вступает в качестве их представителя в сношения с уполномоченными страховых организаций в стране пребывания и другими лицами, связанными с наступлением или ликвидацией последствий страхового случая;
- по письменному обращению страховой организации российское загранучреждение истребует в стране пребывания в соответствии с ее законодательством необходимые медицинские и иные документы, служащие защите интересов гражданина Российской Федерации, пострадавшего на территории иностранного государства.

## Региональные особенности

Принимая решение оправиться в иностранное государство, помните, что существующие в нем общественно-политическая обстановка, климатические условия, законы и обычаи, особенности поведения могут не совпадать с вашими представлениями об условиях идеального отдыха.

Во многих странах жестко ограничено курение в общественных местах, ресторанах и барах, предусмотрен высокий штраф за выброс любого мусора в не предназначенных для этого местах.

В условиях жаркого климата, способствующего возникновению опасных инфекционных заболеваний, необходимо строго соблюдать санитарно-гигиенические меры предосторожности. Настоятельно рекомендуется мыть фрукты и овощи мылом-антисептиком, употреблять воду, молоко и сок из фабрично закупоренных бутылок.

Опасность для вашего здоровья могут представлять некипяченая вода и свежевыжатые соки; овощные и фруктовые салаты; мороженое; кондитерские изделия с фруктовой начинкой; пищевой лед.

Следует иметь в виду, что во многих мусульманских странах нормы поведения определяются законами шариата, которые строго регламентируют взаимоотношения мужчин и женщин, запрещают употребление алкоголя.

Не забывайте о необходимости воздерживаться от приема пищи в общественных местах в светлое время суток во время Рамазана (месяц поста).

Захватите с собой в поездку «строгий» гардероб (например, в Иране женщины должны появляться во всех общественных местах в платке, в ряде государств им запрещается появляться на людях в открытых одеждах).

Российским гражданам за границей следует уважать образ жизни местного населения, быть терпеливыми, не грубить, не повышать голоса, не проявлять высокомерия и пренебрежения к местной культуре, не допускать оскорбительных высказываний по отношению к руководителям страны пребывания.

## Как избежать нежелательных инцидентов

Собирая чемоданы в поездку, учтите, что многие вещи могут быть запрещены к авиаперевозке, а для ручной клади действуют особые правила, которые лучше заранее уточнить в авиакомпании. Не теряйте талоны на сданный вами багаж, они понадобятся в случае его утраты.

Имейте в виду, что, пересекая границу, вы столкнетесь с рядом формальностей при прохождении пограничного и таможенного контроля.

Не забудьте заполнить таможенную декларацию, если это необходимо. Наиболее распространенные нарушения таможенных правил – несоблюдение запрета (или количественных ограничений) на ввоз и вывоз товаров, недостоверное или неполное декларирование провозимых через границу вещей. За такие нарушения может быть предусмотрен штраф, конфискация товаров или другие санкции.

При пересечении границы следует воздержаться от выполнения просьб случайных людей пронести через пункты досмотра чужие вещи под предлогом перевеса багажа и т.п., а также не принимать (в том числе за вознаграждение) от незнакомых лиц для последующей передачи письма, посылки, багаж и другие предметы, которые могут быть использованы в качестве тайников для незаконного перемещения наркотических средств, взрывных устройств, отравляющих веществ и возбудителей опасных болезней.

По прибытии в гостиницу особое внимание нужно уделить внутренним правилам проживания и правилам пожарной безопасности. Изучите расположение входов-выходов, лифтов, лестниц. Документы, деньги и ценные вещи в номере гостиницы оставлять не рекомендуется, надежнее хранить их в сейфе

Посещая крупные торговые центры или места массового скопления людей, принимайте меры предосторожности и следите за сохранностью личных вещей и документов. Денежные средства разложите по разным карманам. В магазинах выбранный товар до оплаты следует держать в предназначенной для покупок корзине или тележке, а товарные чеки рекомендуется сохранять вплоть до прибытия к месту проживания (встречаются факты проверки покупателей уже после их выхода из торговых комплексов).

Совершая пешие прогулки, выбирайте людные места, берите с собой карту города. В случае если кто-то поблизости начинает вести себя вызывающе либо совершает хулиганские действия, следует покинуть это место. Воздерживайтесь от приема алкогольных, прохладительных напитков и сигарет, предлагаемых незнакомыми людьми. Их целью может быть совершение противоправных действий.

Если вы взяли напрокат автомобиль, тщательно проверьте наличие и правильность оформления всех документов, особенно страховки, чтобы в случае аварии не понести крупных расходов по возмещению ущерба. При поездке на автомобиле не забывайте брать карту местности. Запомните номер вашего автомобиля. Двери блокируйте, а окна, если это необходимо, открывайте лишь частично. Выходя из автомашины даже на короткое время, запирайте ее. На многорядных шоссе лучше держаться ближе к центру дороги. Не рекомендуется подвозить незнакомых людей, особенно в непосредственной близости от

<http://www.mid.ru/bdomp/dks.nsf/ef0634c07e668842c325714600326a90/3dff88f2c13b8776c325703100289957!OpenDocument>

