

Внутренний туризм - это туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в России. Большинство туроператоров на сегодняшний день предлагают самые разнообразные туры по нашей стране для широкого круга потребителей туристских услуг.

При заключении договора туроператор (турагент) должен довести до потребителя (туриста) всю необходимую информацию о туристском продукте, а именно: информацию о потребительских свойствах туристского продукта, цене оказания туристских услуг в рублях, о лицах, которые будут непосредственно оказывать услуги, об опасностях и рисках, которые могут возникнуть у потребителя при оказании туристских услуг выбранного направления, о необходимости самостоятельной оплаты услуг, не входящих в туристический пакет, и об иных особенностях путешествия.

Также туристу предоставляется информация о туроператоре, внесении его в реестр туроператоров, о наличии у туроператора договора страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта или банковской гарантии.

Если исполнителем является турагент, потребителю (туристу) дополнительно сообщается информация о том, что лицом, оказывающим услуги туристу, является туроператор, а также о наличии банковской гарантии или договора страхования гражданской ответственности туроператора. Дополнительно по требованию потребителя турагент обязан предоставить для ознакомления договор между туроператором и турагентом.

### **Важно ПОМНИТЬ:**

В договор на оказание туристских услуг должны быть внесены существенные условия: о полной цене услуг, потребительских свойствах услуг, права и обязанности сторон, сведения о порядке предъявления претензий туристом, информация о финансовом обеспечении и договоре страхования гражданской ответственности туроператора, правильно внесённые реквизиты сторон договора.

Туроператор несёт ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, выполняемых как самостоятельно, так и с привлечением третьих лиц.

В случае, если туристу были оказаны услуги, не отвечающие условиям договора, он вправе предъявить туроператору претензии к качеству оказанных услуг в течение 20 дней с даты окончания действия договора об оказании услуг, которые подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.

Поскольку на оказание туристских услуг распространяется законодательство о защите прав потребителей, то в соответствии со статьёй 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей) при обнаружении недостатков в оказанной услуге турист имеет право:

- 1) потребовать по своему выбору от исполнителя безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
  
- 2) соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
  
- 3) возмещения понесённых потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены.

Удовлетворение требований потребителя об устранении недостатков оказанной услуги не освобождают исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение сроков окончания оказания услуги в соответствии со статьёй 29 Закона о защите прав потребителей.

За консультациями по вопросам защиты прав потребителей обращайтесь по телефону «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай (38822)64241 по будням с 9-00 до 18-00. С 13-00 до 14-00 перерыв на обед.