

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

Общие требования

Издание официальное

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Всероссийским научно-исследовательским институтом сертификации Госстандарта России и Государственным комитетом по физической культуре, спорту и туризму

ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 16 ноября 2000 г. № 295-ст

3 В настоящем стандарте реализованы нормы, содержащиеся в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (в части терминов и определений)

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 50690—94

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Март 2004 г.

© ИПК Издательство стандартов, 2001

© ИПК Издательство стандартов, 2004

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

Содержание

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Определения	1
4 Классификация туристских услуг	2
5 Общие требования	3

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

Общие требования

Tourist services.
General requirements

Дата введения 2001—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

Настоящий стандарт распространяется на юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

Обязательные требования изложены в 5.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.5.1, 5.5.2, 5.7, 5.9—5.15.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 28681.1—95/ГОСТ Р 50681—94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг

ГОСТ 28681.3—95/ГОСТ Р 50644—94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

ГОСТ 30335—95/ГОСТ Р 50646—94 Услуги населению. Термины и определения

3 Определения

В настоящем стандарте применяют термины по ГОСТ 30335/ГОСТ Р 50646, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **туризм**: Временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее — граждан) из мест постоянного проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.

3.2 **туризм внутренний**: Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

3.3 **туризм выездной**: Путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

3.4 **туризм въездной**: Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.

3.5 **туризм самостоятельный**: Путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно.

3.6 **турист**: Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 ч до 6 мес подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

3.7 **экскурсант**: Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период менее 24 ч и без ночевки в посещаемой стране.

3.8 **туроператор**: Организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и реализации тура.

3.9 **турагент**: Организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по продвижению и реализации тура.

3.10 **тур**: Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

3.11 **экскурсионная услуга**: Туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов/экскурсантов, включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий.

3.12 **туристская услуга**: Результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих.

3.13 **маршрут путешествия**: Путь следования туриста, включающий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых туристом во время путешествия.

3.14 **направляющая сторона**: Организация или индивидуальный предприниматель, направляющие туристов в страну (место) их временного пребывания и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и принимающей стороной.

3.15 **принимающая сторона**: Организация или индивидуальный предприниматель, принимающие туристов, прибывших в страну (место) их временного пребывания, и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и/или направляющей стороной и организациями, предоставляющими услуги.

3.16 **договор с туристом**: Документ, подтверждающий сделку туриста с туроператором/турагентом, определяющий их взаимные права и обязанности по поводу приобретения туристских услуг.

3.17 **туристская путевка**: Документ, подтверждающий факт оплаты тура.

3.18 **туристский ваучер**: Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

3.19 **программа путешествия**: Документ, содержащий исчерпывающую информацию о предоставляемых туристу услугах и времени их предоставления по маршруту путешествия.

3.20 **перевозчик**: Организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющие услуги по перевозке туристов различными видами транспорта.

3.21 **трансфер**: Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия.

3.22 **аннуляция**: Письменный отказ туриста или туроператора/турагента от исполнения обязательств по договору.

4 Классификация туристских услуг

4.1 Туристские услуги, оказываемые потребителям организациями или индивидуальными предпринимателями, включают:

- услуги туроператора по организации внутреннего туризма;
- услуги туроператора по организации выездного туризма;
- услуги туроператора по организации въездного туризма;
- услуги турагента;
- отдельные услуги туроператора и турагента;
- услуги при самостоятельном туризме;
- экскурсионные услуги.

4.2 Туры подразделяют на:

- оздоровительные (туры оздоровительного характера с отдыхом и/или лечением на курорте);
- познавательные (туры с экскурсионной программой: посещение музеев, осмотр достопримечательностей, участие в культурных мероприятиях);
- профессионально-деловые (туры с участием в работе заседаний, конференций, конгрессов, торговых ярмарок и выставок; с выступлениями с лекциями, концертами; с участием в профессиональных мероприятиях, переговорах для заключения контрактов, семинарах, профессиональных

специальных курсах, а также с целью продвижения товаров на рынке и увеличения их сбыта; обучения и исследовательской деятельности, за исключением случаев оплачиваемой работы в месте временного пребывания);

- спортивные (туры для занятия непрофессиональным спортом: пешеходным, конным, лыжным, горным, велосипедным, подводным плаванием и другими водными видами спорта, рыбалкой, охотой и пр., а также с целью участия и присутствия на спортивных соревнованиях);

- религиозные (туры с паломническими целями, участие в религиозных мероприятиях, маршруты с посещением святых мест);

- туры с другими целями.

4.3 Отдельные услуги туроператора и турагента могут включать:

- услуги по организации проживания туристов;

- услуги по организации питания туристов;

- услуги по организации перевозок туристов различными видами транспорта;

- услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных, экскурсионных и других мероприятий;

- услуги гидов-переводчиков.

