Информация для потребителей

**Для выезжающих в туристические поездки**

Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области информирует, что с 01.01.2021 вступили в силу новые Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства РФ от 18.11.2021 № 1852 (Правила), которыми устанавливаются  права граждан для выезжающих в туристические  поездки.

 В соответствии с законодательством о защите прав потребителей и туризме при заключении договора о реализации туристского продукта потребители вправе истребовать, а исполнитель (турагент, туроператор) обязан  предоставить необходимую и достоверную  информацию о туристском продукте, предусмотренную п.п. 8, 9 Правил, которая в том числе  включает в себя 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.

о конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт;

- 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, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.);

- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания,

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

- о возможности потребителя обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (в порядке, установленном [частью десятой статьи 11.6](http://offline/ref=4C165FFFF4901DFBEE02C573784EBD73A071498CBA0B88D8BB5F91AF9E2823AD26F4006E9D42F6B33D248ADCD15D9439A6693F945Ea9X4F) Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации");  - о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего потребителю права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику в пределах суммы понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма расходов на оказание экстренной помощи туристу.

Вышеуказанная информация может доводиться до сведения потребителя путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими [законодательству](http://offline/ref=4C165FFFF4901DFBEE02C573784EBD73A0734D8AB90A88D8BB5F91AF9E2823AD26F400689F44FDE26E6B8B8095098739A4693D9742977636a6X8F) Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (п. 12 Правил).

Пунктом 5 Правил закрепляется, что информация об  исполнителе должна быть размещена на вывеске, а также на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"  и содержать наименование организации или  фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя, основной государственный регистрационный номер, адрес места осуществления деятельности, место нахождения (для юридического лица); режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты.

Если исполнителем является турагент, он обязан сообщить потребителю о своих  полномочиях совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта по поручению туроператора и о том, что именно  туроператор является лицом, оказывающим услуги по договору о реализации туристского продукта. По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, на основании которого турагент реализует туристский продукт, сформированный туроператором (п.10 Правил).

Требованиями ст. 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации") п. 13 Правил устанавливается  письменная форма договора о реализации туристского продукта, в том числе в форме электронного документа.

На основании п. 2 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге по реализации туристского продукта несет ответственность, предусмотренную [пунктом 1 статьи 29](http://54.rospotrebnadzor.ru/content/%D0%B4%D0%BB%D1%8F-%D0%B2%D1%8B%D0%B5%D0%B7%D0%B6%D0%B0%D1%8E%D1%89%D0%B8%D1%85-%D0%B2-%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5-%D0%BF%D0%BE%D0%B5%D0%B7%D0%B4%D0%BA%D0%B8#P507) настоящего Закона, за недостатки услуги (оказание услуги не соответствующей условиям договора) возникшие после ее реализации потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Для информирования и консультирования потребители могут обращаться  по  телефонным  номерам Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8 800-555-49-43** (по России звонок бесплатный), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»  -  **8 (383)223-35-33,**а также на телефон "горячей линии" Управления  - **8-800-350-50-60**.