**ГОСТ Р 54600-2011**

ГОСТ Р 54600-2011  
  
Группа Т50

       
НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

УСЛУГИ ТУРАГЕНТСТВ

Общие требования

Tourist services. Services of travel agencies. General requirements

ОКС 03.080.30  
ОКСТУ 0131

Дата введения 2013-01-01

       
Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены [Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании"](http://docs.cntd.ru/document/901836556), а правила применения национальных стандартов Российской Федерации -ГОСТ Р 1.0-2004 "Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения"  
  
**Сведения о стандарте**

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" (ОАО "ВНИИС") и Некоммерческим партнерством "Национальный центр независимой экспертизы"

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 "Туристские услуги и услуги средств размещения"

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ [Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2011 г. N 734-ст](http://docs.cntd.ru/document/902378235)

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ  
  
  
*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе "Национальные стандарты", а текст изменений и поправок - в ежемесячно издаваемых информационных указателях "Национальные стандарты". В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет*

     1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам, оказываемым туристскими агентствами (далее - турагентами).  
  
Стандарт распространяется на услуги турагентов, оказываемые туристам юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности и индивидуальными предпринимателями.  
  
На основе настоящего стандарта могут разрабатываться нормативные документы, устанавливающие требования к конкретным услугам турагентов, в том числе стандарты организаций - исполнителей туристских услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:  
  
[ГОСТ Р 50644-2009](http://docs.cntd.ru/document/1200077653) Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов  
  
[ГОСТ Р 50681-2010](http://docs.cntd.ru/document/1200083215) Туристские услуги. Проектирование туристских услуг  
  
[ГОСТ Р 50690-2000](http://docs.cntd.ru/document/1200025205) Туристские услуги. Общие требования  
  
[ГОСТ Р 53522-2009](http://docs.cntd.ru/document/1200077638) Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения   
  
[ГОСТ Р 53997-2010](http://docs.cntd.ru/document/1200083947) Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования  
  
[ГОСТ Р 53998-2010](http://docs.cntd.ru/document/1200083218) Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования  
  
Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по [Федеральному закону "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/9032907), [ГОСТ Р 53522](http://docs.cntd.ru/document/1200077638), а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **турагентство (турагент):** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по продвижению и реализации туристского продукта (турпродукта) и/или отдельных туристских услуг на основании договора, заключенного с туроператором, сформировавшим турпродукт.

3.2 **продвижение туристского продукта турагентом:** Комплекс мер, проводимых турагентом в соответствии с договором, заключенным с туроператором, сформировавшим турпродукт, направленных на реализацию турпродукта.  
  
Примечание - К продвижению туристского продукта турагентом относят: деятельность в области рекламы, участие в специализированных выставках, ярмарках, организацию туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов, размещение информации о турпродукте в средствах массовой информации и т.п.

3.3 **реализация туристского продукта турагентом:** Деятельность турагента по заключению договоров о реализации туристского продукта с туристами или иными заказчиками туристского продукта, предоставлению им необходимой и достоверной информации о турпродукте.

3.4 **агентский договор:** Договор о реализации турпродукта, заключенный турагентом с туроператором, сформировавшим турпродукт.

3.5 **процесс обслуживания:** Совокупность операций, выполняемых турагентом при заключении договора о реализации турпродукта или отдельных туристских услуг с туристами/экскурсантами и/или иными заказчиками.

3.6 **условия обслуживания:** Совокупность факторов, воздействующих на туриста/экскурсанта в процессе оказания услуг турагентами.

3.7 **франчайзинг (договор коммерческой концессии):** Предоставление туроператором (франчайзером) турагенту (франчайзи) комплекса исключительных прав (франшизы) на использование объектов интеллектуальной собственности (фирменное наименование, товарный знак и т.п.) для оказания услуг под маркой данного туроператора на условиях, установленных договором.

4 Виды услуг турагентов

4.1 Услуги турагентов подразделяют на следующие виды:  
  
- продвижение туристского продукта;  
  
- бронирование туристского продукта;  
  
- реализация туристского продукта;  
  
- бронирование отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;  
  
- реализация отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;  
  
- доставка туристских документов, билетов на транспорт различных видов, билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и досуговые мероприятия;  
  
- предоставление туристам/экскурсантам необходимой и достоверной информации о турпродукте или отдельных туристских услугах, условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания;  
  
- прочие услуги.

