

Презентация на тему: Подготовка информационных сообщений в соответствии с требованиями российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю.

Выполнил(и) работу студент(ы)

2 курса, группы Т-21

Гарцев Лев

Панкратовский Евгений

Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

(п. 3 введен Федеральным [законом](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 [N 212-ФЗ](#), от 25.10.2007 [N 234-ФЗ](#))

(см. текст в предыдущей редакции)

назначить исполнителю новый срок;

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

(в ред. Федерального [закона](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные [пунктом 1](#) настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с [пунктами 3, 4 и 5 статьи 24](#) настоящего Закона.

(в ред. Федерального [закона](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказании услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 [N 212-ФЗ](#), от 21.12.2004 [N 171-ФЗ](#))

(см. текст в предыдущей редакции)

Абзац исключен. - Федеральный [закон](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ.

(см. текст в предыдущей редакции)

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании [пункта 1](#) настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных [пунктом 1](#) настоящей статьи.

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных [пунктом 1](#) настоящей статьи.

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные [пунктом 1](#) настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

(в ред. Федерального [закона](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с [пунктами 3, 4 и 5 статьи 24](#) настоящего Закона.

(в ред. Федерального [закона](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказании услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

(п. 3 в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

(п. 4 введен Федеральным [законом](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные [пунктом 1](#) настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

(п. 5 введен Федеральным [законом](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

(в ред. Федерального [закона](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Абзац исключен. - Федеральный [закон](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ.

(см. текст в предыдущей редакции)

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

(в ред. Федерального [закона](#) от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с [пунктом 5 статьи 28](#) настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные [пунктами 1 и 4 статьи 29](#) настоящего Закона.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные [пунктом 1 статьи 28](#) и [пунктами 1 и 4 статьи 29](#) настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

(в ред. Федерального [закона](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

(в ред. Федерального [закона](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

(п. 2 в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

(п. 3 введен Федеральным [законом](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

(в ред. Федерального [закона](#) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

(в ред. Федерального [закона](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 [N 171-ФЗ](#), от 27.07.2006 [N 140-ФЗ](#))

(см. текст в предыдущей редакции)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

(часть первая в ред. Федерального [закона](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 [N 212-ФЗ](#), от 21.12.2004 [N 171-ФЗ](#))

(см. текст в предыдущей редакции)

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации.

(часть третья введена Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 140-ФЗ)

Статья 38. Утратила силу

Статья 38. Утратила силу. - Федеральный [закон](#) от 25.10.2007 N 234-ФЗ.

(см. текст в предыдущей редакции)

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

оследствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям

(введена Федеральным [законом](#) от 18.07.2011 N 242-ФЗ)

[Правила](#) оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Размер финансового обеспечения

Размер финансового обеспечения определяется в договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии и не может быть менее:

500 тысяч рублей — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма и/или въездного туризма;

30 миллионов рублей — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, в случае, если денежные средства, полученные ими от реализации в этой сфере туристского продукта, составляют

не более 250 миллионов рублей, по данным бухгалтерской отчетности на конец отчетного года, представленным или опубликованным в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма и применяющих упрощенную систему налогообложения;

двенадцати процентов объема денежных средств, полученных от реализации в сфере выездного туризма туристского продукта, по данным бухгалтерской отчетности на конец отчетного года, — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, в случае, если денежные средства, полученные ими от реализации в этой сфере туристского продукта, составляют более 250 миллионов рублей, по данным бухгалтерской отчетности на конец отчетного года, представленным или опубликованным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Туроператоры, не осуществлявшие в отчетном году деятельности в сфере выездного туризма, а также юридические лица, намеренные осуществлять туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма и ранее не осуществлявшие такой деятельности, должны иметь финансовое обеспечение в размере не менее чем 30 миллионов рублей.

Срок действия финансового обеспечения указывается в документе о финансовом обеспечении и не может быть менее одного года.

Памятка туристу

1 До поездки

- Выяснить, позволяет ли состояние здоровья (наличие хронических заболеваний и др.) ехать в конкретную страну
- Изучить традиции страны, политическую, экологическую и инфекционную обстановку
- Узнать как можно больше о флоре и фауне страны – ядовитые растения, змеи, насекомые
- Планировать сроки поездки – учитывать время на адаптацию
- Заранее узнать адрес посольства РФ
- Уточнить, какие банковские карточки работают в стране пребывания, при необходимости поменять деньги
- Заранее сообщить родным сроки своей поездки
- Не забыть застраховать багаж
- Узнать порядок пребывания в конкретной стране несовершеннолетних – он может очень сильно отличаться от России

2 Аптечка

- Лейкопластырь, бинт, ватные диски
- Йод (желательно в карандаше)
- Средства от расстройства
- Болеутоляющее средство
- Антигистаминные препараты
- Средства от простуды
- Сердечнососудистые препараты
- Средства от укусов насекомых

3 Не забыть!!!

