

Для защиты туриста от ненадежных фирм закон устанавливает правила и условия осуществления деятельности в сфере туризма. При выборе туроператора и турагента предлагаем Вам руководствоваться изложенными ниже рекомендациями, которые помогут существенно снизить риск срыва поездки.

Выбираем туроператора

Для начала необходимо пояснить разницу между туроператором и турагентом.

Турагенты занимаются только перепродажей уже сформированных туров с различными пакетами услуг.

Независимо от способа формирования турпродукта **туроператор** обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператор возлагает исполнение части или всех обязательств. Именно туроператор несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, перед туристом или иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор обязан размещать информацию о турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором, на своем официальном сайте в сети Интернет.

Для осуществления деятельности туроператор 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);

Наличия сведений о туроператоре в едином федеральном реестре туроператоров.

Выбираем турагентство

С помощью сервисов Федеральной налоговой службы Вы можете узнать, как давно существует то или иное турагентство. Для этого на

сайте <http://egrul.nalog.ru/> достаточно ввести наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество индивидуального предпринимателя.

Внимание! При приобретении турпродукта обязательно **требуйте подписания договора**. Договор сохраняйте до окончания поездки.

Внимательно ознакомьтесь с условиями договора.

Договор обязательно должен содержать следующую информацию:

· полное и сокращенное наименования, адрес и реестровый номер туроператора;

· размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование и адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение, порядок, сроки и основания предъявления требований и получения выплат;

· сведения о туристе;

· общая цена туристского продукта в рублях;

· информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об 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;

· права, обязанности и ответственность сторон, условия изменения и расторжения договора, порядок и сроки предъявления претензий;

· информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком 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 и (или) иному заказчику, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице, документа о бронировании.

Обязательно ознакомьтесь с условиями медицинской страховки!

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

Претензию следует составить в письменной форме в двух экземплярах, один из которых вручить представителю туроператора под роспись. В случае невозможности личного вручения претензии, она направляется почтой заказным письмом с уведомлением о вручении. В случае неудовлетворения требований в претензионном порядке у потребителя есть право обратиться в суд.