

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА И ТУРАГЕНТА ПЕРЕД ТУРИСТОМ.

Если у туриста возникают претензии по организации тура, сложно бывает определить, кто же должен нести ответственность перед туристом – турагент, с которым турист заключал договор, или туроператор, который формировал турпутевку.

Туроператор — это компания, которая создаёт туры: выстраивает маршруты, договаривается с авиакомпаниями, отелями, транспортными и экскурсионными организациями, собирает из этого набора услуг готовый продукт — тур.

Туроператор реализует свой продукт сам или через турагентство. В отличие от турагентов, которые выполняют посредническую функцию и просто продают уже готовые туры разных операторов, туроператор — сам формирует туристский продукт.

Турагент — специалист в сфере туризма, который выступает посредником между клиентом и туроператором.

Туроператор несёт ответственность перед туристом за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, включая неоказание или некачественное оказание услуг, входящих в турпродукт;
- за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт;
- непредоставление необходимой информации о туристском продукте (программа, необходимые документы, условия путешествия, правила въезда и выезда в страну путешествия, размещение, обычаи страны, возможные риски, таможенные, пограничные, санитарные правила и др.);
- нарушение сроков оказания услуги и условий договора;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (например, штрафные санкции за отказ от тура);
- причинение вреда жизни, здоровью или имуществу туриста вследствие недостатков услуги.

Турагент несёт ответственность перед туристом за:

- передачу денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;
- уведомление туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта;
- передачу туроператору условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту;
- дополнительные услуги, приобретённые у турагента (например, дополнительные экскурсии).

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

Турагент, действующий от своего имени, несет полную ответственность перед потребителями на стадии заключения договора, прежде всего в части своевременного предоставления необходимой и достоверной информации, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туров. Если турагент ввел в заблуждение туриста, например о том, что отель, будет пятизвездочный, тогда как сформированный туроператором туристский продукт включает в себя лишь проживание в трехзвездочном отеле, то ответственность понесет турагент. Но если изначально было предусмотрено проживание в отеле 5 звезд, о чем было указано в договоре с туроператором, но по приезду туриста заселяют в отель 3 звезды, в данном случае ответственность должен нести туроператор.

Что делать, если оказана некачественная туристская услуга?

Если туриста не устроило качество тура по разным причинам (несоответствие отеля, отсутствие гида, нарушены права на безопасность, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи, непредоставление дополнительных оплаченных услуг и др.) следует предъявить претензию в письменном виде туроператору и турагенту. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»
НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилисера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
E-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*