Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

Утвержден и введен в действие

[Приказом](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588949E735903422657D59E42D6F8B68B49938DEEE1B759D1C48F39F696727r0t9N) Федерального агентства

по техническому регулированию

и метрологии

от 18 декабря 2011 г. N 734-ст

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

УСЛУГИ ТУРАГЕНТСТВ

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Tourist services. Services of travel agencies.

General requirements

ГОСТ Р 54600-2011

Группа Т50

ОКС 03.080.30

ОКСТУ 0131

Дата введения

1 января 2013 года

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588948E335903220657D59E42D6F8B68B49938DEEE1B759D1C48F39F696727r0t9N) от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании", а правила применения национальных стандартов Российской Федерации - [ГОСТ Р 1.0-2004](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65473AF5D158894EE534903971327F08B1236A8338EE893C97BB136B990257F18169r6t7N) "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](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588949E735903422657D59E42D6F8B68B4992ADEB61775980249F58A3F36615CD17D1BC20653439504F4r6t4N) Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2011 г. N 734-ст.

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](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C655B3AE9D1588943E838963971327F08B1236A8338EE893C97BB136B990257F18169r6t7N) Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

[ГОСТ Р 50681-2010](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C655B3AE9D1588948E63798647B3A2604B32465DC3DFB98649ABE0874981C4BF383r6tBN) Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

[ГОСТ Р 50690-2000](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C655B3AE9D1588943E834913971327F08B1236A8338EE893C97BB136B990257F18169r6t7N) Туристские услуги. Общие требования

[ГОСТ Р 53522-2009](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C655B3AE9D1588948E2329B3971327F08B1236A8338EE893C97BB136B990257F18169r6t7N) Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

[ГОСТ Р 53997-2010](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C655B3AE9D158894DE43098647B3A2604B32465DC3DFB98649ABE0874981C4BF383r6tBN) Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

[ГОСТ Р 53998-2010](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C655B3AE9D1588948E630953971327F08B1236A8338EE893C97BB136B990257F18169r6t7N) 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](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588948E434963620657D59E42D6F8B68B49938DEEE1B759D1C48F39F696727r0t9N) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", ГОСТ Р 53522, 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, о 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 неуказанные 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, 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]](#P320).

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]](#P324), [[3]](#P327) 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]](#P324), [[4]](#P328), [[5]](#P330), [[6]](#P332), правилами оказания услуг по реализации турпродукта [[7]](#P334), ГОСТ Р 53997.

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]](#P324);

- 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](#P206).

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]](#P337). 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]](#P324), [[4]](#P328), [[7]](#P334).

5.8.2. Договор о реализации туристского продукта может быть оформлен в электронной форме с использованием систем защиты информации в соответствии с законодательством [[6]](#P332), [[9]](#P338).

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, 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]](#P324).

5.9.4. Турагент обеспечивает проведение инструктажа туристов, в том числе по соблюдению мер безопасности в соответствии с [ГОСТ Р 50644](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C655B3AE9D1588943E838963971327F08B1236A8338EE893C97BB136B990257F18169r6t7N).

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, 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]](#P334).

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](#P116), [5.4](#P117) 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]](#P340).

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.

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, [подраздел 5.8](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C655B3AE9D1588943E834913971327F08B1236A8338FC89649BBB16749F0342A7D02F322809D9631FDC19515D95r0t4N).

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;

- 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]](#P324), [[7]](#P334).

6.2. Качество туристских услуг, оказываемых турагентом, оценивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 53522.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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, │ Фамилия, имя │ Пол │ Номер паспорта │ Дата │

