

□

□

□

□

Общественные потребительские стандарты деятельности участников туристического рынка

«Безопасный туризм»

Деятельность туристических агентств по

реализации туристского продукта

Стандарты разработаны на основе Национальных стандартов Российской Федерации с учетом требований общественных объединений потребителей с использованием материалов Некоммерческого партнерства «Национальный центр независимой экспертизы» и ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт □ сертификации»

□

□

□

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002г. №184-ФЗ «О техническом регулировании». Правила применения национальных стандартов в Российской Федерации определены в ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

□ Сведения о стандарте:

1. Общественный потребительский стандарт разработан, утвержден и введен в действие, в рамках Общественной программы «Безопасный туризм»: Общероссийской общественной организацией «Союз потребителей Российской Федерации», Некоммерческим партнерством «Национальный альянс туристических агентств»

2. В настоящем стандарте реализованы нормы:

Федеральных законов Российской Федерации:

- от 07 февраля 1993 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями;

- от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в

Российской Федерации» в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007,

№12-ФЗ

с

дополнениями

и

изменениями

от 30.12.2008;

- от 13.03.2006 г. в ред. от 07.05.2009 г. №38-ФЗ «О рекламе»;
- от 15.08.1996 г. в ред. От 07.04.2010 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезде в Российскую Федерацию»;
- от 27.11.1992 г. в ред. От 30.10.2009 г. № 243-ФЗ «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Налогового кодекса Российской Федерации;
- Воздушного кодекса Российской Федерации и Федеральных авиационных правил;
- иных федеральных законов и подзаконных нормативных актов Российской Федерации.

Принципы использования стандарта – соблюдение баланса интересов потребителей туристических услуг и участников туристического рынка, приоритетом отношений которых выступает безопасность и качество туристического продукта, соблюдение прав и интересов туриста и пассажира.

□

Порядок участия туристических компаний – туристические компании принимают на себя обязательства по соблюдению настоящих стандартов и условий сертификации. Присоединение к программе «Безопасный туризм» происходит путем подписания соответствующего протокола.

Участие государственных и общественных институтов. Государственные институты и институты гражданского общества участвуют в реализации программы путем поощрения представителей туристической индустрии, принявших на себя обязательства по соблюдению общественных потребительских стандартов в интересах потребителей, обеспечения безопасности и качества туристического продукта.

Настоящий стандарт устанавливает требования потребителей туристских услуг к

деятельности розничных продавцов туристского продукта – туристических агентств (агентов), осуществляющих свою деятельность в качестве юридического лица, либо индивидуального предпринимателя.

□

Требования потребителей туристских услуг к деятельности туристических агентств:

Требования к информации о туристском продукте:

А. Сотрудники туристического агентства обязаны предоставить достоверную информацию потребителю о туристическом продукте, об условиях пребывания в стране выезда, о порядке пересечения государственной границы, об особенностях путешествия с детьми, о порядке предоставления документов для получения виз иностранных государств, о мерах предосторожности и безопасности в стране пребывания, о страховых продуктах и иных существенных условиях путешествия;

Сотрудники туристического агентства своевременно предоставляют потребителям необходимую и достоверную информацию об оказываемых туруслугах. Информация должна обеспечивать возможность их правильного выбора и использования на всех этапах продвижения и реализации туристского продукта.

Информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в офисе турфирме, на Интернет-сайте, каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими

законодательству Российской Федерации.

Информация доводится до сведения потребителя и в том случае, если реализация туристского продукта осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя и его структурных подразделений, во временных помещениях, на специализированных выставках и ярмарках.

