# Шановні туристи!

**До початку подорожі, організованої туроператором/турагентом, будь ласка ознайомтесь із змістом цих рекомендацій, які розміщені на офіційних сайтах Мінекономрозвитку, МЗС, Мінінфраструктури, 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*](http://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;
* контактитуроператора (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 умов](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF)и**\*\***, 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;

невидача 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 освіту 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»*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80)

*\*\**[*постанова Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльно*с*ті»*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF)

**\*\*\**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.