4.4 Услуги при самостоятельном туризме могут включать:

- предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов, естественных препятствий, объектов;

- консалтинговые услуги, включающие вопросы организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах и др.;

- посреднические услуги по обеспечению безопасности на туристских маршрутах;

- обучение основам туристских и альпинистских навыков.

4.5 Экскурсионные услуги могут включать:

- организацию экскурсий;

- услуги экскурсовода.

5 Общие требования

5.1 Туристские услуги должны учитывать интересы туристов, быть безопасными для жизни, здоровья туристов и соответствовать требованиям ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644.

5.2 Туроператор и турагент должны иметь лицензию на осуществление туристской деятельности и сертификат соответствия оказываемых туристских услуг требованиям безопасности для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством.

5.3 Формирование тура осуществляют, исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста (или организации), с учетом специфики внутреннего, выездного и выездного туризма на основании договоров (контрактов) с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех услуг, входящих в тур, или с организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими отдельные услуги.

5.3.1 Во выездном туризме формирование тура осуществляют путем разработки программы туристского путешествия по определенному маршруту, включающей предоставление комплекса услуг с заключением договора с направляющей стороной — иностранной туристской организацией в рамках международного сотрудничества с данной стороной.

5.3.2 Во выездном и внутреннем туризме предоставление услуг на территории Российской Федерации осуществляют на основе договоров с туроператорами и организациями или индивидуальными предпринимателями, предоставляющими/организующими:

- услуги средств размещения;

- услуги питания;

- услуги по перевозке пассажиров;

- экскурсионные услуги;

- услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных и других мероприятий в соответствии с программой пребывания;

- комплекс вышеназванных услуг.

По услугам, подлежащим обязательной сертификации, договора заключают с организациями или индивидуальными предпринимателями, имеющими сертификаты соответствия требованиям безопасности.

5.3.3 В выездном туризме формирование тура осуществляют на основании договоров с

принимающей стороной — иностранной туристской организацией и перевозчиком в соответствии с договором в области туризма Российской Федерации с данным иностранным государством.

5.3.3.1 В договорах с принимающей стороной должна быть предусмотрена ответственность последней за соответствие предоставляемых услуг условиям договора, а также за причинение ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов по вине принимающей стороны или ее контрагентов в рамках предоставляемых услуг.

5.3.3.2 В договорах с перевозчиком должна быть предусмотрена ответственность перевозчика за предоставление проездных документов в соответствии с подтвержденным бронированием и выполнение обязательств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормами международного права.

5.4 Продвижение тура осуществляют на основе, включающей:

- рекламу тура;
- участие в специализированных выставках, ярмарках;
- организацию (участие в) ознакомительных (рекламных) туров(ах);
- издание каталогов, буклетов и др.

5.5 Реализацию тура осуществляют на основании договоров туроператора с турагентом, туроператора/турагента с туристом и туроператора с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги.

5.5.1 Договор между туроператором и турагентом должен предусматривать:

- ответственность туроператора перед турагентом за:
 - 1) информационное обеспечение каждого тура,
 - 2) качество и безопасность предоставляемых туристских услуг,
 - 3) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине туроператора после подтверждения заявки турагентом,
 - 4) предоставление турагенту необходимой и достоверной информации о потребительских свойствах туристских услуг, обеспечивающей туристам возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой, а также предоставление недостоверной информации;

- ответственность турагента перед туроператором за:

- 1) предоставление туристам необходимой и достоверной информации, обеспечивающей последним возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой,
- 2) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине турагента после подтверждения заявки туроператором.

5.5.2 Договор между туроператором/турагентом (продавцом) и туристом включает ответственность туроператора/турагента за предоставление всех предусмотренных договором услуг вне зависимости от того, предоставляются ли эти услуги самим туроператором/турагентом или третьей стороной.

К существенным условиям договора относятся:

- информация о туроператоре/турагенте (продавце), включая данные лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес, банковские реквизиты;
- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;
- розничная цена тура и порядок его оплаты;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;
- достоверная информация о потребительских свойствах туристских услуг, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов*,
- минимальное количество туристов в группе**, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;
- условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникающих в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;
- условия возможного изменения стоимости тура;
- порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Иные условия договора определяются по соглашению сторон.

5.6 Конкретные условия путешествия, розничную цену тура указывают в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором/турагентом.

* Данная информация может содержаться в приложении к договору (туристской путевке, программе, туристском ваучере).

** Только для групповых путешествий.

5.7 При реализации тура туроператор/турагент обязан предоставлять туристам достоверную информацию о реализуемом туре до подписания договора.

Требования к информации о туре для потребителей приведены в таблице 1.

