

Туристическая путевка

Санита купила в турагентстве путевку на Канарские острова. Однако, по приезде в гостиницу, оказалось, что вместо обещанных 300 м до пляжа, она должна преодолевать путь, пролегающий сквозь густые заросли, длиной более 3 км. Как должна действовать Санита, чтобы отдохнуть именно так, как это изначально планировалось?

Что такое туристическая путевка или комплексная туристическая услуга?

Комплексная туристическая услуга — это путевка, которая состоит из совокупности по меньшей мере двух туристических услуг (например, полет и размещение в гостинице), включающая в себя размещение, или длящаяся не менее 24 часов, и по одной общей цене предлагаемая туроператором или туристическим агентством.

На что следует обратить внимание при покупке путевки?

Перед покупкой путешествия, выясните все о:

- паспортном и визовом режиме в тех странах, куда Вы собираетесь отправиться
- медицинских формальностях
- расходах, которые возникнут, если Вы откажетесь от услуги перед планируемым путешествием

Важно! Обратите внимание:

- достаточно ли детализировано в договоре или описании услуги описаны маршрут путешествия, время и место размещения, транспортное средство, экскурсии и другие предоставляемые услуги
- на то, какие услуги включены в цену и какие дополнительные платежи Вам нужно еще предусмотреть (к примеру, входная плата в музеи)
- Известно ли Вам, как связаться с поставщиком услуги или его представителем в чрезвычайной ситуации

Могут ли туроператор или туристическое агентство повышать цену?

Цену может быть изменена только в случае:

- если меняются затраты, связанные с использованием транспортного средства (например, цена на топливо)
- если меняются пошлины, налоги или другие подобные платежи, которые взимаются за определенные услуги (например, пошлины аэропорта)
- если меняется курс валюты, установленной на соответствующую услугу

Как действовать, если туристическое агентство повышает цену или вносит изменения в последний момент?

Цена может быть увеличена только в том случае, если в Вашем договоре ясно указано, что увеличение цены возможно, а также указано, каким образом будет рассчитываться новая цена.

Вы можете отказаться от путевки, не платя штраф, если в путевку внесены существенные

изменения, такие как, к примеру, многократное повышение цены.

В любом случае цену нельзя повышать позднее, чем за 20 дней до путешествия.

Как мне действовать, если я не получил гостиницу или экскурсию, предусмотренные в путевке?

У Вас есть право потребовать альтернативную гостиницу или экскурсию без дополнительной платы. Если альтернативная гостиница дешевле предложенной первоначально, Вы можете потребовать оплатить Вам разницу в цене. Если экскурсия отменена, Вы можете получить компенсацию от туристического агентства за недополученную услугу.

Важно! Если Вы сами не можете отправиться в путешествие, Вы можете резервацию своей поездки отдать другому человеку, но Вам нужно своевременно сообщить об этом туристическому агентству.

Помните!

- У Вас есть право получить все услуги, которые были обещаны путевке
- Сохраните до окончания путевки все документы, подтверждающие оплату, а также билеты!
- Если какая-либо из обещанных услуг не предоставляется, незамедлительно сообщите об этом представителю туристического агентства!

Этот материал дает лишь краткий обзор Ваших прав. Более подробная информация доступна в Центре защите прав потребителей (www.ptac.gov.lv) и Центре информации европейских потребителей (www.ecclatvia.lv).

Узнайте подробнее о своих правах потребителя в Европейском союзе:

www.pateretajiem.lv