

Памятка потребителю туристских услуг



Основными участниками правоотношений в данной сфере являются **туроператоры и турагенты**.

Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (туроператор).

Формировать туристский продукт вправе исключительно туроператор. Туроператор также определяет цены на сформированный тур.

Турагенты реализуют туры туроператора. Турагент не участвует в формировании тура, а выступает посредником. Поэтому ответственность турагент несет перед туристом за ненадлежащее предоставление полной информации об условиях путешествия, несвоевременное перечисление полученной от туриста оплаты тура.



В отличие от туроператора, *основными задачами турагента* является продвижение информации об имеющихся турах, курортах, и др. Организация продажи туристского продукта в соответствии с действующим законодательством, а также используя специфику и особенности туристского рынка.

При выборе турагента следует выяснить вправе ли турагентство реализовывать туры того или иного оператора.

После того как Вы выбрали туроператора внимательно изучите договор с турфирмой, так как оказаны будут только те услуги, которые прописаны в договоре, который заключается в письменной



В договоре должны быть оговорены все существенные условия:

- сведения о туроператоре или турагенте,
- сведения о туристе,
- информация о потребительских свойствах туристского продукта, цена, и другие условия).

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, либо турагент обязаны представить туристу достоверную информацию об особенностях путешествия (например о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и

выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания и другие).



При оплате услуг требуйте документ об оплате, туристскую путевку, ваучер и другие документы, предусмотренные договором.

Важно! Покупка в турагентстве какой-либо одной услуги – бронирование отеля или приобретение авиабилета – не является приобретением турпакета! В случае приостановки действия туристической компании вам придется самостоятельно повторно

оплачивать проживание либо авиабилет.

При обнаружения туристом недостатков услуги, **претензии к качеству туристского продукта** предъявляются туристом **в письменной форме в течение 20 дней** со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Претензия к туроператору с соответствующим требованием (при этом следует подтвердить его достаточными доказательствами), указав его в заявлении (претензии), составленном в двух экземплярах.

Один экземпляр заявления (претензии) вручается представителю туроператора. Лицо, принявшее документ указывает свою фамилию, должность, также ставит отметку о дате вручения и заверенную печатью организации на втором экземпляре, который остается у потребителя.

Если это сделать невозможно, заявление (претензия) направляется в адрес туроператора заказным письмом с уведомлением. Кроме того, в описи необходимо указать, какие документы вложены в заказное письмо.



В случае неудовлетворения требований в претензионном порядке, турист вправе обратиться в суд за защитой своих прав.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*