**НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ**

**Правовое регулирование отношений, связанных с предоставлением услуг в сфере туризма, осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:**

* **Гражданский кодекс Российской Федерации;**
* **Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996г. №132–ФЗ;**
* **Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1;**
* **Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 г. №452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;**
* **Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;**
* **ГОСТ Р 50690-2000. Государственный стандарт Российской Федерации. «Туристские услуги. Общие требования»;**
* ** ГОСТ 28681.3-95/ГОСТ Р 50644-94. «Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;**
* **ГОСТ Р 51185-98. «Государственный стандарт Российской Федерации. Туристские Услуги. Средства размещения. Общие требования», а также иными нормативно-правовыми актами.**

**УЧАСТНИКИ ПРАВООТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

**Заказчик туристского продукта** - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.



**Турист** - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

**Экскурсант** - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.

**Туроператор** – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

**Турагент** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта.

**ТРЕБОВАНИЯ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРОПЕРАТОРА**

 Требования к осуществлению на территории РФ туроператорской деятельности закреплены в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г. №132 –ФЗ.

 В настоящее время **туроператор должен соответствовать следующим требованиям:**

- **туроператор - только юридическое лицо**;

- **наличие финансового обеспечения ответственности туроператора** (т.е. заключен договор страхования гражданской ответственности и (или) имеется банковская гарантия, которые гарантируют финансовое обеспечение ответственности туроператора за неисполнение договора о реализации туристского продукта);

- **соответствие должностных лиц туроператора требованиям, установленным Законом №132-ФЗ**;

- **наличие сведений о туроператоре в Едином федеральном реестре туроператоров www.russiatourism.ru.**;

- **членство туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма** (только для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма);

- **наличие у туроператора фонда персональной ответственности туроператора** (только для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма).

**ПОМНИТЕ!** Соблюдение всех вышеуказанных требований и принятых обязательств по договорам о реализации туристского продукта является обязанностью туроператоров, осуществляющих деятельность на территории РФ.

**ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

**Негарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

 **Внимание!!!** **Исполнитель не имеет права предоставлять дополнительные услуги без согласия потребителя и требовать за них плату**. При этом потребитель может отказаться от оплаты этих услуг, а если они уже были оплачены – потребовать возврата уплаченной суммы.

 Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю.

 **С согласия потребителя** (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

 **Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.** В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем. **При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа** плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

**ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

 **Договор о реализации туристского продукта должен быть заключен в письменной форме между туроператором(турагентом) и туристом (иным заказчиком) и содержать следующие условия:**

-полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

-размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

-сведения о туристе, а также об ином заказчике;

-общая цена туристского продукта в рублях;

-информация о потребительских свойствах туристского продукта: (программа пребывания, условия проживания, услуги по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, и др.);

-права, обязанности и ответственность сторон;

-условия изменения и расторжения договора;

-сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору;

-сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат;

-информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба туристу (заказчику) за счет средств фонда персональной ответственности туроператора;

-условие выдачи туристу (заказчику), приобретающим услугу по перевозке, электронного перевозочного документа (билета),

-условие выдачи туристу (заказчику), документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера). Иные условия определяются по соглашению сторон.

**РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

** Турист** **вправе отказаться от исполнения договора** о реализации туристического продукта **в любое время** **при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.** Исполнитель обязан предоставить потребителю документальное подтверждение понесенных фактических затрат (расходы на оплату гостиницы, штрафов и т.д.) по конкретному договору на дату отказа от тура. Следовательно, чем раньше турист обратится с заявлением об отказе от тура, тем больше вероятность возврата полной стоимости тура.

 **ПОМНИТЕ!** Условие договора об ответственности в виде неустойки в процентном отношении к стоимости тура, либо фиксированного штрафа за досрочное расторжение договора противоречит действующему законодательству.

**Основания для возврата полной стоимости тура:**

* Возникновение стихийных бедствий, народных волнений и иных обстоятельств, свидетельствующих о возникновении угрозы безопасности жизни и здоровью в стране предполагаемого отдыха.

 Такая информация с указанием факта угрозы в стране временного пребывания и с просьбой воздержаться от поездок должна быть опубликована на официальных сайтах МИД России и Ростуризм.

 **При расторжении договора до начала путешествия** в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю **возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта**, а **после начала путешествия** - **ее часть** **в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.**

* Банкротство туроператора. Обязанность по возврату денежных средств туристу, возлагается на организацию, застраховавшую гражданскую ответственность туроператора, либо организацию, предоставившую банковскую гарантию.

КТО ОТВЕЧАЕТ ЗА КАЧЕСТВО ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ?

Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, **независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги**.

 **Исключение** - случаи, когда ответственность перед туристом законодательно возложена на третье лицо.

Для определения пределов ответственности туроператора перед туристом необходимо внимательно изучить условия заключенного договора о реализации туристского продукта.

**Исполнитель несет ответственность:**

-за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

-за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки (нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта);

 -за нарушение сроков оказания услуг;

 -за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

 **Турагент несет** предусмотренную законодательством РФ **ответственность** перед туристом (заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение **своих обязанностей**, **предусмотренных договором** о реализации туристского продукта.

**ВНИМАНИЕ!** Если турагент в отношениях с туристом действует от собственного имени, то он может быть привлечен к ответственности перед туристом, однако, только **в пределах величины агентского вознаграждения.**