

### **Термины и определения:**

**Турист** - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях, без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

**Туристский продукт** - 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.

**Туроператор** - юридическое лицо, занимающееся деятельностью по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

**Турагент** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, занимающийся деятельностью по продвижению и реализации туристского продукта.

### **Выбор турфирмы:**

1. Необходимо определить, кем является выбранная Вами турфирма - турагентом или туроператором.

2. Если турагент, то необходимо выяснить, с каким туроператором работает.

Сведения о туроператоре должны быть указаны в договоре о реализации туристского продукта. Это нужно, чтобы проверить сведения о данном туроператоре в Едином федеральном реестре туроператоров. Информация о них публикуется не реже одного раза в год Федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма в государственных печатных изданиях, а также размещается на сайте Ростуризма ([www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)).

3. Осуществление туроператорской деятельности на территории РФ допускается юридическим лицом при наличии у него договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта или банковской гарантии (ст. 4.1 Закона об основах туристской деятельности).

4. Туроператоры, зарегистрированные на территории РФ, должны иметь финансовое обеспечение. Это является гарантией возмещения туристам возможного ущерба.

5. Поинтересуйтесь, проходила ли фирма добровольную сертификацию оказываемых услуг. Это условие не является обязательным. Однако наличие сертификата «повышает» статус турфирмы. Не лишним будет дополнительно посмотреть в Интернете отзывы потребителей об организации, которая предлагает Вам тур.

**Помните,** заключая договор, Исполнитель обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о реализуемых услугах (туристском продукте), обеспечив возможность их правильного выбора.



**Внимательно** ознакомьтесь с информацией об услугах, которые включены в договор (т.е. которые Вами оплачены), и

которые могут быть предоставлены Вам бесплатно. Можно попросить сотрудника турфирмы предоставить Вам этот перечень в письменном виде.

**Стоит знать,** что документами, подтверждающими оплату туристского продукта, могут быть либо корешок туристской путевки, либо кассовый чек.

**Важно!** Получить информацию о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране пребывания. Поэтому перед выездом в страну желательно сделать необходимые профилактические прививки. Имейте в виду, что прививки необходимо сделать заранее, в некоторых случаях - за 3 месяца до поездки.

**Что делать, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора.**

В соответствии со ст. 6 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении договора, турист имеет право предъявить претензию в турфирму по приезду.

Претензия в письменной форме должна быть предъявлена туристом не позднее 20 дней с момента окончания действия договора. Туристская организация обязана рассмотреть ее в течение десяти дней (ст. 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в РФ").

В соответствии с п.2 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения договора. Согласно п.3 ст. 17 при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

*В случае нарушения Ваших прав  
ФБУЗ «Центр гигиены и  
эпидемиологии в Курской области»  
оказывает консультационные услуги  
по вопросам защиты прав  
потребителей.*

*Обратиться можно адресу:*

**г. Курск, ул. Почтовая, д. 3**

**тел. 8 (4712) 51-26-34  
8 (910) 270-17-10**

**e-mail: bykov\_mv@46.rospotrebnadzor.ru**

**ФБУЗ «Центр гигиены и  
эпидемиологии в Курской области»  
Консультационный центр  
для потребителей**

**ПАМЯТКА**

**ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**Рекомендации**

**потребителям**

**туристических услуг**