4.2 Бронирование и реализация турагентом туристского продукта, сформированного туроператором, состоят из следующих этапов:  
  
- предоставление информации о реализуемом туристском продукте и туроператоре, сформировавшем данный турпродукт;  
  
- предоставление информации об условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания;  
  
- принятие заказа (заявки) и бронирование турпродукта;  
  
- заключение договора о реализации турпродукта;  
  
- страхование туристов и экскурсантов;  
  
- проведение расчетов с туристами/экскурсантами по заключенным договорам и оформление документов, подтверждающих оплату, в соответствии с законодательством Российской Федерации;  
  
- проведение инструктажа туристов и экскурсантов, в том числе по соблюдению мер безопасности, порядке обращения в медицинские учреждения и страховые (ассистанские) компании в стране (месте) временного пребывания;  
  
- предоставление информации о порядке оформления и подачи документов для получения денежных средств (возврат за неоказанные услуги, возмещение ущерба) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации турпродукта;  
  
- предоставление информации о порядке оформления и подачи документов для получения экстренной помощи при возникновении чрезвычайных ситуаций и в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации турпродукта.

4.3 Бронирование и реализация турагентом отдельных туристских услуг включают:  
  
- бронирование, оформление и реализацию билетов на пассажирский транспорт различных видов;  
  
- бронирование транспортных средств для осуществления путешествий и экскурсий;  
  
- бронирование мест в гостиницах и иных средствах размещения;  
  
- бронирование и реализацию билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и другие досуговые мероприятия различных видов;  
  
- бронирование и реализацию экскурсионных услуг, в т.ч. услуг экскурсоводов, гидов и гидов-переводчиков;  
  
- бронирование помещений для организации деловых встреч, семинаров, конференций и пр.;  
  
- бронирование дополнительных услуг для организации деловых встреч, семинаров, конференций.

4.4 Доставка туристских документов, билетов на транспорт различных видов, билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и досуговые мероприятия осуществляется турагентом в соответствии с заказами (заявками) туриста, экскурсанта и/или иного заказчика.

4.5 Прочие услуги турагента включают:  
  
- содействие в оформлении въездных и выездных документов;  
  
- информационно-рекламные услуги;  
  
- консультационные (консалтинговые) и другие услуги в соответствии с [ГОСТ Р 53522](http://docs.cntd.ru/document/1200077638), подразделы 5.13-5.16.

4.5.1 Отдельные услуги турагента могут не входить в сформированный туроператором туристский продукт.

4.5.2 Перечень прочих услуг турагентов может быть расширен в зависимости от запросов туристов, экскурсантов и/или иных заказчиков.

5 Общие требования к услугам турагентов

5.1 Турагент обязан уведомить о начале осуществления своей деятельности орган государственной власти в соответствии с законодательством Российской Федерации [[1]](http://docs.cntd.ru/document/902135756).

5.2 Турагент предоставляет услуги по реализации туристского продукта на основании заключенного в письменной форме договора с туроператором, сформировавшим данный турпродукт.  
  
Основными видами договоров являются:  
  
- агентский договор,  
  
- договор коммерческой концессии (франчайзинг).

5.3 Турагент может заключать договоры на реализацию отдельных туристских услуг (размещение, проживание, питание, транспортное и экскурсионное обслуживание туристов и экскурсантов и др.) с объектами туристской индустрии, с владельцами транспортных средств, транспортными предприятиями и другими организациями, а также субагентские договоры, если это предусмотрено договором с туроператором.

5.4 Содержание договора, заключенного между турагентом и туроператором, турагентом и предприятиями и организациями туристской индустрии, должно соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации в сфере туризма [[2]](http://docs.cntd.ru/document/9032907), [[3]](http://docs.cntd.ru/document/9027690) и нормативных правовых актов и документов.  
  
В заключенном договоре должны быть определены права, обязанности и пределы ответственности каждой из сторон, а также порядок предоставления информации о турпродукте или отдельной туристской услуге в объеме, обеспечивающем туристам/экскурсантам возможность правильного выбора.

5.5 Турагент осуществляет реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором с туроператором, - от своего имени.

