

## Памятка потребителю туристских услуг



В связи с началом сезона отпуском, у многих появляется желание запланировать свой отпуск заранее, многие туристы прибегают к помощи туристических фирм. На что следует обратить внимание при оформлении тура, чтобы в дальнейшем в случае возникновения возможных неприятностей на отдыхе, турист смог защитить свои права.

В первую очередь, обратите внимание с кем вы заключаете договор. 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.

**Туроператор** для осуществления деятельности должен иметь финансовое обеспечение (договор страхования гражданской ответственности или банковскую гарантию); членство туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления деятельности в сфере выездного туризма); наличие фонда персональной ответственности туроператора (в случае осуществления деятельности в сфере выездного туризма), а также наличие сведений о туроператоре в едином федеральном реестре туроператоров. Проверить информацию о туроператоре, можно в **Реестре туроператоров**, который ведет Ростуризм, на официальном сайте ведомства.

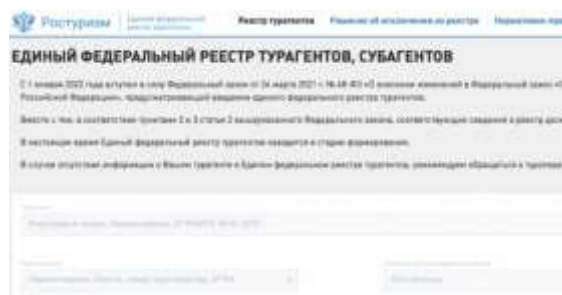


**Турагенты** только реализуют туры, которые сформировал туроператор за комиссионное вознаграждение. Турагент не участвует в формировании тура, а выступает лишь посредником. Поэтому ответственность турагент несет перед туристом за предоставление полной информации об условиях путешествия, о туроператоре, 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, данную информацию можно получить в **Реестре турагентов**, размещенного на сайте Ростуризма, содержащего сведения о турагенте, о наличии и реквизитах договора между турагентом и конкретным туроператором, о наличии и реквизитах договора турагента и субагента и другие важные сведения.

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 форме.



В договоре должны быть оговорены все существенные условия:

- сведения о туроператоре или турагенте,
- сведения о туристе,
- информация о потребительских свойствах туристского продукта, цена,
- условия изменения и расторжения договора,
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок



действия договора страхования ответственности туроператора, или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей такое обеспечение.

**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 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 под роспись 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»*