**Последние новости об «электронных путевках»**

В марте 2016 года были внесены изменения в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в соответствии с которыми договор о реализации туристического продукта может быть составлен в электронной форме. Оформление электронных путевок предусмотрено законом еще с 1 января 2018 года, однако до настоящего времени потребители не могут заказать тур через интернет, поскольку запустить механизм формирования единой информационной системы электронных путевок (ЕИС) оказалось не просто.

В июне 2019 года правительством РФ утверждены требования к использованию электронных документов и правила обмена информацией между туроператором и туристом или другим заказчиком. Взаимодействие будет проходить через сайт туроператора (турагента). Они должны будут предоставить туристам возможность завести личный кабинет, через который можно подать заявку на услугу. Получив заявку, туроператор (турагент) должен будет выслать расчет стоимости путевки, полную и достоверную информации о туристическом продукте. После оплаты и формирования электронной путевки, она должна появиться в личном кабинете.

*Порядок оформления электронной путевки:*

1. Оформление заявки на заключение договора и создание в информационной системе туроператора (турагента) личного кабинета туриста.

Заявка должна содержать следующие сведения: фамилия, имя и отчество; серия, номер и вид документа, удостоверяющего личность туриста; телефон для связи, адрес электронной почты (при наличии). Заявка может быть оформлена следующими способами: потребителем самостоятельно, через сайт туроператора (турагента), с использованием простой электронной подписи (в виде комбинации из логина и пароля, отправленных потребителю на адрес электронной почты или смс-сообщением), а также сотрудниками туроператора (турагента) при личном приеме.

1. Заключение договора о реализации туристского продукта, согласование существенных условий договора.
2. После получения и обработки заявки, туроператор (турагент) направляет заказчику на адрес электронной почты:

- расчет стоимости туристского продукта, существенные условия договора о реализации туристского продукта;

- информационное сообщение о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, и о последствиях в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования;

- информацию о сроках и способах оплаты стоимости туристского продукта.

4. Сведения о получении туроператором (турагентом) стоимости туристического продукта отображаются в личном кабинете заказчика в режиме реального времени. Далее, не позднее 24 часов после получения оплаты стоимости туристского продукта, в системе ЕИС размещается электронная путевка, и потребитель гарантированно может отправляться в путешествие.

Однако бывают обстоятельства, при возникновении которых, приходится внести изменения в условия договора или расторгнуть договор. В данном случае предусмотрен уведомительный порядок сторон. При необходимости внесения изменений в договор о реализации туристского продукта, в связи с существенными изменениями обстоятельств, заинтересованная сторона в течение двух рабочих дней, но не позднее 24 часов до начала путешествия информирует другую сторону договора о необходимости внесения изменений в договор. Туроператор (турагент) -путем направления сообщения на адрес электронной почты потребителя, а потребитель - путем оформления заявления об изменении договора посредством системы ЕИС или при личном приеме у туроператора (турагента).

Создание системы электронных путевок направлено на обеспечение прозрачности деятельности туроператоров и турагентов при заключении договоров о реализации туристского продукта, предупреждение случаев неисполнения туроператором (турагентом) обязательств по договорам о реализации туристского продукта и нарушений прав туристов, оперативный мониторинг деятельности участников туристского рынка.

*Информация подготовлена специалистами отделения по защите прав потребителей – консультационного центра с использованием материалов сайта* [*www.rbc.ru*](http://www.rbc.ru) *и СПС КонсультантПлюс*