

Вопросы потребителей возникающие при оказании туристских услуг

Вопрос: При покупке билетов по России авиакомпания не предоставила скидку 50% для ребенка до 12 лет, хотя с 10.01.2025г. все Российские авиакомпании должны предоставлять скидку детям до 12 лет по перелетам по России. Это нарушение? Куда мне обращаться?

Ответ: Согласно п. 106 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, внутренняя перевозка детей в возрасте до 2 лет, являющихся гражданами РФ, с предоставлением им по просьбе сопровождающего пассажира отдельного места, а также внутренняя перевозка детей в возрасте от 2 до 12 лет, являющихся гражданами РФ, с сопровождающим (сопровождающими) их пассажиром (пассажирами) осуществляется со скидкой в размере 50% от тарифа (кроме тарифа первого класса, тарифа бизнес-класса).

Для рассмотрения спора в досудебном порядке необходимо обратиться с письменной претензией к авиаперевозчику. Согласно ст. 126 "Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев. В соответствии ст.127.1 «Воздушного кодекса» перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии. В случае, если перевозчик отказывается в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования, Вы можете обратиться в суд с исковым заявлением.

Вопрос: Через турагентство забронировала поездку в санаторий, внесла предоплату 50% от общей стоимости. По семейным обстоятельствам была вынуждена отменить поездку. Обратилась в турагентство за два месяца до поездки с требованием о возврате денежных средств. Прошло уже более месяца деньги не возвращают.

Ответ: Согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 (далее – Закон) потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Исполнитель должен подтвердить их документами и доказать прямую связь с исполнением расторгнутого договора. Согласно п. 2 ст. 314 Гражданского Кодекса РФ в случаях, в случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условия, позволяющие определить этот срок, а равно и в случаях, когда срок исполнения обязательства определен моментом востребования, обязательство должно быть исполнено в течение семи дней. В случае отсутствия ответа рекомендуем обращаться с исковым заявлением в суд.

Вопрос: При заказе тура, турагент сообщил, что авиарейс будет чартерным. В чем разница между чартерным и регулярным авиарейсом?

Ответ: Регулярный рейс – это перелёт, который выполняется крупными авиакомпаниями строго по расписанию и круглый год. Такие рейсы не зависят от загрузки борта. Организатором регулярного рейса является перевозчик (авиакомпания), он же определяет время вылета, вместимость самолета и продает билеты.

Чартер – это нерегулярный перелет, он организован на основании запроса туроператора, который и продает билеты в составе турпакета. Постоянного графика у чартеров нет, они организуются в зависимости от сезона и популярности направления у туристов.

Недостатки чартерных рейсов:

- нестабильное расписание — чартеры периодически переносят, задерживают. Иногда может поменяться авиакомпания или аэропорт вылета;

- не всегда можно зарегистрироваться онлайн, не накапливаются мили и бонусы по программе лояльности;
- на некоторые чартеры билет можно купить только в составе путёвки.

Вопрос: *Лечу на отдых за границу с маленьким ребенком. Самолет прилетает рано утром, а заселение в отель только в 14.00. Почему я должна ждать и нельзя заселиться в отель с утра?*

Ответ: Существуют общепринятые международные нормы заселения в отели (гостиницы). Время регистрации (заселения) устанавливается отелем. Обычно, заселение производится во второй половине дня. Выселение происходит за 2- 3 часа до заселения. Таким образом, у персонала есть время на уборку номеров. Некоторые отели могут предлагать варианты раннего заезда за дополнительную плату или при наличии свободных номеров. Если необходимо зарегистрироваться в отеле раньше, лучше связаться с отелем заранее, чтобы узнать об их правилах и наличии мест.

В Российской Федерации данный вопрос регулируется Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Согласно п.21 настоящего Постановления заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), **которые устанавливаются исполнителем** с учетом местных особенностей и специфики деятельности. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

Вопрос: *После заказа и оплаты тура изменились обстоятельства – хотел бы поменять отель и день вылета. Можно ли внести изменения в оплаченный тур?*

Ответ: Внести изменения в уже оплаченный тур возможно. Лучше сделать это, чем раньше, тем лучше. Стоимость тура будет варьироваться в соответствии с изменениями. Выгоднее всего вносить изменения в тур, не меняя туроператора.

Согласно п.п. 21-21 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 ("Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта.

К существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта, относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» с использованием СПСКонсультант Плюс.

НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 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