



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

бульвар Строителей, д. 1, г. Красногорск-7, Московская область, 143407 тел. 8 (498) 602 1111; факс: 8 (498) 602 0993
пр. Юбилейный, д. 59, г. Химки, Московская область, 141400 e-mail: minobr@mosreg.ru

03 04 2013 № 3950 - 10 д/сх

На № _____ от _____

Руководителям муниципальных
органов управления образованием

Руководителям государственных
образовательных учреждений
Московской области

Министерство образования Московской области в соответствии с письмом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области от 26.03.2013 №1464-07 в преддверии туристического сезона 2013 года направляет памятку для родителей и учителей школ по теме: «О проблемах, с которыми может столкнуться потребитель при заказе туристических услуг».

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Заместитель министра образования
Московской области

А.В. Шмагина

Сосунова С.А.
8 (498) 602-10-92

023278

Памятка

для родителей и учителей школ по теме: «О проблемах, с которыми может столкнуться потребитель при заказе туристических услуг»

Управление Роспотребнадзора по Московской области разъясняет, что, прежде всего, перед приобретением туристических путёвок необходимо ознакомиться в интернете с отзывами о работе туристической организации, у которой Вы хотите приобрести турпутёвки.

Также, на сайте Федерального агентства по туризму следует выяснить включён ли туроператор, сформировавший турпродукт, в Единый федеральный реестр туроператоров. Следует учесть, 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.

При заключении договора о реализации туристского продукта с туроператором или турагентом внимательно изучите текст предлагаемого договора, потребуйте пояснения по всем непонятным пунктам, проследите, чтобы в договоре были отражены все вопросы, имеющие непосредственное отношение к поездке.

Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

При этом безусловной обязанностью туроператора (турагента) является указание в договоре всех его существенных условий, к которым относятся:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

- сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

- общая цена туристского продукта в рублях;

- информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

- права, обязанности и ответственность сторон;

- условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

- Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами.

При подготовке к путешествию потребителю необходимо иметь в виду, что при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу достоверную информацию, в частности:

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об иных особенностях путешествия.

Более подробную информацию можно получить, ознакомившись с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. N 452.

023278