**Что нужно знать о туристических услугах**

Наступил долгожданный период летних поездок и путешествий! В связи с чем, напоминаем потребителям, что отношения в сфере туризма регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон № 132-ФЗ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1852 (далее – Правила № 1852).

*Под туристским продуктом* понимается комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Участниками правоотношений в сфере туризма являются: турист, заказчик туристского продукта, туроператор (осуществляет деятельностьпо формированию, продвижению и реализации туристского продукта), турагент (осуществляет деятельность по продвижению и реализации туристского продукта).

Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

*Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора*, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, либо между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком.

Типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между исполнителем и потребителем, утверждается Федеральным агентством по туризму.

Заключая договор, помните, что в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», исполнитель обязан предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемых услугах (туристском продукте), обеспечив возможность их правильного выбора.

Правилами № 1852 и Законом № 132-ФЗ определены потребительские свойства туристского продукта: информация о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия; информация о средствах размещения и условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Поскольку договор по реализации тура является публичным договором (статья 426 ГК РФ), цена тура и иные условия договора должны быть одинаковыми для всех потребителей.

*Кроме того, в договоре в обязательном порядке должны быть также указаны следующие сведения:*

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии; наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 - Закон № 132-ФЗ);

- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

- общая цена туристского продукта в рублях;

- права, обязанности и ответственность сторон;

- условия изменения и расторжения договора;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;

- информация о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора;

- условие выдачи туристу, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право на перевозку (не позднее чем за 24 часа до начала путешествия);

- условие выдачи туристу, приобретающему у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения.

В случае заключения договора о реализации туристского продукта между туристом и турагентом, договор, помимо вышеуказанных условий, также должен содержать:

- полное и (в случае, если имеется) сокращенное наименование, фамилию, имя, отчество (в случае, если имеется) руководителя, адрес места нахождения, основной государственный регистрационный номер юридического лица - в отношении турагента - юридического лица;

- фамилию, имя, отчество (в случае, если имеется), адрес места жительства индивидуального предпринимателя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя - в отношении турагента - индивидуального предпринимателя;

- реестровый номер турагента в реестре турагентов (с 1 июля 2022 г.);

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком.

*Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.*

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;

- изменение сроков совершения путешествия;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Турист также имеет право расторгнуть действующий договор в одностороннем порядке до начала путешествия (на основании п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей») при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

***Обращаем внимание потребителей туристских услуг, что актуальную информацию в сфере оказания туристических услуг можно получить на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП) по адресу: zpp.rospotrebnadzor.ru Это открытый и общедоступный государственный информационный портал, где каждый может ознакомиться с многочисленными памятками, образцами претензий, найти ответ на интересующий вопрос. Там же размещена информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей с образцами исковых заявлений, необходимых для грамотного отстаивания своей позиции в суде.***