**5.6 Требования к информации о реализуемом турпродукте и туроператоре, сформировавшем турпродукт**

5.6.1 Требования к содержанию информации для потребителей определяются законодательством Российской Федерации [[2]](http://docs.cntd.ru/document/9032907),[[4]](http://docs.cntd.ru/document/9005388), [[5]](http://docs.cntd.ru/document/901971356), [[6]](http://docs.cntd.ru/document/901990051), правилами оказания услуг по реализации турпродукта [[7]](http://docs.cntd.ru/document/902052485), [ГОСТ Р 53997](http://docs.cntd.ru/document/1200083947).

5.6.2 Турагенты заблаговременно предоставляют туристам или иным заказчикам полную, необходимую и достоверную информацию о турпродукте и туристских услугах, входящих в туристский продукт.  
  
Информация о туристском продукте должна содержать сведения о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта, программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории), организации питания, услугах по перевозке туристов в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также дополнительных услугах.

5.6.3 Турагент должен информировать туриста об исполнителе туристских услуг - туроператоре, сформировавшем турпродукт. Информация о туроператоре должна быть доведена до сведения туриста до заключения договора.  
  
Информация о туроператоре должна содержать следующие сведения:  
  
- полное и сокращенное наименование, место регистрации (почтовый адрес, место нахождения) туроператора согласно сведениям Единого государственного реестра юридических лиц;  
  
- реестровый номер туроператора;  
  
- способы связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты, другие сведения);  
  
- размер финансового обеспечения, номер, дату и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии;  
  
- наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение, а также соответствующие номера телефонов и адреса сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;  
  
- данные о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма.

5.6.4 При реализации турагентом туристского продукта от своего имени турагент должен предоставить туристу следующую информацию:  
  
- о своих полномочиях совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;  
  
- полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес (индивидуальные предприниматели указывают полное наименование и адрес на основании сведений Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей);  
  
- о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и/или иному заказчику услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор;  
  
- о возможности туриста получить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора или уплату денежной суммы по банковской гарантии в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации [[2]](http://docs.cntd.ru/document/9032907);  
  
- о возможности обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адресов электронной почты и других сведений).

5.6.5 Турагент обязан своевременно информировать туриста о том, что несоблюдение туристом указаний 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.

5.6.6 За непредоставление своевременной и достоверной информации или предоставление недостоверной, неполной информации туристу и/или иному заказчику о туристском продукте/туристских услугах, несут ответственность как туроператор, так и турагент в соответствии с условиями договора, заключенного между ними.

5.6.7 В случае, если турагент является членом общественной организации и/или профессионального объединения турагентов, информация о таком объединении и условиях членства в ней должна доводиться до туристов и/или экскурсантов.

**5.7 Требования при принятии заказа и бронировании туристского продукта/туристских услуг**

5.7.1 Заказ на приобретение туристского продукта от туристов и/или иных заказчиков принимается, как правило, в письменной форме и оформляется в виде заявки на бронирование или в виде предварительного договора.  
  
Заказ (заявка) на бронирование может быть принят турагентом в факсимильном, электронном виде (e-mail) или в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (on-line бронирование). В таких случаях заявка или предварительный договор подписываются сторонами в электронной форме и по соглашению сторон в дальнейшем могут быть оформлены в письменном виде.

5.7.2 В заявке или предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет и другие существенные условия договора (маршрут путешествия, вид транспорта, категорию средства размещения, сведения о туристах и пр.), а также сроки заключения сторонами договора о реализации туристского продукта.  
  
Рекомендуемая форма заявки (предварительного договора) на бронирование представлена в приложении А.

5.7.3 Иные условия предварительного договора о реализации туристского продукта/туристских услуг, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт отдельных услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность и др.), определяются по соглашению сторон.

5.7.4 При принятии заказов (заявок) турагент не должен допускать бронирования сверх объемов, предусмотренных в договоре (овербукинга) в соответствии с принципами работы, рекомендованными в международных туристских документах [[8]](http://docs.cntd.ru/document/1200095897). В случае, если туристы находятся в листе ожидания, турагент должен разъяснить им особенности данного статуса.

5.7.5 Бронирование туристского продукта у туроператора осуществляется с помощью электронных систем бронирования, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.  
  
