**Права и обязанности туриста**

При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит,  у туриста  появляются  права и обязанности, которые регламентируются  [ФЗ  от 24.11.1996 N 132-ФЗ  "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"](http://www.consultant.ru/search/?q=%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9+%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD+%D0%BE%D1%82+24.11.1996+N+132-%D0%A4%D0%97+%28%D1%80%D0%B5%D0%B4.+%D0%BE%D1%82+04.06.2018%29+%22%D0%9E%D0%B1+%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%85+%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9+%D0%B4%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8+%D0%B2+)

  

  Турист имеет 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 среды;
* свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
* обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
* обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
* возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
* содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
* беспрепятственный доступ к средствам связи;
* получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;

       информацию о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

   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.

 **Турист обязан:**

* соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
* сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
* соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;
* соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

  **Отказ от турпродукта.**

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране пребывания угрозы безопасности их жизни и здоровья, турист вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

В этом случае при расторжении договора до начала путешествия туристу возвращается вся сумма, а после начала путешествия — ее часть в размере, пропорциональном стоимости неоказанных услуг.

Роспотребнадзор напоминает, что при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу достоверную информацию, в том числе:

— об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия;

— о медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах;

— о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи.

Кроме того, туристы, предполагающие совершить путешествие в страну, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Для потребителей, уже заключивших соответствующий договор, важно иметь в виду, что информация о наличии в стране временного пребывания угрозы безопасности их жизни и здоровья является свидетельством очевидного ухудшения условий путешествия, указанных в договоре, что позволяет требовать его изменения или расторжения в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении, в том числе в досудебном порядке, ибо как таковое право на судебную защиту никоим образом не исключает возможности достижения на этот счет соглашения сторон в случае заявления туристом соответствующего требования до направления иска в суд.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

• в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб.  № 104 тел. 971-106, 971-083;
• в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5 10 12 тел. 77-20-38.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный),** без выходных дней на русском и английском языках.

 Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.