

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРОК членов СРО НП "Кузбасстуриндустрия"

I. По Условиям членства в СРО НП «Кузбасстуриндустрия»

- 1.1. Участие в Компенсационном фонде СРО НП «Кузбасстуриндустрия» (одноразово 3000 рублей)
- 1.2. Участие в коллективном добровольном страховании гражданской ответственности профессиональной деятельности турагента (2500 рублей в год)
- 1.3. Вхождение в добровольный Реестр турагентов, осуществляющих свою деятельность на территории Кемеровской области (www.dmps.ru)
- 1.4. Соблюдение Соглашения членов СРО НП «Кузбасстуриндустрия» об установлении максимально допустимой скидки на продажу турпродукта (не выше 5 %)
- 1.5. Наличие кассового аппарата
- 1.6. Проведение безналичных расчетов с туроператорами
- 1.7. Наличие собственного сайта
- 1.8. Размещение в офисе и на сайте информации о членстве в СРО, ее логотипа и активной ссылки на сайт СРО
- 1.9. Размещение на сайте баннера Управления судебных приставов по Кемеровской области с выходом на базу исполнительных производств (должников)
- 1.10. Прохождение добровольной сертификации туристских услуг в Новосибирском центре сертификации и мониторинга качества продукции
- 1.11. Наличие уведомления Роспотребнадзора о начале турагентской деятельности (при начале деятельности после 03.05.2012)

II. Договорная база

- 2.1. Договор с туроператором - агентский
- 2.2. Договор с туристами – на реализацию турпродукта
 - 2.2.1. В договоре содержится указание о том, что агентство - член СРО НП «Кузбасстуриндустрия» (реестровый номер СРО – 0268 от 29.06.2012)
 - 2.2.2. В договор включаются существенные условия договора:
 - сведения о туроператоре, в том числе его телефон, сайт, e-mail, членство в Ассоциации «Турпомощь»;
 - сведения о финансовом обеспечении туроператора;
 - сведения о туристе;
 - общая цена туристского продукта в рублях;
 - сведения о потребительских свойствах туристского продукта;
 - права сторон: обе стороны имеют право на односторонний отказ от исполнения договора, при этом турист – при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов; турист имеет право обратиться за оказанием экстренной помощи (расшифровать само понятие) с указанием телефона, факта e-mail ассоциации «Турпомощь», ее реквизитов;
 - обязанности сторон;
 - ответственность сторон;
 - условия изменения и расторжения договора
 - сведения о порядке и сроках предъявления претензий;
 - перечень документов, необходимых при наступлении страхового случая;
 - сведения о порядке выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

Запрещается использовать такое понятие как «штраф» - условие, ущемляющее права потребителя!

III. Офис

3.1. Наличие офиса (договор аренды и (или) свидетельство на право собственности (акты Пожнадзора, Саэпиднадзора, Гостехнадзора)

3.2. Наличие памяток:

памятка Роспотребнадзора гражданам, выезжающим за рубеж;
об обычаях, религиозных обрядах, памятниках истории и природы;
о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране ограничительных мер;

об опасностях при совершении путешествия, о необходимости прохождения профилактики (для стран с риском инфекционных заболеваний)

о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя (горная и труднопроходимая местность, водные объекты и др.);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонах органов государственной власти РФ, дипломатических представительств и консульских учреждений РФ;

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране временного пребывания руководителя группы (для групп)

об иных особенностях путешествия.

3.3. Каталоги должны находиться в доступном для потребителя месте.

3.4. Наличие Журнала проверок.

IV. Вывеска

4.1. На вывеске:

юридическое лицо – фирменное наименование, местонахождение, почтовый адрес, режим работы;

индивидуальный предприниматель – ОГРНИП и наименование регистрирующего органа, фирменное наименование, местонахождение, почтовый адрес, режим работы.

4.2. Членство СРО НП «Кузбасстуриндустрия».

V. Уголок потребителя

5.1. Цветная копия свидетельства о государственной регистрации

5.2. Цветная копия о постановке на налоговый учет

5.3. Законы «О защите прав потребителя», «Об основах туристской деятельности в РФ», Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристического продукта», Приказ Ростуризма от 19.12.2007 «Об утверждении Административного регламента Ростуризма по предоставлению государственной услуги по информированию об угрозе безопасности туристов в стране временного пребывания»

5.4. Книга отзывов и предложений (прошнурованная и пронумерованная)

5.5. Порядок рассмотрения жалоб в организации

5.6. На отдельном листе Ф.И.О. руководителя и главного бухгалтера.

5.7. Памятка для выезжающих за рубеж, рекомендованная Роспотребнадзором.

5.8. Телефоны на отдельном листе: Территориальный отдел Роспотребнадзора по Новокузнецку и Новокузнецкому району (3843)45-14-13, Отдел по защите прав потребителей Администрации города Новокузнецка (3843)35-62-45, Кемеровской региональной организации защиты прав потребителей «НАШИ ПРАВА» (3843)600-482

(8-908-945-6886), телефон «горячей линии» СРО НП «Кузбасстуриндустрия» (3843)79-89-07 (8-952-166-0276).

5.9. Телефоны на отдельном листе ГО, ЧС, ГУВД, ФСБ города

VI. Защита персональных данных

6.1. Уведомление Роскомнадзора об обработке персональных данных

6.2. Организационные мероприятия по защите персональных данных

6.3. Технические мероприятия по защите персональных данных

VII. Кадры

7.1. Наличие санитарных книжек

7.2. Приказы о назначении на должность директора и главного бухгалтера

7.3. Должностные инструкции

7.4. Сведения о квалификации персонала фирмы: документы, подтверждающие образование, образование специальное (дополнительное) в области туризма, стаж работы в сфере туризма.

7.5. Обучение персонала по обеспечению безопасности туристов: инструкции об оказании первой медицинской помощи, ГО и ЧС, безопасности и т.д.

VIII. Работа по принципу «одного окна»

8.1. Проверка по базе УФССП на предмет ограничения выезда за границу

8.2. Он-лайн страхование

8.3. Организация кредитования

8.4. Паспортно-визовые услуги

8.5. Организация трансфера

8.6. Прожада авиа- и железнодорожных билетов

8.7. Наличие терминала и устройств для оплаты пластиковыми карточками