В целях предоставления туристам необходимой и достоверной информации о турпродукте, обеспечивающей его правильный выбор, а также для оперативного бронирования и подтверждения заказа (заявки) турагент может использовать системы бронирования нескольких туроператоров.

**5.8 Требования при заключении договора о реализации туристского продукта**

5.8.1 Договор о реализации туристского продукта оформляется между турагентом и туристом и/или иным заказчиком в соответствии с законодательством Российской Федерации.  
  
Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права туристов и/или иных заказчиков по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей [[2]](http://docs.cntd.ru/document/9032907), [[4]](http://docs.cntd.ru/document/9005388), [[7]](http://docs.cntd.ru/document/902052485).

5.8.2 Договор о реализации туристского продукта может быть оформлен в электронной форме с использованием систем защиты информации в соответствии с законодательством [[6]](http://docs.cntd.ru/document/901990051), [[9]](http://docs.cntd.ru/document/901990046).

5.8.3 Турагент обязан оформить документы, подтверждающие оплату денежных средств туристами и/или иными заказчиками по договору о реализации турпродукта или по договору о предоставлении отдельных туристских услуг.  
  
При осуществлении наличных расчетов турагент выдает туристу и/или иному заказчику бланк строгой отчетности, подтверждающий факт оплаты в соответствии с законодательством Российской Федерации, или использует контрольно-кассовую технику.  
  
Для обеспечения удобства расчетов для туристов и/или иных заказчиков турагентам следует обеспечить возможность приема платежей по пластиковым банковским картам, через платежные терминалы, а также прием безналичных платежей путем перечисления денежных средств на расчетный счет туроператора или турагента, в том числе с использованием электронных систем оплаты.

5.8.4 После заключения договора о реализации турпродукта туристу выдается Памятка туриста, в которой предоставляется информация в соответствии с требованиями [ГОСТ Р 53997](http://docs.cntd.ru/document/1200083947), подразделы 4.2-4.4, пункт 5.7.4.

**5.9 Требования к страхованию туристов и проведению инструктажа**

5.9.1 По поручению туроператора турагент, реализующий туристский продукт, обеспечивает туристское страхование туристов и/или экскурсантов.  
  
По требованию туриста турагент оказывает содействие в предоставлении услуг по оформлению страхования от иных рисков (страхование от невыезда, финансовых рисков, дополнительное медицинское страхование, страхование багажа, страхование ответственности перед третьими лицами, страхование автогражданской ответственности и т.п.), связанных с совершением путешествия или экскурсии.

5.9.2 Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам, исходя из суммы страхового покрытия, и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.  
  
Страховой полис оформляется на русском и государственном языке страны временного пребывания туриста.

5.9.3 Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии проводится в соответствии с законодательством Российской Федерации [[2]](http://docs.cntd.ru/document/9032907).

5.9.4 Турагент обеспечивает проведение инструктажа туристов, в том числе по соблюдению мер безопасности в соответствии с [ГОСТ Р 50644](http://docs.cntd.ru/document/1200077653).  
  
Текст инструктажа должен быть разработан и утвержден туроператором, сформировавшим турпродукт.  
  
Ответственность за проведение инструктажа туристов несет руководитель турагентства.

**5.10 Требования при предоставлении туристских услуг по договору о реализации турпродукта**

5.10.1 Услуги, предоставляемые туристу в соответствии с заключенным договором о реализации турпродукта, и условия обслуживания туристов должны соответствовать требованиям [ГОСТ Р 50681](http://docs.cntd.ru/document/1200083215), пункт 5.3.1, включая соответствие назначению, безопасности, точности и своевременности исполнения, эргономичности, комфортности, информативности, доступности.

5.10.2 Ответственность за качество и безопасность турпродукта в соответствии с законодательством и договором, заключенным между турагентом и туроператором, несет туроператор.

5.10.3 В случае возникновения в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни, здоровья, а также опасности причинения вреда их имуществу, турагент и турист вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения [[7]](http://docs.cntd.ru/document/902052485).

**5.11 Требования при бронировании отдельных туристских услуг**

5.11.1 Принятие заказа (заявки) на бронирование отдельных туристских услуг (услуг по перевозке, услуг питания, услуг размещения, экскурсионных услуг и др.) осуществляется турагентом в соответствии с 5.3, 5.4 настоящего стандарта.

