

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

ИНФОРМАЦИЯ

**О БЕЗОПАСНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ, ВЫЕЗЖАЮЩИХ В ТУРЕЦКУЮ РЕСПУБЛИКУ**

В связи с информацией об участившихся случаях пищевых отравлений в курортных отелях Турецкой Республики, а также случаях взрывов на пляжах данной страны Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека вынуждена еще раз обратить внимание потребителей на нижеследующее.

В соответствии с положениями [ст. 6](#) Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" туристы имеют право на обеспечение личной безопасности и беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

[Статья 7](#) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" гарантирует право потребителя на то, чтобы услуги, в том числе туристские, были безопасны для жизни и здоровья потребителя.

Согласно [ст. 14](#) Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу достоверную информацию, в частности:

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении 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 иных особенностях путешествия.

Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя вследствие необеспечения безопасности, подлежит возмещению в полном объеме в соответствии со [ст. 14](#) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей". Право требовать возмещения вреда признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем услуги или нет.

Исполнитель услуги освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил.

При этом необходимо учитывать, что [ст. 7](#) Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" требует от туристов соблюдения во время путешествия правил личной безопасности.

В связи с вышеизложенным при заключении договора о реализации туристского продукта туристам следует внимательнейшим образом изучить текст предлагаемого договора, требовать пояснений всех непонятных им пунктов, проследить, чтобы в договоре были отражены все вопросы, имеющие непосредственное отношение к безопасности турпродукта. При этом безусловной обязанностью туроператора (турагента) является указание в договоре всех его существенных условий, к которым относятся:

- 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 (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

общая цена туристского продукта в рублях;

информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

права, обязанности и ответственность сторон;

условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

Иные условия договора о реализации туристского продукта, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами.

Лица, осуществляющие турагентскую и туроператорскую деятельность, обязаны при подготовке туристов к путешествию и во время его совершения в целях реализации прав туриста, закрепленных ст. 6 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", предоставить исчерпывающие сведения об особенностях путешествия, об опасностях, с которыми могут столкнуться туристы, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов. При возникновении чрезвычайных ситуаций туроператоры и турагенты, участвующие в реализации соответствующих туристских продуктов, обязаны оказать всестороннее содействие в реализации туристами всех своих законных прав на получение медицинской помощи и обеспечение личной безопасности.

Важно учитывать, что медицинское обслуживание за рубежом - это платная услуга, поэтому перед поездкой в другую страну туристам следует выбрать подходящую им страховую программу и заключить соответствующий договор страхования. Причем необходимо до заключения договора страхования ознакомиться с программой страхования и перечнем "страховых" и "не страховых" случаев. При путешествии с детьми целесообразно для детей оформить расширенную страховку.

Находясь за границей, необходимо проявлять достаточную бдительность, разумную осмотрительность и корректировать свое поведение в соответствии с окружающей обстановкой.

Одновременно сообщаем, что Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека дано поручение своим территориальным органам подробно консультировать потребителей туристских услуг и оказывать им содействие в подготовке претензий и исковых заявлений в случае нарушения прав потребителей.
