

Права туристів



З настанням весни для багатьох громадян стає актуальним питання туризму. Напередодні планування відпочинку корисною та необхідною стане інформація про права та обов'язки туристів.

Законом України «Про туризм», визначено, що туристом є особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

Всі види туристичної діяльності повинні сприяти забезпеченню прав людини. Тобто у кожній державі повинні створюватися умови для того, щоб зробити туризм і подорожі доступними для громадян, а також їх права повинні забезпечуватися під час здійснення самої подорожі.

Відповідно до положень Закону України «Про туризм», туристи і екскурсанти мають право на:

- реалізацію закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб, захист і повагу людської гідності;

- необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;

- інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, інших документів, наявність яких передбачена законодавством (*актуальна інформація доступна на офіційному сайті Міністерства економічного розвитку і торгівлі www.me.gov.ua у розділі «Діяльність-Туризм-Туроператорська діяльність-Ліцензійний реєстр»*);

- отримання обов'язкової інформації, що передує укладенню договору;
- отримання туристичних послуг, передбачених договором;
- особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна;
- одержання відповідної медичної допомоги;
- відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору;

- сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами;

- реалізацію інших прав.

Важливо знати, що права і обов'язки громадян України, які здійснюють туристичні подорожі за кордон, регулюються законодавством країни перебування та міжнародними угодами. Тож, громадяни України, які здійснюють туристичні подорожі за кордон, зобов'язані дотримуватися вимог законодавства країни перебування.

У місцях транзиту і тимчасового перебування туристи мають право:

- отримувати комплекс туристичних послуг, передбачених договором(контрактом) та програмою перебування;
- на особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна;
- на одержання відповідної медичної допомоги у разі захворювання;
- на відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору (контракту);
- розірвати договір (контракт) без відшкодування збитків суб'єкту туристичної діяльності, якщо збільшення загальної вартості туру чи послуги перевищує 5 відсотків обумовленої вартості, а також у разі підвищення цін на туристичні послуги при їх загальнодержавній зміні;
- на повну і об'єктивну інформацію про закони та правила проживання в даній країні (місцевості), звичаї місцевого населення, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів;
- про культурні, археологічні, архітектурні, історичні, природні цінності, які перебувають під захистом держави;
- умови страхування, розірвання договору (контракту) на тур;
- на користування відповідними засобами гігієни, особливо в місцях розміщення, на підприємствах харчування і транспорті, на отримання інформації про ефективні засоби запобігання інфекційним захворюванням, нещасним випадкам, а також на доступ без перешкод до служб охорони здоров'я.

Крім того, туристам повинно бути забезпечене право на захист їх майна від крадіжок, ушкодження та втрати, право власності громадян охороняється законодавством України. Це право забезпечується приймаючою фірмою через правильну організацію транспортування багажу туристів і контролю за його збереженістю під час руху. Для цього призначені спеціально обладнані відсіки для багажу в туристському автобусі. Якщо багаж транспортується окремо від туристів, це повинно бути оформлено відповідними прийомо-здавними документами. Фургони для багажу повинні опломбовуватися з зазначенням у документах номеру пломбіватора. Факт пошкодження багажу під час його переміщення засвідчується при його прийомі відповідним актом.

Якщо з туристом трапилася **надзвичайна подія**, йому необхідно **терміново інформувати про це консульську установу** України в країні його тимчасового перебування (подорожування). У випадку **арешту**, турист має право звернутися до органів поліції з вимогою повідомити про це консула України, який вживає заходів, щоб відносно громадян України, заарештованих, ув'язнених, затриманих за підозрою у вчиненні злочину чи підданих іншим заходам судового або адміністративного впливу, взятих під варту, було дотримано у повному обсязі положення законодавства держави перебування і щоб їх утримували в умовах, які відповідають вимогам гігієни та санітарії.

На прохання туриста, консул може також зв'язатися з його родиною. Консул зобов'язаний вживати заходів, щоб туристи користувалися тими правами, які належать їм за законами держави перебування і міжнародними договорами, а у разі порушення – для відновлення порушених прав.

У разі виникнення надзвичайних ситуацій держава вживатиме заходів щодо захисту інтересів українських туристів за межами України, у тому числі заходів для їх евакуації з країни тимчасового перебування.

Голованівський місцевий надання БВПД знаходиться за адресою: смт Голованівськ, вул. Ціолковського, 1, тел.: (05252) 2-25-83, 068 834 77 45, 093 423 33 73.

Олександрійський місцевий центр з надання БВПД знаходиться за адресою: м. Олександрія, вул. Першотравнева, 18, тел. (05235) 7-04-40, 7-04-04.

Кропивницький місцевий центр з надання БВПД знаходиться за адресою: м. Кропивницький, вул. Архітектора Паученка, 64/53, тел.: 095 876 62 33, (0522) 32-08-24.

Для цілодобового доступу громадян до безплатної вторинної правової допомоги діє єдиний контакт-центр за номером 0-800-213-103, дзвінки безкоштовні зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України.