5.11.2 Бронирование отдельных туристских услуг проводится турагентом на основании договоров, заключенных турагентом со средствами размещения, транспортными предприятиями (компаниями), предприятиями питания и другими организациями, предоставляющими туристские и сопутствующие услуги, указанные в 4.3 настоящего стандарта.

5.11.3 В договорах, заключаемых с транспортными предприятиями (компаниями), должна быть предусмотрена ответственность перевозчика за предоставление проездных документов в соответствии с подтвержденным бронированием и выполнение обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормами международного права.

5.11.4 В договорах, заключаемых с предприятиями и организациями туристской индустрии, оказывающими услуги размещения, питания, а также развлекательные, спортивные, экскурсионные и другие услуги, должна быть предусмотрена ответственность исполнителя услуг за их безопасность и качество, в том числе соответствие категории средства размещения, горнолыжной трассы и пляжа требованиям Систем классификации объектов туристской индустрии, действующих в Российской Федерации [[10]](http://docs.cntd.ru/document/902259242).

**5.12 Требования при доставке туристских путевок, билетов на транспорт различных видов, развлекательные, спортивно-зрелищные и другие мероприятия**  
  
При оказании турагентом услуг по доставке туристских документов, билетов и др., в том числе в офис, на рабочие места, на дом, необходимо обеспечить выполнение требований точности и своевременности исполнения, информативности, доступности данных услуг по [ГОСТ Р 50681](http://docs.cntd.ru/document/1200083215).

**5.13 Требования к офису турагента**  
  
Офис (помещение) турагента, оказывающего услуги по продвижению и реализации турпродукта и отдельных туристских услуг, должен соответствовать требованиям [ГОСТ Р 50690](http://docs.cntd.ru/document/1200025205), подраздел 5.8.

**5.14 Требования к персоналу турагента**

5.14.1 Турагент должен быть укомплектован профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с требованиями настоящего стандарта, Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов, служащих "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" и других нормативных документов.

5.14.2 Сотрудники турагента должны:  
  
- иметь соответствующую профессиональную подготовку (переподготовку) и квалификацию, подтвержденную документами, оформленными в установленном порядке;  
  
- знать и соблюдать законодательство в сфере туризма, иные нормативные документы, касающиеся профессиональной деятельности;  
  
- повышать свою квалификацию на курсах, семинарах и т.п. не реже одного раза в два года;  
  
- соблюдать должностные инструкции и стандарты работы, утвержденные руководителем турагентства;  
  
- соблюдать правила охраны труда и техники безопасности;  
  
- уделять особое внимание обслуживанию туристов с ограниченными физическими возможностями в соответствии с [ГОСТ Р 53998](http://docs.cntd.ru/document/1200083218);  
  
- создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства, уметь предотвращать конфликты и правильно действовать в конфликтных ситуациях.

5.14.3 Персонал турагента должен быть профессионально подготовлен и обучен действиям по обеспечению безопасности туристов в обычных и чрезвычайных ситуациях, возникающих в процессе оказания услуг.  
  
Ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях несет руководитель турагентства.

6 Оценка и контроль качества услуг турагентов

6.1 Контроль безопасности и качества услуг, оказываемых турагентами, осуществляют контролирующие организации в пределах своей компетенции [[2]](http://docs.cntd.ru/document/9032907), [[7]](http://docs.cntd.ru/document/902052485).

6.2 Качество туристских услуг, оказываемых турагентом, оценивается в соответствии с требованиями [ГОСТ Р 52113](http://docs.cntd.ru/document/1200032446), [ГОСТ Р 53522](http://docs.cntd.ru/document/1200077638).

6.3 Соответствие услуг, оказываемых турагентами, требованиям национальных стандартов и других нормативных документов, может быть подтверждено при сертификации туристских услуг или в процессе классификации объектов туристской индустрии.

