

Летний период — время повышенного спроса на туристические услуги. Перед планированием путешествия важно ознакомиться со своими правами и обязанностями, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

Основные права потребителей:

- Право на получение необходимой и достоверной информации о туристском продукте.
- Туроператор и турагент обязаны своевременно предоставить потребителю полную информацию об условиях путешествия, программе пребывания, маршруте, средствах размещения, порядке перевозки, стоимости туристского продукта и иных существенных условиях договора.

Перед заключением договора:

Потребителю должна быть предоставлена информация об особенностях путешествия, включая сведения о возможных рисках, правилах личной безопасности, санитарно-эпидемиологической обстановке и иных обстоятельствах, способных повлиять на безопасность туриста.

При приобретении туристского продукта рекомендуется проверить сведения о туроператоре, в том числе наличие информации о нем в Едином федеральном реестре туроператоров, а также сведения о финансовом обеспечении его ответственности.

Договор о реализации туристского продукта заключается в письменной форме, в том

числе в форме электронного документа. В договоре должны содержаться все существенные условия, предусмотренные законодательством РФ, включая сведения о туроператоре, потребителе, туристском продукте, его цене, правах и обязанностях сторон, а также порядке изменения и расторжения договора.

Ответственность туроператора:

Туроператор несет предусмотренную законодательством ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались соответствующие услуги, входящие в состав туристского продукта.

В случае оказания услуг ненадлежащего качества турист вправе предъявить туроператору претензию в письменной форме в течение двадцати дней со дня окончания действия договора. Туроператор обязан рассмотреть претензию и сообщить потребителю о результатах ее рассмотрения в течение десяти дней со дня получения.

При нарушении условий договора потребитель вправе требовать:

- соразмерного уменьшения цены туристского продукта;
- возмещения убытков;
- компенсации морального вреда;
- применения иных мер ответственности, предусмотренных законодательством РФ.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Вместе с тем при возникновении обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране

(месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туристов, а также опасности причинения вреда их имуществу, турист и (или) туроператор вправе потребовать изменения или расторжения договора. В таких случаях возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

В спорных ситуациях:

Потребитель вправе обратиться к туроператору или турагенту с претензией, а также за консультацией и защитой своих прав в Роспотребнадзор или его территориальные органы, а также в суд за восстановлением нарушенных прав.