Граждане и юридические лица приобретают и осуществляют свои гражданские права своей волей и в своем интересе. Они свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договора и в определении любых не противоречащих законодательству условий договора. Поэтому заключая договор на туристские услуги, будьте внимательны - прочитайте договор перед подписанием, проанализируйте соответствие его условий своим требования и возможностям.

Помните, что договор заключается в письменной форме в двух экземплярах и должен соответствовать законодательству Российской Федерации.

**Существенные условия договора**

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и потребителем, относятся:

* 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 (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;
* права, обязанности и ответственность сторон;
* условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;
* 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.

 Иные условия договора о реализации туристского продукта, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон.

 К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и потребителем, наряду с вышеперечисленными условиями, относятся:

* полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента;
* информация о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор;
* информация о возможности потребителя в случае прекращения туроператором деятельности, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.

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 (сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений).

**Турист имеет право на:**

* необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
* свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
* обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
* обеспечение экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
* возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
* содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
* беспрепятственный доступ к средствам связи.

**Турист так же вправе**

* требовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются;
* расторгнуть договор в любое время, но при этом обязан оплатить фактические расходы туроператора, турагента понесенные для добросовестного исполнения договора;
* при расторжении договора по инициативе туроператора (турагента) требовать компенсации понесенных убытков.

**Каждая из сторон имеет право**

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).

****

**Срок предъявления требований по качеству**

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.



ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»

Учебно-консультационный центр

по защите прав потребителей,

гигиенического обучения и

воспитания населения

656049, г. Барнаул, ул. Пролетарская, 146а,

телефон: 8 (385 2) 50-40-61

vk.com/zpp22; uk-centr4@altcge.ru

**ФБУЗ**

**«Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Алтайском крае»**

**г. Барнаул**

**Информация**

**для потребителей**

 **ПАМЯТКА**

**О договоре на туристические услуги**

**Барнаул**

**2017**