

Памятка туристам при обращении в туристические компании

Департамент по туризму Министерства спорта и туризма с учетом действующих нововведений Закона Республики Беларусь от 11 ноября 2021 г. № 129-З "О туризме" рекомендует потребителям туристических услуг при намерении заказать услуги у туристических компаний:

1) ознакомиться в открытых источниках с информацией о туристической компании, в которой планируется приобретение тура либо заказ отдельных услуг, в первую очередь, на предмет существования данной компании. Сведения о статусе туристической компании можно получить на официальном сайте Единого государственного регистра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей www.egr.gov.by.

Помимо сведений о существовании туристической компании также целесообразно получить информацию о наличии сведений о ней:

в реестре субъектов туристической деятельности, формирование и ведение которого осуществляется Департаментом по туризму, по следующей ссылке: <https://mst.gov.by/ru/turizm/reestr-subektov-turisticheskoy-deyatelnosti.html>;

в Едином государственном реестре сведений о банкротстве по следующей ссылке: <https://bankrot.gov.by/>;

на сайте журнала "Юстиция Беларуси" относительно сведений о ликвидации туристической компании, перейдя по следующей ссылке: <https://justbel.info/>.

Вышеуказанную информацию и иную необходимую консультативно-правовую помощь также можно получить при обращении в Департамент по туризму по телефону: +375 (17) 327-23-25 (консультант Департамента по туризму Кречетов Александр Игоревич).

2) при обращении к туроператору за приобретением услуг ознакомиться с условиями договора. Обращаем внимание, что договор оказания туристических услуг составляется в соответствии с установленной законодательством типовой формой, обязательной для составления данных договоров, и не должен содержать условия, противоречащие законодательству. Для прочих видов услуг типовая форма договора не предусмотрена.

Типовая форма договора оказания туристических услуг установлена согласно приложению к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 11 августа 2022 г. № 523, текст данного постановления доступен по следующим ссылкам:

<https://mst.gov.by/ru/zakonodatelstvo/turizm/postanovleniya.html>;

<https://pravo.by/document/?guid=12551&p0=C22200523>.

Обращаем внимание на то, что заказчик вправе попросить у туроператора текст будущего договора для самостоятельного ознакомления вне офисного помещения. Принуждение туроператора к скорейшему подписанию договора не допускается в силу свободы договоров, определенной законодательством.

Отказ потенциального заказчика от подписания договора не влечет для него правовых последствий в виде уплаты неустойки и прочих сумм. Данное положение не распространяется на случаи, когда в пользу будущего договора уже совершены определенные действия, например, заказчиком внесена часть денежных средств за туристические услуги.

При намерении заказчика приобрести туристические услуги с заказчиком в обязательном порядке в письменной форме должен быть заключен договор оказания туристических услуг. При этом письменная форма данного договора допускает его заключение как посредством составления одного текстового документа и иными способами, предусмотренными Законом Республики Беларусь "О туризме", так и в электронном виде через сайт турагента или туроператора.

В письменной форме также должен быть заключен договор при заказе отдельных услуг, связанных с организацией туристического путешествия (консультирование, визовая поддержка, подбор туров).

В число существенных условий договора оказания туристических услуг входят:

- стоимость туристических услуг (с указанием совокупной стоимости туристических услуг, а также стоимости каждой услуги, входящей в комплекс туристических услуг), сроки и порядок их оплаты;

- сведения об исполнителе: наименование субъекта туристической деятельности (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя), место нахождения (место жительства), банковские реквизиты;

- сведения о заказчике: фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, место жительства, наименование (фирменное наименование) юридического лица, место нахождения, контактные данные;

- сведения о туристах, экскурсантах, которым оказываются туристические услуги: фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, права и обязанности;

- программа туристического путешествия;

- права, обязанности и ответственность сторон;

условия изменения и расторжения договора оказания туристических услуг;

порядок урегулирования споров, возникших между участниками туристической деятельности и исполнителем, и возмещения вреда;