Т а б л и ц а 1 — Информация о туре для потребителей

Требование к информации	Содержание информации
Информационное обеспечение тура	Наличие информации о: средствах размещения и наборе предоставляемых услуг; условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности); условиях питания; условиях трансфера; программе тура; экскурсионном обслуживании; наличии гида, сопровождающего; дополнительных услугах
Памятка	Необходимая и достоверная информация о: правилах въезда в страну (место временного пребывания); условиях пребывания; таможенных правилах; обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; состоянии окружающей природной среды; часовом поясе и климатических условиях на маршруте; опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий; факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий; правилах личной безопасности; особенностях путешествий; курсе валют и порядке их обмена; правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки; прочая полезная информация

5.8 Офис (помещение) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги, должен соответствовать требованиям, приведенным в таблице 2.

Т а б л и ц а 2 — Требования к офису (помещению) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги

Требование к офису (помещению)	Характеристика
Внешний вид	Наличие вывески, содержащей следующие сведения: полное фирменное наименование туроператора/турагента, юридический адрес, график работы. Удобные подходы к офису (помещению)
Наличие документа на право пользования офисом (помещением)	Документ, подтверждающий право пользования служебным помещением
Микроклимат	Поддержание оптимальных параметров температуры и влажности

Требование к офису (помещению)	Характеристика
Оформление помещений для посетителей и персонала	<p>Наличие оборудованных рабочих мест для персонала.</p> <p>Техническое обеспечение оперативной деятельности (средства связи, включая факсимильную связь, компьютер, копировальную и множительную технику, технические средства для осуществления банковских и кассовых операций).</p> <p>Наличие оборудования для хранения денежных средств и бланков строгой отчетности.</p> <p>Рекламные проспекты, каталоги и пр. должны быть расположены в доступном для посетителей месте и подобраны по турам.</p> <p>Наличие стульев (кресел) для обслуживаемых посетителей.</p> <p>Наличие мест для ожидающих посетителей</p>
Информация для потребителей (в доступном для обозрения месте)	<p>Копия свидетельства о государственной регистрации.</p> <p>Копия лицензии на право осуществления туристской деятельности.</p> <p>Копия сертификата соответствия.</p> <p>Копия лицензии на применение знака соответствия.</p> <p>Общие правила реализации туристского продукта.</p> <p>Бланки документов, оформляемые при реализации туристского продукта</p>

5.9 Туристские организации должны быть укомплектованы профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

5.10 Предоставление туристских услуг (внутренний и въездной туризм) должно осуществляться в соответствии с законодательством по охране окружающей среды.

5.11 Услуги при самостоятельном туризме должны обеспечивать приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных, так и в чрезвычайных ситуациях и соответствовать требованиям ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644 и ГОСТ 28681.1/ГОСТ Р 50681 (5.8.2).

5.12 Туристские маршруты должны проходить в районах с благоприятными экологическими и санитарно-эпидемиологическими условиями.

5.13 Средства размещения, транспортные средства для перевозки туристов и экскурсантов, туристское снаряжение и инвентарь, предоставляемые туристам, должны соответствовать требованиям безопасности, установленным нормативными (правовыми) актами страны (места) временного пребывания туристов.

5.14 Проектирование экскурсионных услуг проводят по ГОСТ 28681.1/ГОСТ Р 50681 (5.8.3).

5.15 Безопасность экскурсантов обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644 (4.3.9, 4.8).

Организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь инструкции, включающие правила действий сопровождающих и экскурсоводов по обеспечению безопасности при проведении экскурсий, и журнал проведения с ними инструктажа.

При организации автобусных экскурсий организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь:

- инструкцию об обязанностях водителя по обеспечению безопасности;
- правила поведения экскурсантов при нахождении в автобусе;

- договор с транспортным предприятием или индивидуальным предпринимателем, имеющим сертификат соответствия требованиям безопасности на услуги по перевозке пассажиров.

УДК 379.85:006.1:006.354

ОКС 03.080.30
03.200

T50

ОКСТУ 0131

Ключевые слова: туристские услуги, общие требования, туроператор, турагент, тур

Редактор *Л.И. Нахимова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.С. Кабанова*
Компьютерная верстка *С.В. Рябовой*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Подписано в печать 25.03.2004. Усл.печ.л. 1,40. Уч.-изд.л. 0,80.
Тираж 104 экз. С 1235. Зак. 340.

ИПК Издательство стандартов, 107076 Москва, Колодезный пер., 14.
<http://www.standards.ru> e-mail: info@standards.ru
Набрано в Издательстве на ПЭВМ

Отпечатано в филиале ИПК Издательство стандартов – тип. "Московский печатник", 105062 Москва, Лялин пер., 6.
Пар № 080102