Чтобы отдых был безопасным

2 марта 2016 года Президентом Российской Федерации был подписан Федеральный закон № 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность» (далее - Закон). Законом внесены существенные условия в части турагентской деятельности в Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В связи с этими изменениями на объединение туроператоров в сфере выездного туризма (Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ») возложены полномочия по размещению на своем официальном сайте www.tourpom.ru сведений о турагентах. Создание единого реестра турагентств на базе Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» обеспечит их регламентированное взаимодействие в экстренных ситуациях, определит порядок, сроки и виды обмена необходимой информацией, нормативно закрепит их в качестве субъектов туристской деятельности (получение реестрового номера и свидетельства). Кроме того, реестр будет служить мерой защиты от фирм «однодневок» для потребителей, т.к. не вошедшие в реестр турагентства не смогут заключать договора с туроператорами и не будут иметь права на реализацию турпродукта.

**Рекомендации для граждан, планирующих туристические поездки**

**Десять советов, которые помогут уберечься от мошенников и хорошо провести отпуск:**

1. ***Поинтересуйтесь репутацией турфирмы,*** в которой собираетесь покупать тур. Почитайте отзывы в интернете, расспросите знакомых. Проверенные компании работают на рынке, как минимум, несколько лет, и в целом устраивают своих клиентов.

2. ***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.

3. ***Изучите терминологию***, чтобы точно знать, на какую информацию обращать внимание прежде всего. Туроператор – это компания, создающая турпродукт и обеспечивающая оказание услуг туристам. Турагент – фирма, которая продает турпродукт, сформированный туроператором.

4. ***Проверьте наличие сведений о компании в едином федеральном реестре*** туроператоров, размещенном на сайте Ростуризма. Если компании в реестре нет, то она не имеет права работать на туроператорском рынке, и перед вами, скорее всего, мошенники.

Имейте в виду, что 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.

5. ***Проверьте реестр турагентств.*** Как правило, туристы редко покупают путевки у оператора напрямую, а обращаются в турагентства. Согласно законодательству РФ, начиная со следующего года, турагенты в обязательном порядке должны будут вступать в реестр турагентств. На сайте ассоциации «Турпомощь» будет размещен список организаций, у которых есть договоры с туроператорами на право реализации туров. В этом году на базе «Турпомощи» начал формироваться добровольный реестр турагентcтв, который уже доступен на сайте организации. В него включены более двух тысяч компаний, формирование продолжается. Если вы нашли свое агентство в этом списке –значит, можно смело покупать у него путевку.

6. ***Турагент может входить в состав агентской сети***. Уточните эту информацию у менеджера. В этом случае работа компании правомерна, а сведения о ней также будут содержаться в реестре турагентств.

7. ***Приходя в офис турагента или туроператора, обращайте внимание на обстановку.*** 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. Кроме того, на видном месте у туроператора всегда висит свидетельство о внесении сведений в единый федеральный реестр с указанием реестрового номера. Если же этих документов в общественном доступе нет, компания должна предоставить их клиенту по первому требованию. Если фирма так не поступает, это повод задуматься и поискать другую.

8. ***Обращайте внимание на цены.*** Слишком низкая стоимость путевки должна насторожить: не бывает двухнедельных туров в Европу за 20 тысяч рублей 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 (возможно, пока вы будете в пути на отдых, туроператор решит остановить свою деятельность). Отследить динамику цен на туры можно с помощью проекта «Турбарометр», в рамках которого еженедельно будут публиковаться данные о средней стоимости туров на массовых направлениях. Длительное и существенное занижение цены по сравнению со средней по рынку – повод задуматься, стоит ли пользоваться услугами этой компании.

При этом, нормальной практикой являются спецпредложения и «горящие путевки»: такие акции всегда краткосрочны и туроператоры информируют своих клиентов о них отдельно.

9. ***Внимательно читайте договор*** на оказание туристских услуг. В добросовестных фирмах все, что было обещано на словах, подтверждается документально. Недобросовестные компании ограничиваются туманными формулировками, которые можно трактовать двояко.

10. ***Осторожнее с розыгрышами и лотереями.***  Это еще один прием, который часто срабатывает на неопытных путешественниках: всевозможные розыгрыши и беспроигрышные лотереи в торговых центрах и на улицах. Как правило, сотрудники турфирмы сообщают доверчивому покупателю, что он выиграл двухнедельное путешествие на двоих на экзотический остров с проживанием в пятизвездочном отеле. Чтобы отправиться в тур своей мечты надо лишь оплатить стоимость дороги, которая обычно оказывается выше среднерыночной стоимости всего тура, а пятизвездочный отель - хостелом на восьмой береговой линии. Лучший способ не попасть на крючок - сразу отказываться от общения с представителями таких турфирм.

Внимательно изучайте информацию, и тогда ничто не омрачит вашего отпуска.