иные условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

При этом если предполагается реализация тура за пределы Республики Беларусь, в договоре оказания туристических услуг также должны быть предусмотрены:

сведения об организации, обеспечивающей исполнение туроператором обязательств по данному договору: наименование организации (страховой организации, банка или ассоциации (союза), место нахождения, контактные данные;

перечень расходов, возмещаемых участникам туристической деятельности, в том числе дополнительных расходов, когда ответственность туроператора застрахована или обеспечена банковской гарантией;

порядок и сроки обращения участника туристической деятельности с письменным заявлением (по банковской гарантии – с письменным требованием) о выплате денежной суммы в счет возмещения имущественного вреда.

Обращаем внимание на то, что данные условия действуют исключительно при наступлении одного из следующих случаев:

открытие конкурсного производства в отношении туроператора;

прекращение туроператором деятельности в сфере международного выездного туризма или туроператорской деятельности в целом;

принятие решения о ликвидации туроператора в соответствии с законодательством о государственной регистрации и ликвидации (прекращении деятельности) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

наличие решения (постановления) о приостановлении операций по счетам и (или) постановления (определения) о наложении ареста на денежные средства, находящиеся на счетах туроператора, принятых (вынесенных) уполномоченным органом (должностным лицом);

обстоятельства непреодолимой силы (чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства), возникшие и признанные таковыми в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда) – при совершении туристического путешествия в эту страну (место);

принятие иностранным государством решения об ограничении въезда туристов, экскурсантов в страну (место) временного пребывания (транзитного проезда) или возникновение обстоятельств,

свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда) туристов, экскурсантов угрозы причинения вреда их жизни, здоровью или имуществу.

При наступлении данных случаев туроператор обязан в течение трех рабочих дней со дня их наступления:

разместить информацию о наступлении таких случаев на своем официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет;

уведомить о наступлении таких случаев участников туристической деятельности по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма.

Одновременно такая информация отражается в реестре субъектов туристической деятельности (<https://mst.gov.by/ru/turizm/reestr-subektov-turisticheskoy-deyatelnosti.html>), а также направляется в адрес организации, обеспечивающей исполнение туроператором обязательств.

Обращаем внимание на то, что данное регулирование не распространяется на предоставление услуг ненадлежащего качества, а также на иные случаи ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору оказания туристических услуг, поскольку в этом случае туроператор и заказчик решают данные вопросы самостоятельно в претензионном или ином досудебном порядке.

Претензионный или иной досудебный порядок регулирования споров является обязательным при возникновении тех или иных споров, вытекающих из договора оказания туристических услуг, и должен быть соблюден до обращения заказчика (туриста, экскурсанта) в суд.

При реализации тура за пределы Республики Беларусь заказчику в обязательном порядке под роспись в соответствующей графе договора оказания туристических услуг доводится информация о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта.

Обращаем также внимание на то, что если в договоре оказания туристических услуг не отражены все его существенные условия, такой договор считается не заключенным. В этой связи:

договор оказания туристических услуг является ничтожным, он не влечет никаких юридических последствий, за исключением тех, которые связаны с его недействительностью;

у туроператора или уполномоченного им турагента нет оснований для приема от заказчика денежных средств за туры, равно как туроператор обязан вернуть заказчику все полученное по такому договору.

Одновременно оказание туристических услуг или услуг, связанных с организацией туристического путешествия, без заключения договора не допускается. В противном случае туроператор может быть привлечен к административной ответственности за нарушение законодательства

о торговле и общественном питании, оказании услуг населению, куда также относятся Правила оказания туристических услуг.

Также полагаем целесообразным отметить, что реализация туров осуществляется исполнителем самостоятельно либо через уполномоченного турагента.

Турагент не является стороной договора оказания туристических услуг, поскольку выступает представителем исполнителя. Однако в договоре должны быть предусмотрены условия о вверенных ему полномочиях, включая подписание договора от имени исполнителя, подбор туров по запросам заказчиков, прием от них денежных средств за туры и совершение иных юридически значимых действий.

