

СОВЕТЫ ТУРИСТАМ

Как не стать жертвой
мошенников?





Москва, 2016 год

РАЗНИЦА МЕЖДУ ТУРОПЕРАТОРОМ И ТУРАГЕНТОМ

Изучите терминологию, чтобы точно знать, на какую информацию обращать внимание прежде всего

В настоящее время на туристском рынке действуют два вида организаций (турфирм), занимающихся оказанием различных туристских услуг: туроператор и турагент.

 **Туроператор** — это компания, создающая турпродукт и обеспечивающая оказание услуг туристам.

 **Турагент** — компания, которая продает турпродукт, сформированный туроператором

За тур, реализованный через турагента, туроператор несет ответственность перед туристом в части качества оказанных услуг и достоверности предоставляемой информации.



ВНЕШНИЕ ПРИЗНАКИ НАДЁЖНОСТИ ТУРАГЕНТА ИЛИ ТУРОПЕРАТОРА



Поинтересуйтесь репутацией турфирмы, в которой собираетесь покупать



Почитайте отзывы в интернете, расспросите знакомых. Проверенные компании работают на рынке, как минимум, несколько лет, и в целом устраивают своих клиентов.



Позвоните в компанию по телефону



По разговору со специалистом можно понять, насколько надежна фирма. Если менеджер не владеет информацией или отвечает уклончиво на вопросы о стоимости туров, их содержании, дороге, это плохой знак. В добросовестных фирмах работают квалифицированные специалисты, которые предоставляют исчерпывающие сведения своим клиентам.



Обратите внимание на обстановку в офисе турагента



По интерьеру можно судить, насколько хороши или плохи дела у компании. Об этом также скажет качество полиграфии рекламных буклетов и стиль общения сотрудников с клиентами и друг с другом.

РЕЕСТР ТУРАГЕНТОВ

Проверьте реестр турагентств



В 2016 году на базе объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» начал формироваться добровольный реестр турагентств, который уже доступен на сайте организации.



В него включены более 2 тыс. компаний, формирование продолжается. Если вы нашли свое агентство в этом списке — значит, можно смело покупать у него путевку.

Реестр турагентств

ПОИСК УЧАСТНИКОВ (ТУРАГЕНТСТВ) ОБЪЕДИНЕНИЯ:

[Как стать участником?](#)

Найти

Полное наименование на русском языке	Адрес, место нахождения	ИНН	Номер в Реестре турагентств
Общество с ограниченной ответственностью "ГЛОРИЯ" Подробнее	354200, Краснодарский край, г. Сочи Л-200, ул. Победы, д. 160-А	2318034975	1
Общество с ограниченной ответственностью "Билет.Трэвел" Подробнее	443041 г.Самара ул.Никитинская д.96 офис 107	6315634548	2
Общество с ограниченной ответственностью "Санрайз" Подробнее	197110 г. Санкт-Петербург, Петровский проспект, дом 1, литера А, помещение 13-Н	7825121489	3

Источник: сайт объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» — www.tourpom.ru

РЕЕСТР ТУРОПЕРАТОРОВ

Проверьте наличие сведений о компании в едином федеральном реестре туроператоров (ЕФРТ)

-  Осуществление туроператорской деятельности запрещается юридическим лицам, сведения о которых отсутствуют в едином федеральном реестре туроператоров (ЕФРТ).
-  Юридическому лицу запрещается осуществление туроператорской деятельности в определённой сфере туризма (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм), сведения о которой в отношении данного туроператора не включены в ЕФРТ.
-  **ВВ!** Именно туроператор несет ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации турпродукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

Финансовое обеспечение	
Общий размер финансового обеспечения:	121000000
Документ:	
<u>Сфера туроператорской деятельности:</u>	внутренний туризм международный въездной международный выездной
Размер финансового обеспечения:	121000000
Способ финансового обеспечения:	договор страхования гражданской ответственности туроператора
Документ:	№ ГОТО-010/16 от 17/02/2016
Срок действия финансового обеспечения:	с 01/06/2016 по 31/05/2017
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение:	АО "ЕРВ Туристическое Страхование"
Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение:	119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, оф. С14-01

Источник: Единый федеральный реестр туроператоров на официальном сайте Ростуризма - russiatourism.ru/operators/

СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ПУТЕВКИ

Обращайте внимание на цены

- Слишком низкая стоимость путевки должна насторожить: не бывает двухнедельных туров в Европу за 20 тыс. руб. на человека.
- Если компания необоснованно занижает цены, то возможно, она и не собирается отправлять вас на отдых.
- Или же она применяет демпинг, что негативно влияет и на рынок, и на туриста.

Отследить динамику цен на туры можно с помощью проекта «Турбарометр», в рамках которого еженедельно публикуются данные о средней стоимости туров на массовых направлениях.



Данные на 06.12.2016

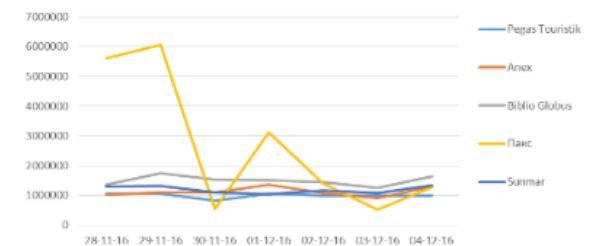
«Турбарометр»: по стоимости новогодних туров лидирует Таиланд

Сервис сравнения цен на туры Слетать.ру, Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» и Российский государственный университет туризма и сервиса (РГУТИС) представляют обновленный формат совместного проекта «Турбарометр». В отчете отражена динамика изменения цен на популярные туристические направления от крупнейших туроператоров.

Аналитика основана на поисковых запросах, сделанных с помощью всех сервисов Слетать.ру за период с 28 ноября по 4 декабря 2016 года, с вылетом из Москвы на 7 ночей с датами заезда в ближайшие 45 дней. Цены представлены на пакетный тур для 2 взрослых, включая перелет и проживание, отели 4*. Стоимость туров загружается в систему сравнения цен на туры Слетать.ру в онлайн-режиме с официальных сайтов туроператоров. Ситуацию на рынке комментирует аналитик Ситуационного центра сферы туризма Российского государственного университета туризма и сервиса Светлана Казакова.

Таиланд

Максимальные цены Таиланд



УСЛОВИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Внимательно читайте договор на оказание туристских услуг



Вам будут оказаны только те услуги и только таким образом, как это указано в договоре!



Лишь прямое несоответствие договора закону может стать основанием для его оспаривания!



УСЛОВИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

В соответствии со ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:

- 1.** Полное и сокращенное наименования, адрес, почтовый адрес и реестровый номер туроператора
- 2.** Информация размер финансового обеспечения ответственности туроператора и об организации его предоставившей
- 3.** Сведения о туристе
- 4.** Общая цена туристского продукта в рублях
- 5.** Информация о потребительских свойствах туристского продукта
- 6.** Права, обязанности и ответственность сторон
- 7.** Условия изменения и расторжения договора
- 8.** Сведения о порядке и сроках предъявления туристом претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора
- 9.** Информация о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, а также требований о возмещении реального ущерба туристу за счет средств фонда персональной ответственности туроператора
- 10.** Условие выдачи туристу до начала путешествия (не менее чем за 24 часа) билетов «туда-обратно» либо по иному согласованному маршруту с обязательным указанием сведений о пассажире в соответствии с данными документа, удостоверяющего его личность
- 11.** Условие выдачи туристу документа о бронировании гостиницы или иного средства размещения.