│ отчество │ (латинские буквы) │ │ и срок действия │ рождения │

│ (русские буквы) │ │ │ │ │

├─────────────────┼───────────────────┼──────┼─────────────────┼──────────┤

│ │ │ │ │ │

└─────────────────┴───────────────────┴──────┴─────────────────┴──────────┘

ИНФОРМАЦИЯ О ТРАНСПОРТЕ

┌──────┬──────────────┬──────┬────────┬───────┬─────┬──────────┬──────────┐

│ Дата │ Аэропорт, │Время │ Время │N рейса│Класс│Перевозчик│Примечание│

│убытия│ ж/д, морской │убытия│прибытия│ │ │ │ │

│ │ вокзал │ │ │ │ │ │ │

├──────┼──────────────┼──────┼────────┼───────┼─────┼──────────┼──────────┤

│ │ │ │ │ │ │ │ │

└──────┴──────────────┴──────┴────────┴───────┴─────┴──────────┴──────────┘

ВНУТРИМАРШРУТНЫЙ ТРАНСПОРТ И ТРАНСФЕР

┌─────────┬──────────┬─────────┬──────────┬─────────┬──────────┬──────────┐

│ Город/ │ Дата │ Маршрут │ Вид, тип │ N места │Гид/руков.│Примечание│

│ страна │ │ │транспорта│ │ группы │ │

├─────────┼──────────┼─────────┼──────────┼─────────┼──────────┼──────────┤

│ │ │ │ │ │ │ │

└─────────┴──────────┴─────────┴──────────┴─────────┴──────────┴──────────┘

ИНФОРМАЦИЯ О СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ

┌────────┬────────┬────────┬─────────┬─────────┬───────┬───────┬──────────┐

│ Город/ │ Дата │ Дата │Гостиница│Категория│ Тип │Питание│Примечание│

│ страна │прибытия│ убытия │ или др. │ │ номера│ │ │

├────────┼────────┼────────┼─────────┼─────────┼───────┼───────┼──────────┤

│ │ │ │ │ │ │ │ │

└────────┴────────┴────────┴─────────┴─────────┴───────┴───────┴──────────┘

ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

┌────────┬──────────┬─────────────┬─────────────┬────────────┬────────────┐

│ Город/ │ Дата │ Название │Продолжи- │ Гид │ Примечание │

│ страна │ │ экскурсии │тельность │ │ │

├────────┼──────────┼─────────────┼─────────────┼────────────┼────────────┤

│ │ │ │ │ │ │

└────────┴──────────┴─────────────┴─────────────┴────────────┴────────────┘

СТРАХОВАНИЕ

┌───────────────┬─────────────┬────────────────┬───────────────┬──────────┐

│ Медицинское │ От утраты │На случай отказа│ Другие виды │Примечание│

│ от несчастных │ багажа │ от путешествия │ │ │

│ случаев │ │ │ │ │

├───────────────┼─────────────┼────────────────┼───────────────┼──────────┤

│ │ │ │ │ │

├───────────────┼─────────────┼────────────────┼───────────────┼──────────┤

│ │ │ │ │ │

└───────────────┴─────────────┴────────────────┴───────────────┴──────────┘

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. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата подпись Фамилия,

ответственного лица инициалы

ЗАКАЗ ПОДТВЕРЖДЕН "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_" 20\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата подпись Фамилия,

ответственного лица инициалы

МП

С изменениями согласен:

ЗАКАЗЧИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_" 20\_ г.

личная подпись Фамилия, инициалы Дата

БИБЛИОГРАФИЯ

[1] Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588948E437923624657D59E42D6F8B68B49938DEEE1B759D1C48F39F696727r0t9N) 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.

[2] Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588948E434963620657D59E42D6F8B68B49938DEEE1B759D1C48F39F696727r0t9N) от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах

туристской деятельности в Российской Федерации" с изменениями

и дополнениями.

[3] Гражданский кодекс Российской Федерации, [статья 160](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588948E4389B3022657D59E42D6F8B68B4992ADEB61775980B48F68A3F36615CD17D1BC20653439504F4r6t4N).

[4] Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588948E43191362E657D59E42D6F8B68B49938DEEE1B759D1C48F39F696727r0t9N) от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав

потребителей" с изменениями и дополнениями.

[5] Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588948E4389B3726657D59E42D6F8B68B49938DEEE1B759D1C48F39F696727r0t9N) от 13 марта 2006 г. N 38-ФЗ "О рекламе"

с изменениями и дополнениями.

[6] Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588948E434963626657D59E42D6F8B68B49938DEEE1B759D1C48F39F696727r0t9N) от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации,

информационных технологиях и о защите информации".

[7] [Правила](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588948E0329A3426657D59E42D6F8B68B4992ADEB61775980249FB8A3F36615CD17D1BC20653439504F4r6t4N) оказания услуг по реализации туристского продукта,

утверждены Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452

с изменениями и дополнениями.

[8] Кодекс профессиональной этики Ассоциации Британских Турагентств.

[9] Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D1588948E431913524657D59E42D6F8B68B49938DEEE1B759D1C48F39F696727r0t9N) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных

данных" с изменениями и дополнениями.

[10] [Приказ](consultantplus://offline/ref=E57E7B8DD3F2CC973C65582FF0D158894AE03192302E657D59E42D6F8B68B49938DEEE1B759D1C48F39F696727r0t9N) 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".