- Загранпаспорта всех членов семьи
- Ксерокопии документов
- Средства от расстройства
- Авиабилеты
- Туристический ваучер
- Медицинский страховой полис
- Под рукой должны быть постоянно принимаемые лекарства, средства от укачивания, раствор для линз (если нужно)
- Мобильные телефоны и зарядовые устройства к ним
- Деньги или банковские карты
- Ключи
- Не забыть дома выключить газ, воду, свет, электроприборы



4 Безопасный отдых

- Не оставлять детей одних!
- Пищу принимать только в тех местах, где можно гарантировать её качество
- Пить исключительно бутилированную воду
- Мыть фрукты тоже бутилированной водой, а лучше – шарить их кипятком
- Быть осторожнее с местной кухней
- Не следует купаться в море по ночам
- Не нужно слишком много рассказывать своим попутчикам
- Избегать услуг частного такси
- Не употреблять алкоголь в малознакомой компании
- Не забывать каждый раз оставлять ключи от номера на ресепшене
- При утере документов сразу же получить свидетельство на возвращение. Оно действительно 15 дней

5 Чтобы отдых был в радость не забыть

- Блокнот для ведения путевых заметок и записи интересных фактов
- Фотоаппарат
- Видеокамеру
- Плейер
- Зарядовые устройства ко всем гаджетам
- Флеш-карту

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Права и обязанности сторон при реализации туристского продукта установлены в Федеральном законе от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Законом об основах туристской деятельности даны основные определения сторон:

Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Туроператор – юридическое лицо, осуществляющее формирование, продвижение и реализацию туристского продукта.

Турагент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий продвижение и реализацию туристского продукта.

Права и обязанности туристов

В соответствии со ст. 6 Закона об основах туристской деятельности при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на:

необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;

свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором (турагентом) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

беспрепятственный доступ к средствам связи;

получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;

информацию о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

В соответствии со ст. 7 Закона об основах туристской деятельности во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан:

соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

Обязанности туроператора (турагента)

Обязанности туроператора (турагента) установлены в ст. 9 Закона об основах туристской деятельности, в соответствии с которой они также должны:

обеспечить туриста адресами и телефонами российских дипломатических и консульских представительств, международных организаций (например, Международного Красного Креста), которые способны оказать помощь россиянам, а также специальных органов страны пребывания (мэрии, полиции, скорой помощи и т.п.);

сообщить туристам адреса и способы связи с фирмой и ее представителями за рубежом;

рассказать туристам о неблагоприятных, в криминальном и санитарно-эпидемиологическом отношении, районах страны пребывания, а также о районах, закрытых для посещения иностранцами.

Туроператор обязан размещать информацию о турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

При реализации туристского продукта туроператор, турагент, действуя в качестве страхового агента от имени и за счет страховщика, вправе заключить с туристом или иным заказчиком в пользу туриста договор добровольного страхования имущественных интересов туриста (ст. 17 Закона об основах туристской деятельности).

Туроператор, турагент обязаны размещать информацию о страховщиках, от имени которых туроператор, турагент заключают договоры добровольного страхования, на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Договор о реализации туристского продукта

Формированием и продажей туров, а также подготовкой и проведением экскурсий, оказанием иных туристских услуг занимаются: туроператор и турагент.

Права и обязанности сторон при реализации туристского продукта установлены в договоре о реализации туристского продукта, который должен содержать следующие существенные условия:

полное и сокращенное наименования, адрес, место нахождения туроператора (турагента);

информация о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента;

обязательство турагента о передаче туроператору денежных средств, полученных от туриста, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;

обязательство турагента по согласованию с туроператором условий путешествия на основании запроса туриста, адресованного турагенту;

сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

общая цена туристского продукта в рублях;

дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность, порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;

права, обязанности и ответственность сторон;

сведения о порядке и сроках предъявления туристом претензий к туроператору (турагенту) в случае нарушения ими обязательств по договору о реализации туристского продукта;

условия изменения и расторжения договора;

условие выдачи туристу электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно (не позднее чем за 24 часа до начала путешествия);

порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

При заключении между турагентом и туристом договора о реализации туристского продукта турагент предоставляет туристу копию доверенности, выданной туроператором, на заключение от имени туроператора договоров о реализации сформированного им туристского продукта.

Турагент (туроператор) при заключении договора на реализацию туристского продукта должен подписать с туристом договор страхования на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев, в результате чего туристу выдается страховой полис.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания.

При оформлении полиса необходимо внимательно изучить его условия. Возмещению не подлежат расходы по оплате лечения хронических, венерических, онкологических и психических заболеваний.

Страховщик также не выплатит возмещение, если лечение требовалось еще до поездки. Во многих страховых компаниях не являются страховыми случаями также заболевания, связанные с солнечными ожогами, с беременностью или родами. Кроме того, страховщики отказывают в страховом возмещении лицам, по собственной вине вызвавшим у себя расстройство здоровья (в том числе употреблением алкоголя).

Во время поездки при наступлении страхового случая самостоятельно обращаться к врачу нельзя.

Необходимо в первую очередь связаться со страховщиком по телефону, указанному в страховом полисе и далее действовать в соответствии с его указаниями.

Туроператором (турагентом) должна быть выдана памятка о запрещенных к ввозу и вывозу товарах и предметах, особенностях декларирования валюты. Кроме того, турист должен быть проинформирован в письменном виде туроператором (турагентом) и о климате и экологической обстановке страны временного пребывания. Гражданин, не предупрежденный туроператором (турагентом) и арестованный в аэропорту за попытку вывезти на память экзотическое растение или редкое украшение, может потребовать у туроператора (турагента) компенсировать его непредвиденные расходы