Информация доводится до потребителя на русском языке и, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Информация о туристском продукте предоставляется потребителю и содержит сведения:

1. 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 о доступности услуг, затратах времени на ее предоставление, ожидаемой стоимости, о взаимосвязи между качеством, условиями предоставления и стоимостью, о возможности влияния потребителя на качество туруслуг.
 2. Об условиях пребывания в стране выезда, о порядке пересечения государственной границы, об особенностях путешествия с детьми, о порядке предоставления документов для получения виз иностранных государств, о мерах предосторожности и безопасности в стране пребывания, о страховых продуктах и иных существенных условиях путешествия
 3. Сведения о туристическом операторе – организаторе туристической поездки, о его номере в федеральном реестре туристических операторов, о размере его финансового обеспечения.
- По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о

существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.

4. Сведения о страховом продукте. Сотрудник агентства обязан предоставить потребителю информацию о возможности приобретения дополнительных страховых продуктов и продуктов, обеспечивающих безопасность и повышенный сервис при осуществлении поездки.

Б. Туристическое агентство, в обязательном порядке, должно иметь информационный стенд - «уголок потребителя», с размещенной информацией о контролирурующих государственных органах, контактами специализированного общества по защите прав потребителя, книгой жалоб и иными материалами, предусмотренными действующим законодательством;

В. Руководство и/или собственники туристического агентства обязаны предусмотреть наличие реального механизма быстрого решения вопросов, связанных с безопасностью и защитой прав туриста в РФ и за рубежом, во время совершения путешествия; и разместить сведения о данном механизме на информационном щите.

□

В офисе туроператора и/или турагента потребителю предоставляется следующая информация:

На вывеске: фирменное наименование (наименование) организации, место нахождения

(почтовый адрес) и режим работы

В информационной папке (или информационном стенде)

В доступном для обозрения потребителя месте(в информационной папке, на стенде или др.):

1. Копия свидетельства о государственной регистрации (Исполнитель – индивидуальный предприниматель также должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа);
2. Образцы договора, туристской путевки и иных бланков документов, оформляемых при реализации туристского продукта;
3. Порядок обращения потребителя с претензиями, адрес и телефоны специализированного общественного объединения по защите прав потребителя в области туризма, контактная информация Роспотребнадзора, Ростуризма.
4. В случае обращения Национального альянса туристических агентств, органов государственной власти и управления (Роспотребнадзор, МИД РФ) к потребителям о нежелательности посещения той или иной страны (местности), либо о нежелательности приобретения туристского продукта у того или иного оператора в виду небезопасности туристского продукта для потребителя, в доступном для потребителя месте размещается соответствующая информация
5. В случае временного приостановления деятельности исполнителя потребителю предоставляется информация о сроках временного приостановления деятельности.

Требования к образовательному уровню сотрудников туристических агентств:

Г. Сотрудники туристического агентства должны иметь соответствующий уровень специального образования, постоянно повышать свою квалификацию в специализированных учебных заведениях либо на специализированных курсах. Сотрудники туристического агентства, помимо профильных дисциплин, должны владеть знаниями ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ФЗ «О защите прав потребителя», ФЗ «О порядке въезда на территорию Российской Федерации и порядке выезда с территории Российской Федерации», национальных стандартов туристической деятельности, иных федеральных нормативных актов;

Владелец сертификационного знака регулярно информирует туристических агентов о всех изменениях действующего законодательства по вопросам деятельности туристического агентства и реализации туристского продукта.

Иные требования к деятельности туристических агентств

□

Д. Сотрудники туристического агентства, при продаже тура, должны предоставить потребителю возможность приобрести качественный страховой продукт и иные услуги, обеспечивающие повышенный уровень безопасности туриста, особенно, за пределами Российской Федерации;

В офисе турагента должна быть установлена он-лайн система, позволяющая потребителю в режиме реального времени приобрести расширенный страховой продукт, включающий в себя:

1. Полис страхования медицинских и транспортных расходов с увеличенным объемом покрытия и расширенным перечнем услуг.
2. Полис страхования расходов на юридическую помощь, или иной документ, предоставляющий владельцу право на получение квалифицированной юридической помощи за рубежом.
3. Полис страхования медицинских и транспортных расходов специализированного типа (для занятия опасными видами спорта, для занятий дайвингом и т.д.)
4. Полис страхования риска отмены поездки.
5. Полис страхования риска потери / гибели багажа.
6. Полис страхования гражданской ответственности застрахованного лица.

