

Шановні туристи!

До початку подорожі, організованої туроператором/турагентом, будь ласка ознайомтесь із змістом цих рекомендацій, які розміщені на офіційних сайтах Мінекономрозвитку, МЗС, Мініфраструктури, Державіаслужби, Держпродспоживслужби

При укладенні договору на туристичне обслуговування, будь ласка, перевірте, щоб:

- туроператор мав чинні ліцензію та фінансове забезпечення (актуальна інформація доступна на офіційному сайті Мінекономрозвитку www.me.gov.ua у розділі "Діяльність-Туризм-Туроператорська діяльність-Ліцензійний реєстр");
- в договорі були вказані заявлені дати вильоту та прильоту;
- в договорі була вказана інформація про наявність трансферу з аеропорту до готелю в обох напрямках (у разі заявлення такої послуги);
- готель відповідав заявленій категорії і це було також вказано в договорі;
- були вказані строки відмови від туру та умови повернення коштів;
- кожен турист мав індивідуальний страховий поліс на медичне обслуговування та від нещасного випадку;
- була наявна квитанція про оплату туру або фіскальний чек.

В подорож обов'язково візьміть з собою:

- копію договору на туристичне обслуговування;
- оригінал страхового полісу на медичне обслуговування та від нещасного випадку;
- контакти туроператора (турагента);
- контакти дипломатичної установи України країни, до якої Ви подорожуєте.

У разі, якщо туроператор не надав заявлені послуги* за захистом порушених прав Ви маєте право звертатися із заявою до Держпродспоживслужби, надавши:

фото, - відео матеріали, копію договору на туристичне обслуговування; розрахункові квитанції понесених витрат тощо.

У разі, якщо туроператор порушив ліцензійні умови**, Ви маєте право звертатися із заявою до Мінекономрозвитку, надавши підтверджуючі документи. Порушенням ліцензійних умов вважається :

невидача туристу:

- договору на туристичне обслуговування або ваучеру (якщо договір укладено шляхом видачі ваучера);
- договору обов'язкового (медичне та від нещасного випадку) страхування (крім випадку самостійного укладання такого договору туристом);
- проїзних документів (квитків, в тому числі електронних квитків);

відсутність договорів на туристичне обслуговування з туристами або з туристичними агентами, якщо договори укладаються через них;
невдача платіжних документів, що підтверджують внесення туристом до каси туроператора вартості туристичних послуг (фіскальний чек, квитанція);
відсутність у туроператора власного веб-сайту;
провадження туроператорської діяльності поза межами заявлених місць провадження такої діяльності;
відсутність оформлених трудових договорів з найманими працівниками туроператора;
наявність у штаті туроператора менше ніж 30 % працівників, які мають стаж роботи у сфері туризму, або освіти у сфері туризму;
відсутність у керівника туроператора документа про освіту або стажу роботи у сфері туризму;
відсутність у туроператора копії документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності турагента, що реалізує туристичні послуги, сформовані туроператором;
відсутність обліку виданих туристам договорів обов'язкового (медичного та від нещасного випадку) страхування;
неподання туроператором статистичного звіту до органу ліцензування;
невідповідність місця провадження туроператорської діяльності вимогам, визначеним ліцензійними вимогами***.

*стаття 20 Закону України «Про туризм»

**постанова Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності»

*****Вимоги до місця провадження туроператорської діяльності**

1. наявна інформаційна вивіска або інформаційна табличка із зазначенням повного найменування туроператора;
2. наявні оргтехніка та програмна забезпечення, засоби телефонного зв'язку, доступ до Інтернету;
3. при вході до місця провадження туроператорської діяльності розміщена інформація про режим роботи;
4. на видному та доступному для туриста місці розміщена наступна інформація:
 - копія документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності туроператора перед туристами;
 - відомості про керівника, заступників керівника (за наявності) та головного бухгалтера туроператора та номери їх телефонів (мобільних телефонів у разі наявності), адреси електронної пошти (у разі наявності);
 - книга відгуків та пропозицій громадян;
 - Закон України "Про туризм";
 - Закон України "Про захист прав споживачів";
 - Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності;
 - місцезнаходження та номери телефонів Мінекономрозвитку, відповідного територіального органу Держпродспоживслужби.