1. экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
2. Права, обязанности и ответственность сторон;
3. Условия изменения и расторжения договора;
4. Сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
5. Сведения 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 информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта.

Необходимо знать, что 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:

1. Ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке;
2. Изменение сроков совершения путешествия;
3. Непредвиденный рост транспортных тарифов;
4. Невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

**Обязанности туриста**

Необходимо отметить, что у туристов, помимо охраняемых законодательством прав, существуют и обязанности. К таковым, в частности, относятся:

1) соблюдение законодательства страны (места) временного пребывания, уважения ее социального устройства, обычаев, традиций, религиозных верований;

2) сохранение окружающей природной среды, бережного отношения к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

3) соблюдение правил въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

4) соблюдение во время путешествия правил личной безопасности

****

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Саха (Якутия)»**

**Отдел защиты прав потребителей**



## Памятка потребителю туристских услуг

***г..Якутск***

**Право потребителя на безопасность услуги**

Услуга при обычных условиях ее использования должна быть безопасна для жизни, здоровья потребителя, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

**Право потребителя на получение необходимой информации**

При заключении договора о реализации туристского продукта потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с необходимой и достоверной информацией о турфирме (фирменное наименование, место нахождения и режим работы) и реализуемых ей услугах (основные потребительские свойствах услуги).

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

1. 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;
2. Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
3. Об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
4. О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
5. О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);
6. Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
7. О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
8. Об иных особенностях путешествия.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» информация об услуге в обязательном порядке также должна содержать цену и условия приобретения услуг; правила и условия эффективного и безопасного использования услуги.

**Заключение договора о реализации туристского продукта**

Обязательства, которые принимает турфирма, должны быть закреплены в документах, предлагаемых фирмой при оформлении турпоездки. Договор должен содержать:

1. Полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
2. 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;
3. Сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
4. Общая цена туристского продукта в рублях;
5. 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