□

Е. Договор, заключаемый туристическим агентством и потребителем туристических услуг, должен соответствовать требованиям федерального законодательства и настоящим стандартам;

При заключении договора с потребителем турагент информирует туриста:

1. о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор;
2. о возможности туриста обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.
3. указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услуги), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги;

При заключении договора потребителю туристу предоставляется информация:

1. О месте временного пребывания;
2. О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
3. Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

4. Упреждающая информация об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
5. О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
6. 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);
7. Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
8. О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
9. Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
10. Об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

11. О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья туриста в случае, если он предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

12. Об иных особенностях путешествия, а также иную полезную информацию (о работе городского транспорта, медицинском обслуживании, курсе валют и пр.)

Исполнитель информирует потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок в соответствии с требованиями законодательства

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта:

В туристской путевке, которая является неотъемлемой частью договора о реализации турпродукта, информация предоставляется потребителю о комплексе предоставляемых туристских услуг и общая цена туристского продукта.

В документах, выдаваемых туристу (туристской путевке и договоре), указывается дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность, программа и порядок оплаты.

В Памятке туриста, которая выдается после заключения договора, дается информация о стране (месте) временного пребывания, а также другая полезная информация об опасностях, и других нестандартных обстоятельствах и ситуациях в соответствии с настоящего стандарта.

При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, туристу предоставляется необходимая и достоверная информация о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды, об опасностях, с которыми турист может столкнуться в при совершении путешествия, о необходимости профилактических прививок при совершении путешествий в страны, где потребители могут подвергаться повышенному риску инфекционных заболеваний, о возможных рисках на маршрутах повышенной опасности и при занятии экстремальными видами туризма, а также других особенностях путешествия, в том числе о медицинском обслуживании, курсе валют и т.п.

Ж. Туристическое агентство должно иметь возможность использовать реальный механизм, в том числе финансово-расчетный, для урегулирования конфликтной ситуации с потребителем туристических услуг

Туристическое агентство для обеспечения прав и интересов потребителей в своей деятельности может иметь использовать следующие механизмы урегулирования потребительских конфликтов:

1. Страховой механизм – турагент может застраховать свою гражданскую ответственность совместно с гражданской ответственностью туристического оператора;
2. Банковский механизм – турагент может иметь банковскую гарантию на сумму не менее 2.000.000 рублей, сроком не менее, чем на один год;
3. Механизм участия в СРО или иных некоммерческих организациях, фондах – турагент может являться членом некоммерческой специализированной организации, предоставляющей своим членам услуги по урегулированию потребительских конфликтов, а также гарантирующих производство денежных выплат.

□

И. Туристическое агентство, при проведении денежных расчетов с третьими лицами, обязано соблюдать требования действующего законодательства РФ о проведении денежных расчетов между юридическими лицами.□

В соответствии с действующим законодательством РФ расчеты между юридическими лицами производятся в безналичной форме через банки или иные кредитные организации.

Общественные потребительские стандарты вступают в силу в следующем порядке:

1. Пункты А,Е, – с момента присоединения агента к Общественной программе «Безопасный туризм» и подписания соответствующего протокола;
2. Пункты Б,В,Ж – через 30 дней с момента присоединения агента к Общественной программе «Безопасный туризм» и подписания соответствующего протокола;
3. Пункт Д – через 60 дней с момента присоединения агента к Общественной

программе «Безопасный туризм» и подписания соответствующего протокола;
4. Пункты Г, И – через 90 дней с момента присоединения агента к Общественной программе «Безопасный туризм» и подписания соответствующего протокола;

[Бассейн Волги](#)