



ДОГОВОР ТУРИСТА (ЭКСКУРСАНТА), НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ

В предвкушении долгожданного отпуска многие обращаются к туроператору или турагенту для подбора тура и приобретения путевки.

Можно приобрести:

- **пакетный тур** – сформирован туроператором и включает в себя, как правило, билеты, трансфер, проживание в гостинице и медицинскую страховку с установленной общей стоимостью;
- **индивидуальный тур** – под ваши конкретные цели, нужды и потребности. Стоимость индивидуальных туров, как правило, существенно выше, и для таких туров отсутствуют акции и специальные предложения.
- Договор на реализацию туристского продукта (путевки) заключается в письменной форме либо в форме электронного документа и обязательно должен содержать следующие условия:
- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, а также наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, финансовая ответственность которых не требуется в соответствии с законодательством);
- сведения о туристе, необходимые для реализации туристского продукта;
- общая цена туристского продукта в рублях;
- информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- права, обязанности и ответственность сторон договора;
- условия изменения и расторжения договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
- информация о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также

требований о возмещении реального ущерба туристу за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в установленных случаях;

- информация о порядке и сроках предъявления туристом требований о возмещении реального ущерба туристу за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера;
- условие выдачи туристу, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту. Такой билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, и выдается туристу не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;
- условие выдачи туристу, приобретающему у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с туристом и (или) иным заказчиком в договоре о реализации туристского продукта;
- договор о реализации туристского продукта должен также содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату либо возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования.

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей по вопросам туризма можно обращаться:

- - в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 , тел.971-093; 971-095;
- - в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;
- - в отдел МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00;
- Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.
- Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.