Заказчик вправе потребовать, а турагент обязан предъявить заверенные исполнителем копию доверенности или выдержку из договора, заключенного между турагентом и исполнителем.

При заключении договора оказания туристических услуг через информационную систему на сайте турагента или туроператора исполнитель либо уполномоченный турагент обязан выдать заказчику подтверждение из информационной системы в виде договора оказания туристических услуг.

Исполнитель или уполномоченный турагент выдает указанное подтверждение посредством его отправки на адрес электронной почты участника туристической деятельности не позднее дня, следующего за днем заключения договора оказания туристических услуг.

Исполнитель или уполномоченный турагент отказывает в выдаче подтверждения из информационной системы, если заказчиком не указан адрес электронной почты, на который исполнителю или уполномоченному турагенту надлежит направить данное подтверждение.

Вся информация о туристических услугах должна быть полной и достоверной, вред, причиненный вследствие представления неполной или недостоверной информации, подлежит возмещению в полном объеме. При этом исполнитель также может быть привлечен к административной ответственности за обман потребителей.

С учетом того, что многие туристические компании оказывают туристам визовую поддержку, обращаем внимание, что по смыслу норм Правил оказания туристических услуг исполнитель или уполномоченный турагент при получении от заказчика документов, необходимых для получения визы (виз) в страну (место) временного пребывания (транзитного проезда), в случае необходимости осуществляет консультации по вопросам оформления этих документов, а также предупреждает о причинах, которые могут повлечь отказ в открытии визы (виз).

Исполнитель или уполномоченный турагент вправе отказать в принятии документов от заказчика в случае обоснованного сомнения в правильности их оформления, за исключением случаев, когда заказчик в письменной форме гарантирует правильность оформления представляемых им документов лично или путем представления подтверждения.

Оригиналы документов, необходимых для оказания туристических услуг, заказчик передает исполнителю по акту о приеме-передаче документов, который составляется в двух экземплярах. Один экземпляр остается у исполнителя, другой передается заказчику.

Для совершения заказчиком (туристами, экскурсантами) исполнитель обязан своевременно представить заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия (билеты на перевозку, документы для заселения в гостиницу, визы и иные).

Важно отметить, что ни исполнитель, ни заказчик не вправе в одностороннем порядке изменять существенные условия договора оказания туристических услуг. Исключения составляют случаи, когда:

объем и качество туристических услуг не соответствуют условиям договора оказания туристических услуг. В этом случае производится замена туристических услуг, оказываемых во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов заказчика, а с согласия заказчика – туристических услуг более низкого качества с возмещением заказчику разницы;

исполнитель изменяет маршрут туристического путешествия, если данные изменения вызваны чрезвычайными ситуациями и иными обстоятельствами непреодолимой силы либо требованиями безопасности.

3) при оплате туристических услуг или услуг, связанных с организацией туристического путешествия, заказчик вправе требовать предоставления кассового чека или иного платежного документа.

Несмотря на закрепление в договоре оказания туристических услуг условий о стоимости туристических услуг, сроках и порядке оплаты, договор не является платежным документом.

Следовательно, для подтверждения оплаты туристических услуг заказчик вправе требовать, а исполнитель обязан выдать кассовый чек или иной платежный документ. Отказ в выдаче данных документов является административным правонарушением, если в действиях сотрудников исполнителя не прослеживается более тяжкого нарушения.

Важно отметить, что исполнителю запрещается ограничивать потребителя в способе оплаты туристических услуг или давать предпочтения определенным способам оплаты, так как Закон Республики

Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-3 "О защите прав потребителей" определяет наличную и безналичную формы оплаты как равные.

При этом оплата туристических услуг должна совершаться либо исполнителю, либо уполномоченному турагенту, если реализация тура осуществляется через него при наличии у турагента необходимых полномочий.

Условия договора оказания туристических услуг условий, отличные от вышеописанных, являются ничтожными.

Департамент по туризму