

Информация о туристском продукте: гарантия защиты прав потребителя

С наступлением тёплых солнечных дней и приближением долгожданных отпусков, многие из нас начинают мечтать о путешествиях. Представление о беззаботном отдыхе на берегу моря, увлекательных экскурсиях по историческим городам вызывает воодушевление. Однако, чтобы мечта о путешествии превратилась в реальность, необходимо тщательно подготовиться.

Организация путешествия – волнительный и ответственный процесс. Чтобы избежать неприятных сюрпризов и сделать поездку максимально комфортной, крайне важно тщательно изучить все детали предлагаемого турпродукта до заключения договора.

Основными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ», Закон «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Кроме того, перед походом в турагентство рекомендуем ознакомиться со следующими основными понятиями в сфере оказания туристских услуг.

Туристская деятельность – это туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Туристский продукт – это 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.

Туроператором признается юридическое лицо, включенное в реестр субъектов туристской деятельности, которое осуществляет формирование, продвижение и реализацию туристского продукта.

Туроператоры формируют туристский продукт - бронируют и оплачивают отель, заказывают авиабилеты, обеспечивают услуги по предоставлению транспорта, экскурсионные услуги и т.д. Кроме того, туроператор определяет цены на сформированный им тур и политику скидок. Кроме формирования туров, туроператоры осуществляют их продвижение на рынке.

Туроператор может реализовывать туры через турагентов/ субагентов.

Турагент – осуществляет деятельность по продвижению и реализации туристского продукта. Турагентом может быть юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, сведения о которых внесены в единый федеральный реестр турагентов.

Принципиальная разница между туроператором и турагентом состоит в том, что турагент не участвует в формировании тура, а покупает его у туроператора готовым к реализации или реализует его по поручению туроператора.

Проверка надежности туроператора/турагента: обязательный шаг перед покупкой туристического продукта

Перед покупкой туристского продукта (путевки) обязательно проверьте, с каким туроператором работает выбранный турагент (субагент) и внесен ли этот туроператор в Единый федеральный реестр туроператоров, а также какое он имеет финансовое обеспечение своей ответственности.

Информация о туроператорах и турагентах размещается на официальном сайте Минэкономразвития России в сети "Интернет" <https://www.economy.gov.ru>

В случае отсутствия информации о турагенте в Едином федеральном реестре туроператоров, необходимо обратиться к туроператору, сформировавшему тур.

Обязанности туроператора/турагента по предоставлению информации о туристском продукте

Обращаем внимание, что туроператор/турагент обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация до сведения потребителя доводится путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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.

Исходя из характера туристского продукта, исполнитель также информирует потребителя, в том числе о третьих лицах, оказывающих отдельные услуги в туристском продукте; правилах въезда/выезда в страну временного пребывания (включая визовые требования); основных документах для въезда/выезда; опасностях, которые могут возникнуть в путешествии; возможных рисках для жизни и здоровья при путешествии по маршрутам повышенной опасности (горная местность, спелеология, экстремальный туризм и т.д.) и других важных сведениях.

Помните! Внимательное ознакомление с настоящими рекомендациями позволит значительно снизить риск возникновения проблемных ситуаций при совершении поездки.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*