Приложение А (рекомендуемое). Форма заявки (предварительного договора) на бронирование

Приложение А  
(рекомендуемое)

|  |
| --- |
|  |
|  |
| наименование компании, адрес, телефон |

ЗАЯВКА (заполняется в двух экземплярах)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Настоящий документ является предварительным договором. После подтверждения туроператором заявленных услуг стороны оформляют окончательный договор о реализации туристского продукта. | | |
| Дата заказа | Номер заказа | Ответственное лицо компании |
| Маршрут путешествия | | |

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЧИКАХ ТУРПРОДУКТА

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| Фамилия, имя, отчество (русские буквы) | Фамилия, имя (латинские буквы) | Пол | Номер паспорта и срок действия | Дата рождения |
|  |  |  |  |  |

ИНФОРМАЦИЯ О ТРАНСПОРТЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Дата убытия | Аэропорт, ж/д, морской вокзал | Время убытия | Время прибытия | N рейса | Класс | Перевозчик | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

ВНУТРИМАРШРУТНЫИ ТРАНСПОРТ И ТРАНСФЕР

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Город/страна | Дата | Маршрут | Вид, тип транспорта | N места | Гид/руков. группы | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |

ИНФОРМАЦИЯ О СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Город/ страна | Дата прибытия | Дата убытия | Гостиница или др. | Категория | Тип номера | Питание | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Город/страна | Дата | Название экскурсии | Продолжительность | Гид | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |

СТРАХОВАНИЕ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| Медицинское от несчастных случаев | От утраты багажа | На случай отказа от путешествия | Другие виды | Примечание |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

ДРУГИЕ ПОЖЕЛАНИЯ ТУРИСТА

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ (РУБ.)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Билеты | Гостиница | Трансфер | Экскурсии | Страхование | Визы | Всего | Аванс |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Стороны обязуются при согласовании всех условий заключить договор о реализации туристского | | | | | | | | | | | | | |
| продукта в срок до | | | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | | | | |
| Я, нижеподписавшийся, уполномочен выступать от имени всех поименованных в заявке лиц. | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | |  | | | | | |
| ЗАКАЗЧИК | | | | |  | |  | |  | "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_" 20 г. | | | |
|  | личная подпись | | | |  | | Фамилия, инициалы | |  | Дата | | | |
|  | | | | | | | |  | | | | | |
| ЗАКАЗ ПРИНЯТ | | "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_" 20 г. | | | |  | | | | | |  |  |
|  | |  | | | | подпись ответственного лица | | | | | |  | Фамилия, инициалы |
|  | | | | | | | |  | | | | | |
| ЗАКАЗ ПОДТВЕРЖДЕН "\_\_ "\_\_\_\_\_\_" 20 г. | | | | | | | | | | |  |  | |
|  | | | | Дата | подпись ответственного лица | | | | | |  | | Фамилия, инициалы |
|  | | | | | | | |  | | | | | |
| М П | | | | | | | |  | | | | | |
|  | | | | | | | |  | | | | | |
| С изменениями согласен: | | | | | | | |  | | | | | |
|  | | | | | | | |  | | | | | |
| ЗАКАЗЧИК | | | | |  |  | | | |  | "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_" 20 г. | | |
|  | личная подпись | | | |  | Фамилия, инициалы | | | |  | Дата | | |

Библиография

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| [1] | [Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" с изменениями и дополнениями](http://docs.cntd.ru/document/902135756) |
| [2] | [Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями](http://docs.cntd.ru/document/9032907) |
| [3] | [Гражданский Кодекс Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9027690), статья 160 |
| [4] | [Федеральный закон от 07 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" с изменениями и дополнениями](http://docs.cntd.ru/document/9005388) |
| [5] | [Федеральный закон от 13 марта 2006 г. N 38-ФЗ "О рекламе" с изменениями и дополнениями](http://docs.cntd.ru/document/901971356) |
| [6] | [Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"](http://docs.cntd.ru/document/901990051) |
| [7] | [Правила оказания услуг по реализации туристского продукта](http://docs.cntd.ru/document/902052485), утверждены [постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. N 452](http://docs.cntd.ru/document/902052485) с изменениями и дополнениями |
| [8] | Кодекс профессиональной этики Ассоциации Британских Турагентств\* |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \* Доступ к международным и зарубежным документам можно получить перейдя по ссылке на сайт [http://shop.cntd.ru](http://docs.cntd.ru/document/902249298). - Примечание изготовителя базы данных. | |
| [9] | [Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"](http://docs.cntd.ru/document/901990046) с изменениями и дополнениями |
| [10] | [Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. N 35 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи"](http://docs.cntd.ru/document/902259242) |