**Памятка потребителю**

**Онлайн - бронирование тура**

**Оформление онлайн – заявки**

Для заключения договора о реализации туристского продукта 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,

- подана через онлайн-систему бронирования туров (например, <https://www.tutu.ru/>, <https://travelata.ru/>).

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,

- при личном приеме.

****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 туристом с момента оплаты туристом продукта, подтверждающей согласие с условиями договора.**

**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/**](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.***

**Советы потребителям**

**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.



Ответственность перед туристом за исполнение обязательств по договору возлагается на туроператора, даже в том числе, если данные услуги были оказаны третьими лицами ***(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.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке** [**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)**).**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

***Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».***

***При использовании памятки ссылка на сайт*** [***www.66.rospotrebnadzor.ru***](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) ***обязательна***