**Памятка для турфирм: о чём должен быть проинформирован турист**

Отсутствие полной или достоверной информации о предлагаемой турфирмой услуге, либо неумение правильно и в корректной форме довести до клиента необходимую информации – одна из причин возникновения конфликтов между турфирмами и потребителями. Помимо этого, важно помнить, что само по себе предоставление туристу неполной или недостоверной информации уже является нарушением законодательства. Во избежание нарушений при реализации туристических путевок, все работники турфирм должны располагать сведениями и о правах туристов, которыми их наделил законодатель.
До потребителя туристских услуг в полном объеме должна быть доведена информация, о которой прямо говориться в Федеральном законе от 24.11.1996 г. N 132-ФЗ
"Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта (Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. N 1852), межгосударственном стандарте ГОСТ 32612-2014 "Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования", а также вся та информация, которую требует потребитель и считает необходимым сообщить турфирма.
Права туриста закреплены в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в РФ», в числе которых право на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, 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. Эти сведения должны предоставляться при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит.
До момента заключения договора на оказание туристских услуг информация доводится до потребителя как в виде рекламы на Интернет-сайте или в электронном каталоге, которая должна быть добросовестной, точной, актуальной и соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации, так и при непосредственном посещении потребителя офиса турфирм (на информационных стендах, в каталогах и справочниках, при общении работника турфирмы с потребителем).
В зависимости от пожеланий клиента приобрести тот или иной турпродукт, прежде всего необходимо наиболее подробно выяснить нет ли у него медицинских противопоказаний, предупредить о местных болезнях, особенностях климата, поведения, религии. Необеспечение вопросов безопасности может привести к серьезным последствиям, как для потребителя, так и для исполнителя. Согласно Закону о защите прав потребителей причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации об услуге, подлежит возмещению в полном объеме.
При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:
- 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;
- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;
- об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с туристом туроператором, турагентом от имени страховщика;
- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- 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 турист (экскурсант) 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 туриста (экскурсанта);
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
- об иных особенностях путешествия.

Также, при заключении договора туроператор (турагент) должен довести до потребителя (туриста) всю необходимую информацию о туристическом продукте, а именно информацию о:
·        потребительских свойствах турпродукта (программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории), питания и некоторые другие);
·        цене оказания туристических услуг в рублях;
·        лицах, которые будут непосредственно оказывать услуги;
·        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;
·        необходимости самостоятельной оплаты услуг, не входящих в туристический пакет и необходимости наличия иных факторов, влияющих на отдых туриста при выборе туристических услуг.
Помимо прочего туристу предоставляется информация о туроператоре, внесении его в реестр туроператоров, наличия договора добровольного страхования гражданской ответственности или банковской гарантии.
Если исполнителем является турагент, потребителю (туристу) дополнительно сообщается информация о том, что лицом, оказывающим услуги туристу, является туроператор, а также по требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.