**Покупка туристической путевки. Что необходимо знать туристу.**

Для того чтобы забронировать тур не обязательно ходить в офис продаж, теперь можно забронировать и оформить тур онлайн.

Для заключения договора о реализации туристского продукта дистанционно (онлайн-бронирование) турист может передать туроператору, турагенту информацию в электронной форме (заявку о заключении договора о реализации туристского продукта и иные документы).

Такая заявка может быть размещена туристом:

- на официальном сайте туроператора,

- на официальном сайте турагента,

- через онлайн-систему бронирования туров.

Для оформления заявки на сайте туристу необходимо зарегистрироваться и создать личный кабинет. Логин и пароль от данного кабинета автоматически направляются электронным сообщением на адрес электронной почты предоставленный туристом. При отсутствии у туриста электронной почты сведения необходимые для доступа к личному кабинету, направляются туристу иным доступным способом, в том числе посредством смс-сообщения.

Заявка должна содержать сведения о туристе:

фамилия, имя и отчество (при наличии);

серия, номер и вид документа, удостоверяющего личность;

телефон для связи, адрес электронной почты (при наличии).

Необходимые для заключения договора документы могут быть предоставлены туристом туроператору или турагенту:

- путем размещения их на сайте туроператора или турагента после авторизации туриста,

- лично при посещении офиса продаж.

Документы, которые необходимо предоставить туроператору, определяются туроператором исходя из конкретных условий заявки (например, загранпаспорт, свидетельство о рождении детей и другое).

Договор со стороны туриста подписывается полученной в установленном порядке простой электронной подписью, а со стороны туроператора или турагента - усиленной квалифицированной электронной подписью.

**Порядок оплаты договора**

После получения онлайн-заявки потребителя туроператор должен:

* направить заказчику на адрес электронной почты расчет стоимости туристского продукта, существенные условия договора о реализации туристского продукта;
* информировать заказчика о сроках и способах оплаты стоимости туристского продукта. Сведения о получении туроператором или турагентом стоимости туристического продукта отображаются в личном кабинете заказчика в режиме реального времени.
* направить заказчику сообщение о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования.
* направить не позднее 24 часов после получения оплаты сведения о заключении договора в единую информационную систему электронных путевок.

Договор о реализации туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты потребителем туристского продукта, подтверждающей его согласие с условиями, содержащимися в предложенном исполнителем договоре о реализации туристского продукта.

Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю документы, удостоверяющие право туриста на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, ваучер, договор добровольного страхования (страховой полис), а также договор о реализации туристского продукта. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия либо при наличии соответствующего согласия потребителя.

**Единая информационная система электронных путевок**

Государственная информационная система Единая информационная система электронных путёвок (ГИС ЕИС ЭП) — это система, в которую туроператоры будут вносить данные о бронировании и оплате турпродукта (пакетного тура). По каждому туру в системе формируется документ с уникальным номером – электронная путевка.

Сайт системы в сети интернет https://eisep.ru/

*Обязанность по внесению туроператорами сведений в данную систему будет установлена только в сентябре 2023 г.*

После формирования электронной путевки и присвоения уникального номера путевке в единой информационной системе сведения о номере путевки автоматически передаются в информационную систему туроператора или турагента и размещаются в личном кабинете заказчика.

Изменения условий договора в связи с существенно изменившимися обстоятельствами, как по инициативе туроператора, так и туриста, подлежат обязательному занесению в электронную путевку.

Например, изменение даты вылета, средства размещения, отмена тура в связи с болезнью туриста и другое.

**Порядок изменения или расторжения договора**

Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт.

К существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта, относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

**Порядок предъявления претензии**

Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

**Рекомендации туристам при онлайн – бронировании тура**

Обращайте внимание, на каком интернет - ресурсе Вы осуществляете бронирование и оплату:

- ресурс самого туроператора, где он реализует только свои турпродукты. В этом случае договор заключен напрямую с туроператором.

- страница турагента, на которой могут быть предложения от различных туроператоров. В этом случае договор заключается через агента туроператора.

- интернет-площадка (агрегатор информации) для бронирования туров, на котором туры могут быть представлены разными туроператорами или турагентами.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом (субагентом), ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание потребителю услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет туроператор (например, ненадлежащее размещение в гостинице, задержка авиарейса, включённого в стоимость турпродукта, и другое).

Если Вы приобретали турпродукт на сайте турагента, ответственность может возникнуть и непосредственно у агента, если им не исполнено обязательство по переводу ваших денежных средств за тур туроператору.

Необходимый справочный материал по вопросам защиты прав потребителей в сферах туристических, транспортных и гостиничных услуг размещен на  сайте Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей по адресу: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos>