**Готовимся к путешествию: на что следует обратить внимание потребителю при получении туристских услуг.**

Основными нормативно-правовыми актами в данной сфере являются Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждённые постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852.

 При подготовке к путешествию обратите внимание на репутацию турфирмы: продолжительность работы компании на рынке труда; грамотность сотрудников, их способность четко и доступно ответить на все ваши вопросы о предстоящем путешествии.

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

  В офисе должна быть размещена информация о правилах оказания услуг по реализации туристского продукта, местных обычаях стран временного пребывания, существующих законодательных, религиозных требованиях и запретах по маршруту следования, правилах личной безопасности, факторах риска для здоровья, опасностях, с которыми может встретиться турист.

 Сведения об обязательности страхования туриста и его имущества, качестве и свойствах туристского продукта доводятся путем предоставления каталогов, брошюр, через Интернет, показом фотографий, слайдов, памяток, инструкций для туриста, рекомендуемых законодательством.

   Безопасность туристов имеет первостепенное значение при оказании услуг по реализации туристского продукта, поэтому важно обладать информацией о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания.

   В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровью, турист вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя вследствие необеспечения безопасности, подлежит возмещению в полном объеме.

   Прежде чем подписывать договор, внимательно изучите его. 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 информацию об основаниях для осуществления таких выплат, способах связи с туроператором.

   Обратите внимание как изложена программа вашего путешествия и его условия (сведения о средствах размещения, проживании, питании, услугах по перевозке и т.д.), права и ответственность сторон.

  Туроператор должен обеспечить потребителям финансовые гарантии, а потому обязан либо получить банковскую гарантию, либо застраховать свою ответственность перед клиентами.

  Туристы имеют право на обеспечение личной безопасности и беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи. При этом необходимо учитывать, что законодательство требует также от туристов соблюдения правил во время путешествия.

   Если 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.