

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОТ 18.07.2007 N 452 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА"

Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 года N 452 принято в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и определяет порядок оказания услуг по реализации туристского продукта. Согласно Правилам, потребителем туристских услуг является заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Исполнителями являются туроператор либо турагент, которые заключают с потребителем договор о реализации туристского продукта.

Понятия "турист", "туроператор", "турагент", "туристский продукт", "реализация туристского продукта", "туристская путевка" применяются в значении, установленном Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГАХ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Правилами установлены требования, предъявляемые к организации деятельности исполнителя.

В частности, исполнитель - юридическое лицо обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование, место нахождения (почтовый адрес) и режим работы. Данная информация должна быть размещена на вывеске. Если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то он должен предоставить потребителю сведения о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа (пункт 5 Правил).

Исполнитель обязан предоставить потребителю информацию о внесении сведений о туроператоре, который сформировал реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров, а также наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности либо банковской гарантии (пункт 8 Правил). Согласно статье 17.1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" договор страхования ответственности туроператора либо банковская гарантия должны обеспечивать надлежащее исполнение туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами и (или) иными заказчиками непосредственно туроператором либо по его поручению турагентами. В случае возникновения оснований для выплаты страхового возмещения либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии финансовое обеспечение должно гарантировать каждому туристу или иному заказчику, заключившему договор о реализации туристского продукта: возврат денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами, на которых туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта; выплату денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных туристом или иным заказчиком в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания.

Если исполнителем является турагент, он, в том числе, обязан предоставить потребителю сведения о его полномочиях совершать юридические и фактические действия по продаже туристского

продукта, а также, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору, является туроператор. По требованию потребителя турагент также должен предоставить информацию о существенных условиях договора, заключенного между ним и туроператором (пункт 9 Правил).

При заключении договора о реализации туристского продукта исполнитель обязан довести содержание данных Правил до сведения потребителя.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая должна предоставляться потребителю по первому требованию (пункт 6 Правил).

Правилами установлен перечень сведений, которые в обязательном порядке должны быть включены в информацию о туристском продукте. Это, в частности, сведения о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия; общей цене туристского продукта в рублях; о правилах въезда и выезда; об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах; о месте нахождения и номерах контактных телефонов дипломатических представительств и консульских учреждений РФ, а также об иных особенностях путешествия.

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИСПОЛНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

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

Правилами установлен перечень существенных условий. К ним, в частности, относятся: 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; общая цена туристского продукта в рублях; информация о потребительских свойствах туристского продукта. Иные условия договора, в том числе дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность, определяются по соглашению сторон (пункт 13 Правил).

Правилами определено, что исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта (пункт 16 Правил).

Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора. В соответствии с Правилами, к указанным условиям относятся: ухудшение условий путешествия; изменение сроков его совершения; непредвиденный рост транспортных тарифов либо невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Пунктом 19 Правил предусмотрено, что оригинал договора, туристская путевка, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия,

должны быть переданы потребителю не позднее 24 часов до начала путешествия. Предоставление указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ В СВЯЗИ С НАРУШЕНИЕМ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА

Претензии предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Законом РФ от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей". Претензии к качеству туристского продукта должны быть предъявлены туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и рассмотрены в течение 10 дней с даты получения претензий (пункт 21 Правил).

Правилами установлено, что исполнитель несет ответственность в соответствии с Законом РФ от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" за ненадлежащую информацию о туристском продукте; за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки; за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта; за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков туристского продукта, за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

Если потребителю не была предоставлена возможность при заключении договора получить всю информацию о туристском продукте, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков (пункт 22 Правил).

Документ предоставлен
«КонсультантПлюс»