ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

Общие требования

Издание официальное

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

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

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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 самодеятельный**: 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.

Издание официальное

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 самодеятельном 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 самодеятельном 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 въездного 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 въездном 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 въездном 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 тургагенту 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.

Таблица 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.

Таблица 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

Окончание таблицы 2

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

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 самодеятельном 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	Т50	ОКСТУ 0131

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

Редактор *Л.И. Нахимова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.С. Кабашова*
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.
Плр № 080102

gost.e-ecolog.ru