

Консультирование потребителей в МФЦ городов и районов Ростовской области

Обращаем внимание, что в настоящее время Вы можете получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в режиме прямой видеосвязи, через МФЦ городов и районов Ростовской области. В г. Ростове-на-Дону консультирование потребителей в МФЦ осуществляется по адресам: ул. Большая Садовая, 55; ул. Большая Садовая, 83; ул. Тульская, 2; пр. Стачки, 46; пр. Коммунистический, 32/3; ул. Казахская, 107; ул. 3-я Линия, 4; пр. Королева, 9.

По результатам консультирования можно будет также подать жалобу по факту нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей или заявление об оказании правовой помощи в подготовке проекта претензии к продавцу (исполнителю), искового заявления в суд.

Онлайн-консультации проводятся в МФЦ специалистами отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по вторникам каждого месяца с 10:00 до 17:00. В случае, когда вторник выпадает на праздничный день, сеанс видеосвязи проводится в ближайший рабочий день Управления, следующий после праздничного дня. Запись на консультацию в режиме видеосвязи осуществляется сотрудниками МФЦ при предъявлении паспорта, не менее чем за сутки до даты консультирования.

Оказание бесплатной правовой помощи потребителям

УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Консультирование при личном приеме:
г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, д. 66
вторник, четверг с 09:00 до 18:00

Консультирование в телефонном режиме:
8 (863) 282-82-64
вторник, четверг с 09:00 до 18:00
(перерыв с 13:00 до 14:00)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ»

Консультирование при личном приеме:
г. Ростов-на-Дону, пр. Космонавтов, д. 29
понедельник, среда, пятница с 09:00 до 18:00

Консультирование в телефонном режиме:
8 (863) 235-19-00
понедельник, среда, пятница с 09:00 до 18:00
(перерыв с 13:00 до 14:00)

«ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ»

Задать вопрос потребитель могут через
«виртуальную приемную»
на сайте <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>

ТЕЛЕФОН ЕДИНОГО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА РОСПОТРЕБНАДЗОРА

8-800-555-49-43

(ежедневно, круглосуточно)

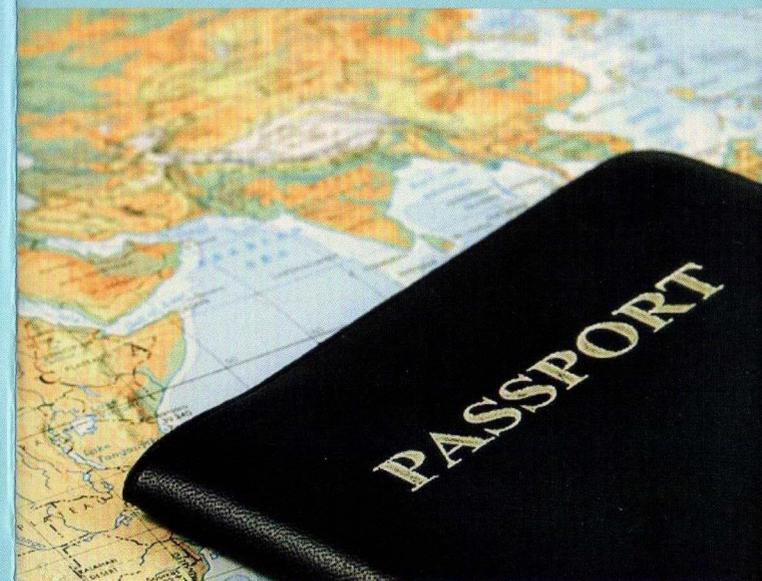
Ростов-на-Дону, 2019 г.



УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ
В РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ»

Защита прав потребителей туристско-экскурсионных услуг



НЕ ДЛЯ ПРОДАЖИ

Исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте

- о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услуг;
- об общей цене туристского продукта в рублях;
- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;
- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об обычаях местного населения, о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия;
- о возможных рисках и их последствиях для жизни;
- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах;
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;
- об обеспечении экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем - членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

Закон РФ «О защите прав потребителей» Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи.

Необходимо проверить, содержатся ли в договоре обязательные условия

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- полное и сокращенное наименование, адрес, место нахождения турагента;
- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера;
- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- общая цена туристского продукта в рублях;
- информация о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
- информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору;
- условие выдачи электронного перевозочного документа (билета);

- условие выдачи документа о бронировании и получении места в гостинице;
- сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования.

Права туриста при оказании услуг ненадлежащего качества

При оказании туристских услуг ненадлежащего качества турист вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- возмещения расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;
- повторного безвозмездного оказания услуги;
- расторжения договора об оказании услуги (при наличии существенных недостатков услуги или иных существенных отступлений от условий договора либо при нарушении туристической фирмой сроков удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков);
- компенсации морального вреда.

Претензии предъявляются туроператору в течение 20 дней после окончания срока действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней. В случае неисполнения туроператором своих обязательств, турист вправе обратиться к организации, предоставившей финансовое обеспечение (страховщику или гаранту), с требованием о выплате страхового возмещения.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.