

-но. Статьей 32 Закона РФ "О защите прав потребителей" за туристом предусмотрено право одностороннего отказа от исполнения договора туристического обслуживания в любой момент при условии оплаты туроператору фактически понесенных им расходов по исполнению обязательств. Следовательно, при отказе от брони или путевки заказчик может рассчитывать на возмещение полной стоимости услуг или ее части за вычетом фактически понесенных расходов, которые должны подтверждаться (ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Включение штрафов за аннулирование путевки или брони в договор незаконно.

### **Задержка рейса: что должен знать пассажир**

- Не важно, летите вы регулярным или чартерным рейсом, национальным перевозчиком или авиакомпанией-лоукостером – ваши права в случае задержки одинаковы. Они регулируются базовыми законами о защите прав потребителей и рядом отраслевых подзаконных актов.
- Авиакомпания обязана сообщать вам достоверные и максимально точные сведения о причине и сроках задержки рейса. За информацией следует обращаться на стойку авиакомпании. Основанием для предоставления данных являются пункты 73-74 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»: в этом документе прямо говорится, что перевозчик обязан уведомить пассажиров о том, почему и насколько будет задержан их рейс.
- Детям до 7 лет и сопровождающим их пассажирам обязаны предоставить доступ в комнату матери и ребенка аэропорта вылета.
- Всем пассажирам авиакомпания организует хранение багажа.
- В случае, если рейс задерживается на срок от 2 часов, авиакомпания обязана дать возможность сделать 2 звонка по телефону или отправить 2 сообщения по электронной почте. Также при задержке рейса на срок более 2 часов организуется раздача пассажирам прохладительных напитков.

- Горячее питание вам обязаны предоставить в том случае, если рейс задерживается более чем на 4 часа. Горячие блюда должны выдавать каждые 6-8 часов в зависимости от времени суток.
- Размещение в гостинице полагается тем пассажирам, чей рейс задержан на срок более 6 часов в ночное время или более 8 часов в дневное.
- Если задержка рейса составляет более 6-8 часов, авиакомпания должна организовать трансфер из аэропорта до гостиницы и обратно (это правило распространяется на случаи предоставления гостиничных услуг без доплаты).
- Не допускается размещение в гостиничных номерах с посторонними людьми. Если ваши правила нарушаются или вы недовольны условиями размещения, снимайте гостиницу самостоятельно, сохраните все подтверждающие этот факт документы. После возвращения домой можно будет потребовать у перевозчика компенсацию, как минимум, части затрат.
- Часто авиакомпании удаётся подыскать вариант перелёта другим бортом (иногда даже другого перевозчика). В этом случае с вас не имеют права брать доплату. Все расходы несёт виновная в задержке сторона, то есть авиакомпания, чей билет вы приобрели.
- В случае серьезной задержки рейса пассажиру обязаны заплатить неустойку (25% МРОТ за 1 час просрочки доставки, но не больше 50% от стоимости билета).



454091, Челябинск,  
пр. Ленина, 52 (гостиница "Южный Урал"),  
оф. 338, 340.  
тел.: (351) 263 55 56  
[www.zakon74.ru](http://www.zakon74.ru)  
[alrf-chel@mail.ru](mailto:alrf-chel@mail.ru)

## **КАК НЕ ИСПОРТИТЬ ОТПУСК**



**КАК НЕ СТАТЬ  
ЖЕРТВОЙ  
МОШЕННИКОВ**



Средства массовой информации нередко сообщают о гражданах, ставших жертвами обмана со стороны туристических фирм. Мошенники направляют туристов в дешевые отели взамен обещанных «пяти звезд», а иногда купивший тур человек, уже прилетев на место отдыха, узнает, что на самом деле отель для него не забронирован.

## Как действовать в таких ситуациях?

### 1. Собрать доказательства

Важно найти все возможные свидетельства недоброкачественно оказанных турфирмой услуг. К ним относятся фото- и видеоматериалы из поездки, фиксирующие, например, ненадлежащее или антисанитарное состояние номера в отеле, отсутствие бассейна и т.д. Любые чеки, квитанции, билеты, использованные во время отдыха, лучше сохранить. Можно также заручиться поддержкой других туристов, которые могут подтвердить достоверность жалобы.

### 2. Попытаться договориться с принимающей стороной.

Некоторые недоразумения и проблемы можно решить на месте. Если в договоре, заключенном с турфирмой, четко обозначено, что номер должен выходить окнами на море, а в действительности это не так, о смене номера можно договориться с администратором гостиницы или местным представителем турфирмы.

### 3. Направить письмо с претензиями в турфирму

Направить письмо с претензиями в турфирму. По возвращении нужно обратиться непосредственно к директору турфирмы, отправив в офис заказное письмо с изложением проблемы, предложением возможного ее решения и приложением доказательств – фото, видео или квитанций о приобретении услуг, оказание которых турфирма обещала в соответствии с договором. Ответ от руководства фирмы должен поступить в течение десяти рабочих дней. Если же его не последовало, можно отправить заявления в свободной форме в отдел по защите прав потребителей Роспотребнадзора или Федеральное агентство по туризму Министерства культуры РФ.

## 4. Отправить исковое заявление в суд

Если же и обращение в эти инстанции никак не повлияло на турфирму, остается один путь – суд. Отметим, что если выполнение каких-либо услуг было прописано в договоре, но на деле они выполнены не были, то клиент вправе рассчитывать на компенсацию за невыполнение условий договора, за непредоставление информации и за информацию, которая не соответствует действительности.

Чтобы не попасть в такую ситуацию и не провести отдых, собирая доказательства его недоброкачественности, нужно постараться найти турфирму, которой можно доверять, внимательно изучить каждый пункт договора, обговорить с менеджером и зафиксировать в договоре детали предстоящего путешествия.

## Как написать претензию турфирме?

Претензия составляется в свободной форме с указанием реквизитов организации и данных о потребителе. Необходимо указать дату заключения договора на оказание услуг и последовавшие за этим обстоятельства, из которых вытекают претензии. Ссылки на нормы закона, обосновывающие требования, не обязательны, но желательны. Целью претензии является возмещение понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами. Также закон предусматривает право на возмещение морального вреда. В случае нарушения сроков предоставления отдельных услуг начисляются пени. Если требования не будут удовлетворены добровольно, потребитель может обратиться в суд.

## Что делать, если турфирма обанкротилась?

Если турфирма приостановила свою деятельность по причине банкротства после того, как продала гражданину путевку, - это является страховым случаем. Согласно ст. 17.4 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" турист может предъявить претензию о возмещении реального ущерба к страховой компании, где застрахована ответственность туроператора, или к банку, который предоставил турфирме банковскую гарантию.

## Как вывезти ребенка за границу?

Порядок выезда россиян в другие страны определен Федеральным законом от 15.08.1996 N 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", статьи 20 и 21 которого отдельно рассматривают вопрос выезда несовершеннолетнего ребенка.

Для выезда ребенка вместе с родителями требуется только заграничный паспорт, который с 1 марта 2010 года необходимо оформлять даже для детей. Кроме того, для подтверждения родства на всякий случай лучше взять с собой свидетельство о рождении, хотя оно может и не потребоваться.

Если ребенок выезжает за границу с одним из родителей, то согласие второго родителя предполагается, поэтому необходимости брать с него нотариально заверенное согласие нет, о чем есть специальное разъяснение Пограничной службы. Однако прежде чем отправляться в дальнюю поездку, стоит удостовериться, что второй родитель не написал в органы Федеральной миграционной службы или в Пограничную службу заявление о своем несогласии на выезд ребенка. Это актуально для родителей, которые находятся в разводе. Отменить запрет второго родителя на выезд ребенка за границу может только суд.

Если ребенок выезжает за границу без родителей - с бабушкой или дедушкой, тетей или дядей, знакомыми или с группой детей от образовательного учреждения или спортивной секции, то потребуются нотариально заверенное согласие одного из родителей, согласие второго родителя, как и в предыдущем случае, предполагается.

При этом законодательство принимающей страны, помимо согласия родителей, может предусматривать иные документы, необходимые для выезда ребенка. Перечень всех необходимых документов и требования к ним размещаются на сайте посольства (визового центра) страны въезда или Консульского департамента МИД России.

## Как отказаться от путевки?

Часто турфирмы и гостиницы включают в условия договора штраф за отказ от брони - это незакон-