

**УТВЕРЖДЕНЫ**  
**XIV Общим собранием членом**  
**Саморегулируемой организации**  
**«Кузбасское некоммерческое партнерство**  
**туристской индустрии»**  
**(протокол № 14 от 23.04.2013г.)**

**СТАНДАРТЫ И ПРАВИЛА ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРАГНИЗАЦИИ**  
**«КУЗБАССКОЕ НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ»**  
**(ТУРАГЕНТСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ)**

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам, оказываемым туристскими агентствами (далее — турагентами) – членами Саморегулируемой организации «Кузбасское некоммерческое партнерство туристской индустрии».

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 54600 – 2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования

ГОСТ Р 50644—2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ Р 50681—2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 50690—2000 Туристские услуги. Общие требования

ГОСТ Р 53522—2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 53997—2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

ГОСТ Р 53998—2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по Федеральному закону «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 соответствии с договором, заключенным с туроператором, сформировавшим турпродукт, направленных на реализацию турпродукта.

**П р и м е ч а н и е** — 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, 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].

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], [3] 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], [4], [5], [6], правилами оказания услуг по реализации турпродукта [7],

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 услуг.

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];

- 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 (online 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.

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]. 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], [4], [7].

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

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 необходимая, справочная, дополнительная и сопутствующая информация.

## **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].

5.9.4 Турагент обеспечивает проведение инструктажа туристов, в том числе по соблюдению мер безопасности в соответствии с ГОСТ Р 50644.

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].

### **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].

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.

#### **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], [7].

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.

#### **Библиография**

[1] Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 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 от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями

[3] Гражданский Кодекс Российской Федерации, статья 160

[4] Федеральный закон от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями

[5] Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» с изменениями и дополнениями

[6] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

[7] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждены постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452 с изменениями и дополнениями

[8] Кодекс профессиональной этики Ассоциации Британских Турагентств

[9] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» с изменениями и дополнениями

[10] Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»