

Потребителю на заметку!

Ваши действия при возникновении угрозы жизни и здоровью

в стране временного пребывания туристов.

Каждый турист при подготовке к путешествию, а также во время его совершения, и после него имеет право на обеспечение своих потребительских прав. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране временного пребывания туриста угрозы безопасности его здоровью вправе обратиться с требованием расторжения договора и возврате денежной суммы равной общей цены туристского продукта.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся, в том числе и ухудшение условий путешествия, указанных в договоре.

Внимание! В соответствии со ст. 14 Закона РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Автор: adm
04.07.2019 07:07 -

Наличие данных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

Важно!

1) Если указанные обстоятельства установлены, а путешествие еще не состоялось: туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта.

2) После начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг. (в соответствии с положениями ст. 14 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации").

Необходимо знать!

Если потребитель путешествует самостоятельно (без заключения договора с туроператором (турагентом), и в связи с установленными обстоятельствами, свидетельствующими о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда имуществу, необходимо сохранять все платежные документы, а также договоры, заключаемые с организациями, оказывающими гостиничные услуги и т. п. , чтобы в последующем, в случае, если гражданин вынужден отказаться от услуги и покинуть место пребывания в период оказания данной услуги, гражданин мог заявить соответствующие требования о возврате денежных средств за оставшийся не использованный период пребывания (в соответствии с положениями ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Для реализации данных прав необходимы следующие действия:

- оценить ситуацию (место пребывания, возраст туристов и т.д.), в том числе изучить официальную информацию, представленную на сайте Ростуризма

- при отрицательной оценке перспективы отдыха обратиться в досудебном (претензионном) порядке к туроператору (турагенту) с требованием расторжения договора и возврате денежной суммы до начала путешествия равной общей цены туристского продукта, а после начала путешествия - ее части в размере пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг;

- в случае отказа исполнителя вернуть денежные средства потребитель вправе обратиться в судебном порядке. При этом потребителю необходимо учитывать, что иски потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора;

В случае если потребитель вернулся из страны временного пребывания и установлен факт причинения здоровья потребителю потребитель вправе потребовать возмещения материального и морального вреда.

Рекомендованный алгоритм действий при заявлении имущественных требований:

1. Составить претензионное письмо в 2 экземплярах
2. Один экземпляр претензии вручить исполнителю
3. На втором экземпляре получить отметку исполнителя о ее принятии (подпись, расшифровка, дата, печать организации)
4. Если вручить претензионное письмо лично не представляется возможным, то в этом случае оно направляется почтой на юридический адрес, заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения

Автор: adm

04.07.2019 07:07 -

5. В случае неудовлетворения предъявленного требования в установленные сроки, потребителю надлежит обращаться в суд, в порядке, установленном ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Памятка разработана Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»