

Памятка потребителям в сфере туристических услуг.

Обращаем внимание, что отношения в сфере туризма регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (*далее — ГК РФ*), Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (*далее — Закон № 132-ФЗ*), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1852 (*далее — Правила № 1852*).

Под туристским продуктом понимается комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (*независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг*) по договору о реализации туристского продукта.

Участниками правоотношений в сфере туризма являются: турист, заказчик туристского продукта, туроператор (*осуществляет деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта*), турагент (*осуществляет деятельность по продвижению и реализации туристского продукта*).

Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (*или*) иным заказчиком.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (*или*) иным заказчиком, либо между турагентом и туристом и (*или*) иным заказчиком.

Заклячая договор, помните, что в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», исполнитель обязан предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемых услугах (*туристском продукте*), обеспечив возможность их правильного выбора.

Правилами № 1852 и Законом № 132-ФЗ определено, что информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения 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 о дополнительных услугах; об общей цене туристского продукта в рублях.

Поскольку договор по реализации тура является публичным договором (*статья 426 ГК РФ*), цена тура и иные условия договора должны быть одинаковыми для всех потребителей.

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (*или*) иным заказчиком.

Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (*или*) иным заказчиком.

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:

- ▶ 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*).

Турист также имеет право расторгнуть действующий договор в одностороннем порядке до начала путешествия (*на основании п.1 ст.782 ГК РФ и ст.32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»*) при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.