**Роспотребнадзор напоминает о правах потребителей туристических услуг**

*05.01.2025 г.*

Новогодние каникулы – время, когда туристические услуги наиболее востребованы. Прежде, чем выбрать путешествие, необходимо вооружиться знаниями об отношениях в сфере оказания данных услуг.   
С правом потребителя на безопасность туристской услуги неразрывно связано его право на информацию. Часто безопасность туриста зависит от той информации, которую ему предоставляет турфирма при заключении договора. Туроператор или турагент доводит до туриста сведения о потребительских свойствах туристического продукта, цене оказания услуг, лицах, оказывающих эти услуги, а также о необходимости самостоятельной оплаты услуг, не входящих в туристический пакет. Туристы должны получить исчерпывающие сведения об особенностях путешествия, опасностях, с которыми они могут столкнуться, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение своей безопасности. Под безопасностью определяется не только личная защищенность, но и сохранность имущества.  
  Туристу предоставляется информация о внесении продавца услуги в реестр туроператоров, наличии у него договора добровольного страхования гражданской ответственности или банковской гарантии. Также по требованию потребителя турагент обязан предоставить договор между ним и туроператором.  
Договор на оказание туристских услуг обязательно должен быть заключен в письменной форме и представлен в двух экземплярах. В него должны быть внесены такие существенные условия, как полная цена услуг, их потребительские свойства, права и обязанности сторон, сведения о порядке предъявления претензий туристом.  
За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору туроператор несёт перед туристом ответственность, как самостоятельно, так и с привлечением третьих лиц. Если туристу были оказаны некачественные услуги, то в течение 20 дней с даты окончания действия договора, он вправе предъявить претензии, которые подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты их получения.  
При обнаружении недостатков в оказанной услуге турист имеет право потребовать по своему выбору от исполнителя: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, возмещения понесенных потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги. 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, а также требовать выплаты неустойки.  
Отказаться от тура можно в любой момент до исполнения договора. Если возникнут обстоятельства, которые угрожают жизни и здоровью клиента, туроператор должен вернуть ему всю внесенную сумму. Среди таких, например, извержения вулканов, революции, стихийные бедствия или эпидемии. В остальных случаях расторгнуть соглашение в любое время допустимо при условии компенсации фактически понесенных туроператором или турагентом расходов.  
Если спорную ситуацию разрешить не удалось, обращайтесь в Роспотребнадзор.