* **Информация о качестве и безопасности предоставления услуг отдыха и туризма**

Настоящая памятка поможет потребителю узнать, какие права ему предоставлены в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий договора о реализации туристского продукта.

В России активно развивается туристский бизнес, но туристы нередко сталкиваются с проблемами, как во время, так и после своего путешествия.

Чтобы знать свои права, необходимо ознакомиться с некоторыми положениями законодательства.

При подготовке к путешествию обратите внимание на репутацию турфирмы, услугами которой Вы собираетесь воспользоваться: опыт работы компании, стоимость туристского продукта, грамотность менеджеров турфирмы, их способность четко и доступно ответить на все Ваши вопросы о предстоящем путешествии. В офисе компании ознакомьтесь с образцом договора.

Следует обратить внимание на представленную турфирмой информацию.

Организации должны иметь вывеску, на которой обязаны указывать следующие сведения: наименование организации, место нахождения (юридический адрес), информация о режиме работы.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен представить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа, разместив ее в удобном для обозрения месте.

Как правило, российские туристы не привыкли внимательно изучать договор с турфирмой до того, как его подписать. Туристы своевременно не интересуются своими правами и обязанностями. А ведь качество Вашего отдыха во многом зависит от того, как составлен договор. Поэтому прежде чем подписывать, внимательно изучите его. Если какие-то пункты вызывают сомнение, проконсультируйтесь с юристом, по «горячей» линии» с

Роспотребнадзором 8-800-555-49-43 Вы вправе предложить турфирме изменить какие-то положения договора или дополнить его.

Договор заключается в письменной форме и должен включать существенные условия: сведения о наименовании, местонахождении, почтовом адресе, реестровом номере туроператора, размере финансового обеспечения, номере, дате и сроке действия страхования ответственности туроператора или банковской гарантии; наименовании и местонахождении (почтовом адресе) организации, предоставившей финансовое обеспечение, порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информации об основаниях для осуществления таких выплат, способах связи с туроператором.

Если все-таки Вы выбрали не ту фирму и отдых оказался испорченным по вине туроператора (указанные в договоре услуги не были оказаны, или имели ненадлежащее качество), то имеете право требовать: соразмерного уменьшения стоимости услуги, полного возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты неустойки.

Чтобы получить компенсацию, за некачественно оказанную туристскую услугу Вы вправе предъявить претензию к туроператору в течение 20 дней с момента окончания действия договора, которая должна быть рассмотрена в течение 10 дней. Одновременно можно подать претензию в организацию, застраховавшую ответственность туроператора. Если фирма не удовлетворит Ваши законные требования, то спор может быть разрешен исключительно в судебном порядке. Позаботьтесь о том, чтобы при предъявлении претензии и подаче иска в суд у Вас были доказательства. Ими могут служить фотоснимки, квитанции об оплате услуг, которые входили в стоимость туристского продукта, но не были оказаны, медицинские справки, проездные билеты и т.д.

Законодательством Российской Федерации закреплены основные права потребителя: право на качество и безопасность услуги, на получение необходимой информации об услуге, а также право на государственную и общественную защиту.

Отношения в сфере оказания туристских услуг в Российской Федерации регулируются Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 №1852 Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации №1853 от 18.11.2020 и нормами Гражданского кодекса РФ и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».