**Памятка потребителю туристских услуг**

Не секрет, что сейчас не составляет большого труда реализовать свои мечты о путешествии в самые невероятные уголки земного света. С каждым годом в нашей стране все большее количество людей, планируя свой отпуск, прибегают к услугам туристических агентств, становясь при этом потребителями туристских услуг.

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

Одной из причин возникновения конфликтов между турфирмами и потребителями, подтвержденной анализом жалоб и реальных конфликтных ситуаций, является отсутствие у турфирмы полной или достоверной информации о предлагаемой услуге или неумение довести информацию в корректной форме до потребителя. Недостатки в информационном обеспечении, как правило влекут за собой множество спорных ситуаций между туристами и турфирмами. Помимо этого, важно помнить, что само по себе предоставление туристу неполной или недостоверной информации уже является нарушением законодательства.

Деятельность по организации отдыха граждан и отношения, вытекающие из договоров на оказание туристских услуг, регулируются нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ «О защите прав потребителей» и Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правил оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. Постанов лением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452).

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации необходимая и достоверная информация представляется сотрудником туристической фирмы при заключении договора о реализации туристского продукта.

В договоре должны быть прописаны все существенные условия:

сведения о туроператоре или турагенте;

сведения о туристе;

информация о потребительских свойствах туристского продукта, цена, и другие условия.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, либо турагент обязаны представить туристу достоверную информацию об особенностях путешествия (например, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания и другие.

При оплате услуг требуйте документ об оплате, туристскую путёвку, ваучер и другие документы, предусмотренные договором.

ВАЖНО! Покупка в турагентстве какой-либо одной услуги — бронирование отеля или приобретение авиабилета — не является приобретением турпакета! В случае приостановки действия туристической компании вам придётся самостоятельно повторно оплачивать проживание либо авиабилет.

При обнаружени туристом недостатков услуги претензии к качеству туристского продукта предъявляются им в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Претензия к туроператору предоставляется с соответствующим требованием (при этом следует подтвердить его достаточными доказательствами), которое указывается в заявлении (претензии), составленном в двух экземплярах.

 Один экземпляр заявления (претензии) вручается представителю туроператора. Лицо, принявшее документ, указывает свою фамилию, должность, также ставит отметку о дате вручения и печать организации на втором экземпляре, который остаётся у потребителя.

Если это сделать невозможно, заявление (претензия) направляется в адрес туроператора заказным письмом с уведомлением. Кроме того, в описи необходимо указать, какие документы вложены в заказное письмо.

В случае неудовлетворения требований в претензионном порядке турист вправе обратиться в суд за защитой своих прав.