**Памятка туриста**

1.     Не принимайте решение о покупке турпутевки спонтанно, особенно в нестационарных местах продаж. Следуйте простому правилу, что договор лучше заключить в офисе, информация о котором есть в публичном доступе, в т.ч. на сайте туроператора. Обратите внимание на обстановку в офисе – фирмы «однодневки», как правило, и выглядят так, словно заехали в помещение вчера и на днях съедут.

2.     При заключении договора через интернет свяжитесь по электронной почте или по телефону с туроператором, уточните информацию о турагенте, а также возможность заключения договора напрямую, без посредников (что поможет сэкономить денежные средства, если такая возможность есть у туроператора).

3.     Проверка туроператра, турагента или гостиницы обязательно должна происходить до заключения договора. Обратите внимание, что вы можете проверить контрагента в специальных актуальных реестрах: [Единый Федеральный реестр туроператоров](https://tourism.gov.ru/reestry/reestr-turoperatorov/), [Реестр турагентов](https://efrta.tourism.gov.ru/agents/), [Реестр гостиниц](https://tourism.gov.ru/reestry/reestr-gostinits-i-inykh-sredstv-razmeshcheniya/). Положительные отзывы на специализированных сайтах могут быть накрученными. Обязательно посмотрите аккаунты приглянувшихся фирм в соцсетях, где в комментариях без труда можно найти реальные истории и доказательства желания помочь клиенту решить возникшие проблемы с качеством услуг.

4.     К сожалению, до сих пор встречаются просьбы от контрагента (сотрудник турагента, гостиницы, перевозчика) перевести деньги на карту физического лица (по номеру телефона или номеру банковской карты). Оплачивайте договор только официальными способами, получите чек (бумажный или электронный), при сомнениях – проверьте кассовый чек специальным [приложением](https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.fns.billchecker&hl=ru&gl=US&pli=1) от Федеральной налоговой службы.

5.     Если есть сомнения в работе турагента (посредник в заключении договора) свяжитесь с туроператором, уточните, все ли в порядке с туром.

6.     Следите за внедрением [сервиса](https://eisep.ru/) «Электронная путевка», который уже работает в тестовом режиме. После подключения всех туроператоров к данной системе любой потребитель сможет проверить законность продажи тура по уникальному идентификационному номеру, а контролирующие органы смогут отслеживать ключевые параметры деятельности участников туристического рынка и необходимость принятия мер по оказанию экстренной помощи туристам. При заключении договора в письменной форме, в том числе в виде электронного документа, основные данные о туристах и поездке будут отражать в виде QR-кода.

7.     Если при покупке тура у вас есть конкретные пожелания (уровень размещения и комфорта, близость к морю или объектам инфраструктуры, трансфер, услуги гида, переводчика, экскурсии, дополнительное питание и т.п.) или вам рассказывают о преимуществах того или иного продукта, обязательно попросите менеджера продемонстрировать в какой части договора зафиксированы эти обещания или договоренности.

8.     Старайтесь заранее так планировать отдых, чтобы свести к минимуму возможные причины его срыва (не согласован отпуск по месту работы, поменялись планы у других участников путешествия, не удалось оформить загранпаспорт или визу, урегулировать другие обстоятельства, которые угрожали личным планам). Отказаться от тура можно в любой момент до наступления срока исполнения договора. Однако помните, что в случаях угрозы вашей безопасности (извержения вулканов, революции, стихийные бедствия, эпидемии) вам вернут полную стоимость туристской путевки при отказе от нее до начала путешествия. В иных случаях односторонний отказ от туристского продукта в любое время возможен при условии компенсации туроператору (турагенту) фактически понесенных ими расходов, которые они должны доказать.

9.     В сфере туризма используется типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между исполнителем и потребителем, которая утверждена Приказом Ростуризма от 27.11.2020 № 448-Пр-20. Обратите внимание, что при прочтении договора (и приложений к нему) должно сложиться полное понимание, какой набор услуг оплачен. Указываются сведения о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, о гостинице или ином средстве размещения, любых дополнительных услугах. Подписывайте договор только после уточнения, что все необходимые параметры путешествия отражены в документе.

10.  Перед выездом в другую страну желательно сделать необходимые профилактические прививки. Имейте в виду, что прививки необходимо сделать заранее, в некоторых случаях - за 3 месяца до поездки. Перед путешествием рекомендуем сделать копии или фото всех важных документов (паспорт, водительское удостоверение, необходимые справки, свидетельства и т.д.).

11.  Претензии к качеству туристического продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристического продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий. Рекомендуем делать это незамедлительно, а при наличии проблем с услугами делать необходимые фотографии и видео на месте, обмениваться контактами со свидетелями.

12.  Тематические памятки для туристов размещены также на [информационном портале](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos) Роспотребнадзора для потребителей. Из них вы сможете узнать о порядке получения экстренной помощи и возмещения убытков, рекомендации по сохранению здоровья для выезжающих в туристические поездки, по расторжению договора о реализации туристского продукта, выбору туроператора, организации детского отдыха, сведения о своих правах при задержке авиарейса и потере багажа, о правах туриста, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора на туристское обслуживание, о правилах возврата средств, уплаченных за авиабилет и ответы на иные типовые вопросы.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.