ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ: ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

В целях защиты прав и законных интересов граждан, приобретающих турпродукт, осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации допускается юридическим лицом при наличии у него договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации турпродукта, либо банковской гарантии исполнения обязательств. Другими словами, все туроператоры, зарегистрированные на территории Российской Федерации, должны иметь финансовое обеспечение, позволяющее гарантировать каждому туристу или иному лицу, заключившему договор о реализации туристского продукта:

- возврат денежных средств 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, 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. Под расходами по эвакуации понимаются не включенные в общую цену турпродукта расходы по перевозке, размещению, а равно иные расходы по эвакуации (ст. 17.1 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Финансовое обеспечение не требуется для:

- организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание на территории Российской Федерации в течение не более 24 часов подряд;
- государственных и муниципальных унитарных предприятий, а также государственных и муниципальных учреждений, осуществляющих деятельность по организации путешествий в пределах территории Российской Федерации по установленным государством ценам в целях решений социальных задач.

Сведения о туроператоре, имеющем финансовое обеспечение, вносятся в реестр, с которым можно ознакомиться на официальном сайте Федерального агентства по туризму – http://www.russiatourism.ru/operators/. В реестре в обязательном порядке должны быть указаны сведения о размере финансового обеспечения туроператора, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности туроператора либо банковской гарантии, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Стоит так же отметить, что в соответствии со статьей 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ такие сведения как: размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождение) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение - являются существенными условиями договора о реализации турпродукта, т. е. эти данные обязательно должны быть отражены в договоре.

Основанием для выплаты страхового возмещения либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору, если это является существенным нарушением его условий.

В соответствии с законодательством к существенным нарушениям туроператором договора относятся (ст.17.4 Федерального закона от 24.11.1996 №132-Ф3):

- неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению;
- наличие в турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности.

Иск о возмещении ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором своих обязательств по договору, может быть предъявлен туристом туроператору л**ибо** туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта и наличия оснований для выплаты страхового возмещения либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе предъявить требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение - страховщику, либо гаранту. Страховщиком по договору страхования ответственности туроператора может быть страховая организация, зарегистрированная на территории Российской Федерации и имеющая право осуществлять страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору. Гарантом по банковской гарантии может быть банк, иная кредитная организация либо страховая организация, зарегистрированные в соответствии законодательством. На основании статьи 369 Гражданского кодекса Российской Федерации в силу банковской гарантии организация, выступающая гарантом, даёт по просьбе туроператора письменное обязательство уплатить туристу и (или) иному заказчику в соответствии с условиями даваемого гарантом обязательства денежную сумму.

Требование туриста и (или) иного заказчика, предъявляемое *для предоставления финансового обеспечения*, должно быть представлено в письменном виде. В требовании указываются:

- фамилия, имя, отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации турпродукта заключался заказчиком);
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, предоставленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;
 - номер договора о реализации турпродукта и дата его заключения;
 - наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
- наименование турагента (если договор заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (турагентом) обязательств по договору;
- ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения туриста и (или) иного заказчика к страховщику или гаранту;
- размер денежных средств, подлежащих уплате в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации турпродукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;
- в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным

заказчиком и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

К требованию необходимо приложить следующие документы:

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
 - копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации турпродукта.

К требованию туриста и (или) иного заказчика к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом, и (или) копия судебного решения о возмещении туроператором реального ущерба по иску. *Обратите внимание*: выплата по банковской гарантии осуществляются исключительно по решению суда.

Стоит отметить, что страховщик или гарант не вправе требовать предоставления иных документов, за исключением документов, перечисленных выше.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста **не позднее 30 календарных дней** после дня получения требования с приложением всех необходимых документов.

На заметку. В случаях, когда с требованием о выплате страхового возмещения или денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту одновременно обращаются несколько лиц, которым предоставлена некачественная туристская услуга, и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется *пропорционально* суммам, указанным в требованиях.

Как уже упоминалось ранее требование туриста о выплате страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии не лишает его права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда. Так, в соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем услуг прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом.