Законодательством закреплены основные права потребителя:

 *право на качество и безопасность услуги, на получение необходимой информации об услуге, а также право на государственную и общественную защиту.*

Исполнитель перед потребителем несет гражданско-правовую и административную ответственность:

- за ненадлежащую информацию об услуге и исполнителе;

- за реализацию туристского продукта с недостатками;

- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора;

- за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя;

- за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги.

Потребителям должна представляется вся информация, связанная с оказанием туруслуги и характеризующая туристский продукт. Помимо того, организация или ИП должны иметь вывеску с указанием наименования исполнителя, наименовании зарегистрировавшего органа, места его нахождения, информации о режиме работы.

Далее, когда на основе представленных сведений достигнуты определенные соглашения сторон, заключается письменный договор, который должен содержать все существенные условия, установленные ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и пунктами 13, 14 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта.

**К существенным условиям договора относятся:**

· полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

· размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

· сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

· общая цена туристского продукта в рублях;

· информация 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 дополнительных услугах;

· права, обязанности и ответственность сторон;

· условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;

· сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;

· сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

· полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента;

· информация о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", адрес электронной почты).

· Сведения о заключении или сведения об отсутствии заключенного в пользу потребителя договора добровольного страхования.

*Права потребителей туристских услуг, порядок и особенности реализации туристского продукта установлены Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007г. №452*

**

*КУДА ОБРАТИТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ*

*Управление Роспотребнадзора по*

*Республике Алтай*

*по адресу: г. Горно-Алтайск*

*пр. Коммунистический, 173,*

*тел. 8-38822-6-42-41*

*«Консультационный центр*

*по защите прав потребителей»*

*ФБУЗ «ЦГи Э в РА» 649000, г. Горно-Алтайск,*

*пр. Коммунистический, 13 тел.: 8 (38822) 2-70-49*

***Турист, а ты знаешь свои права?!***

**

*2017 год*