

Десять советов туристам: как не стать жертвой мошенников

Рекомендации для граждан, планирующих туристические поездки

Каждый год в высокий летний сезон на рынке появляются фирмы-однодневки, которые применяют мошеннические схемы и исчезают с деньгами клиентов, так и не отправив их на отдых. Только в ассоциацию «Турпомощь» еженедельно поступают по три-пять жалоб на такие компании. Вернуть потраченные деньги можно через суд, однако проще заранее вычислить ненадежную турфирму и не приобретать у нее путевку.

Предлагаем Вашему вниманию десять советов, которые помогут уберечься от мошенников и хорошо провести отпуск.

1. Поинтересуйтесь репутацией турфирмы, в которой собираетесь покупать тур. Почитайте отзывы в интернете, расспросите знакомых. Проверенные компании работают на рынке, как минимум, несколько лет, и в целом устраивают своих клиентов.

2. Позвоните в компанию по телефону: по разговору со специалистом можно понять, насколько надежна фирма. Если менеджер не владеет информацией или отвечает уклончиво на вопросы о стоимости туров, их содержании, дороге, это плохой знак. В добросовестных фирмах работают квалифицированные специалисты, которые предоставляют исчерпывающие сведения своим клиентам.

3. Изучите терминологию, чтобы точно знать, на какую информацию обращать внимание прежде всего. Туроператор - это компания, создающая турпродукт и обеспечивающая оказание услуг туристам. Турагент - фирма, которая продает турпродукт, сформированный туроператором.

4. Проверьте наличие сведений о компании в едином федеральном реестре туроператоров, размещенном на сайте Ростуризма. Если компании в реестре нет, то она не имеет права работать на туроператорском рынке, и перед вами, скорее всего, мошенники.

Имейте в виду, что именно туроператор несет ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации турпродукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

5. Проверьте реестр турагентств. Как правило, туристы редко покупают путевки у оператора напрямую, а обращаются в турагентства. Согласно законодательству РФ, начиная со следующего года, турагенты в обязательном порядке должны будут вступать в реестр турагентств. На сайте ассоциации «Турпомощь» будет размещен список организаций, у которых есть договоры с туроператорами на право реализации туров. В этом году на базе «Турпомощи» начал формироваться добровольный реестр турагентств, который уже доступен на сайте организации. В него включены более 2 тыс. компаний, формирование продолжается. Если вы нашли свое агентство в этом списке - значит, можно смело покупать у него путевку.

6. Турагент может входить в состав агентской сети. Уточните эту информацию у менеджера. В этом случае работа компании правомерна, а сведения о ней также будут содержаться в реестре турагентств.

7. Приходя в офис турагента или туроператора, обращайтесь внимание на обстановку. По интерьеру можно судить, насколько хороши или плохи дела у компании. Об этом также скажет качество полиграфии рекламных буклетов и стиль общения сотрудников с клиентами и друг с другом. Кроме того, на видном месте у туроператора всегда висит свидетельство о внесении сведений в единый федеральный реестр с указанием реестрового номера. Если же этих документов в общественном доступе нет, компания должна предоставить их клиенту по первому требованию. Если фирма так не поступает, это повод задуматься и поискать другую.

8. Обращайте внимание на цены. Слишком низкая стоимость путевки должна насторожить: не бывает двухнедельных туров в Европу за 20 тысяч рублей на человека. Если компания необоснованно занижает цены, то возможно, она и не собирается отправлять вас на отдых. Или же она применяет демпинг, что негативно влияет и на рынок, и на туриста (возможно, пока вы будете в пути на отдых, туроператор решит остановить свою деятельность). Отследить динамику цен на туры можно с помощью проекта «Турбарометр», в рамках которого еженедельно будут публиковаться данные о средней стоимости туров на массовых направлениях. Длительное и существенное занижение цены по сравнению со средней по рынку – повод задуматься, стоит ли пользоваться услугами этой компании.

При этом, нормальной практикой являются спецпредложения и «горящие путевки»: такие акции всегда краткосрочны и туроператоры информируют своих клиентов о них отдельно.

9. Внимательно читайте договор на оказание туристских услуг. В добросовестных фирмах все, что было обещано на словах, подтверждается документально. Недобросовестные компании ограничиваются туманными формулировками, которые можно трактовать двояко.

10. Осторожнее с розыгрышами и лотереями. Это еще один прием, который часто срabатывает на неопытных путешественниках: всевозможные розыгрыши и беспроигрышные лотереи в торговых центрах и на улицах. Как правило, сотрудники турфирмы сообщают доверчивому покупателю, что он выиграл двухнедельное путешествие на двоих на экзотический остров с проживанием в пятизвездочном отеле. Чтобы отправиться в тур своей мечты надо лишь оплатить стоимость дороги, которая обычно оказывается выше среднерыночной стоимости всего тура, а пятизвездочный отель - хостелом на восьмой береговой линии. Лучший способ не попасть на крючок - сразу отказываться от общения с представителями таких турфирм.

Внимательно изучайте информацию, и тогда ничто не омрачит вашего отпуска.