

Правовые отношения в сфере туризма регламентируются Гражданским кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452) и некоторыми другими законодательными актами.

Участниками правоотношений в сфере туризма являются: потребитель и исполнитель. **Потребителем** является заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (т.е. турист или заказчик). **Исполнителем** является туроператор или турагент.

ТУРОПЕРАТОРЫ сами формируют, продвигают и реализуют туристские продукты, а **ТУРАГЕНТЫ** – фирмы-посредники, которые продают туры, организованные туроператорами, т.е. занимаются продвижением и реализацией туристского продукта.

Как правильно выбрать турфирму?

1. Для начала необходимо определить, кем является выбранная Вами турфирма – **турагентом** или **туроператором**. В некоторых случаях одна и та же организация может являться и турагентом и туроператором.

2. Если турфирма является турагентом, то **необходимо выяснить, с каким туроператором она работает**. Сведения о туроператоре должны быть указаны в договоре о реализации туристского продукта. Это нужно для того, чтобы проверить, имеются ли сведения о данном туроператоре в **Едином федеральном реестре туроператоров**. Данная информация размещается на сайте Федерального агентства по туризму РФ (www.russtourism.ru).

Информация о туристском продукте

При заключении договора исполнитель обязан довести до сведения потребителя необходимую информацию в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта и т.п.

Данная информация должна содержать сведения о:

- потребительских свойствах туристского продукта;
- цене;
- правилах въезда в страну;
- основных документах, необходимых для въезда и выезда;
- об обеспечении экстренной помощи и о порядке обращения за ней;

- об обычаях местного населения, объектах тур. показа, находящихся под особой охраной;
- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах;
- о контактных данных дипломатических представительств и консульских учреждений РФ;
- об иных особенностях путешествия.

Турагент обязан сообщить потребителю, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору, является туроператор.

Если потребителю не предоставлена возможность получить при заключении договора информацию о туристском продукте, он вправе:

- потребовать возмещения убытков, причиненных уклонением от заключения указанного договора;
- в разумный срок отказаться от исполнения договора, если он уже заключен, и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков.

Заключаем договор

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

Туристский продукт – 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.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и потребителем, отно-

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не

является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

- общая цена туристского продукта в рублях;
- информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услуг;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;
- сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

При заключении договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма турист и (или) иной заказчик должны быть проинформированы в письменной форме:

- о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;
- о возможности туриста и (или) иного заказчика обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, установленном законом.

Перед поездкой в турфирме необходимо получить информацию о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране пребывания. Перед выездом в страну желательно сделать необходимые профилактические прививки. Имейте в виду, что отдельные из них необходимо сделать заранее, в некоторых случаях – за 3 месяца до поездки.

