ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53997— 2010

Туристские услуги

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2011

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Некоммерческим партнерством «Национальный центр независимой экспертизы», Департаментом туристской деятельности и международного сотрудничества Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации при участии Открытого акционерного общества «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2010 г. № 578-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

© Стандартинформ, 2011

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Основные положения 2
5 Общие требования к информации, предоставляемой туристам 3
6 Ответственность за непредоставление или предоставление неполной и недостоверной информации 5
Библиография 6

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Общие требования

Tourist services. Consumer information.
General requirements

Дата введения — 2011—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к информации, предоставляемой потребителям туристских услуг.

Положения настоящего стандарта применяются юридическими лицами, оказывающими туристские услуги, а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере туризма без образования юридического лица. На основе настоящего стандарта могут быть разработаны стандарты организаций, устанавливающие требования к информации для потребителей туристских услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ Р 50646—94 Услуги населению. Термины и определения

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

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [1], Федеральным законом «О рекламе» [2], Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» [3], ГОСТ Р 50644, ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 53522, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **информация в туриндустрии:** Данные о туристских ресурсах турпродуктах, услугах, событиях, природных явлениях, объектах и организациях туристской индустрии.

3.2 **средства массовой информации (СМИ):** Организационно-технический комплекс, обеспечивающий создание, периодическое распространение и массовое тиражирование текстовой, словесной, образной, звуковой и музыкальной информации (печать, радио, телевидение, интернет) об объектах туристской индустрии, туристских достопримечательностях, маршрутах и др.

3.3 **реклама в туриндустрии:** Информация, предназначенная для потребителей туристских услуг, распространяемая любым способом, в любой форме, с использованием любых средств, направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

3.4 **ненадлежащая реклама:** Реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации.

Издание официальное

3.5 **необходимая информация в туриндустрии:** Информация, без которой затруднено (невозможно) осуществление компетентного выбора и использование турпродукта/туруслуги.

3.6 **справочная информация в туриндустрии:** Дополнительная информация, способствующая компетентному выбору туристского продукта/услуги и позволяющая расширить знание туриста о путешествии.

3.7 **потребитель информации:** Турист и/или заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий или использующий туристский продукт/туристскую услугу.

3.8 **исполнитель:** Туроператор, а также турагент, заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта в соответствии с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта [4].

3.9 **рекламораспространитель в туриндустрии:** Лицо, осуществляющее распространение туристской рекламной информации любым способом, в любой форме, с использованием любых средств.

4 Основные положения

Информация для потребителей туристских услуг подразделяется на группы: реклама, необходимая информация, справочная информация, сопутствующая информация.

4.1 Реклама в туриндустрии

Объектом рекламирования в туриндустрии является туристский продукт или отдельная туристская услуга, предназначенная для реализации туристам, а также организации туристской индустрии.

Реклама в туризме осуществляется в следующих формах: издание каталогов, в том числе в электронном виде, буклетов, листовок, проведение PR-акций, Web-страницы туроператоров/турагентов и объектов туриндустрии в Интернете, размещение информации в СМИ, наружная реклама (растяжки, рекламные щиты и др.), рассылка электронных сообщений с целью продвижения и реализации туристского продукта, проведение туристских выставок, ярмарок, праздников, вечеров и других мероприятий.

4.2 Необходимая информация в туриндустрии

К необходимой информации в туриндустрии относятся:

- сведения о туроператоре и турагенте, формах и методах обслуживания туристов, уровне комфорта (классе, категории обслуживания), номенклатуре туристских услуг (средствах размещения, предприятиях питания), их стоимости и т. п.;
- сведения об организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператору, размере финансового обеспечения;
- сведения о необходимости получения визы, порядок оформления загранпаспорта и визы и др.;
- программы обслуживания туристов во время путешествия, памятки, инструкции о поведении в обычных и чрезвычайных ситуациях на маршруте и другие инструкции, в том числе информация о категории объектов туристской индустрии.

4.3 Справочная информация в туриндустрии

К справочной информации в туриндустрии относят сведения о номенклатуре предоставляемых туристских услуг, статистические данные о развитии туризма и работе предприятий туристской индустрии, общие сведения о стране (месте) временного пребывания, объектах показа, средствах размещения туристов, данные о погодных условиях, климате, экологической обстановке и др.

4.4 Сопутствующая информация в туриндустрии

К сопутствующей информации в туриндустрии относят информационные материалы, дополняющие знания и представления туриста о путешествии, стране (месте) временного пребывания и др., такие как полезные советы, юридические справки и консультации, отзывы туристов и т. п.

4.5 Свойства информации, предоставляемой потребителям туристских услуг:

- объективность — информация для туристов является объективной, если она не зависит от форм и методов ее фиксации и представления, а также от чьих-либо мнений и суждений;
- достоверность — информация является достоверной, если она отражает реальную ситуацию;
- полнота — информация для туристов считается полной, если она достаточна для понимания всех условий путешествия или экскурсии, качества обслуживания на маршруте, обеспечения безопасности;
- точность — степень близости информации, предоставляемой туристу, к реальным условиям туристского путешествия (например, климатическим условиям, состоянию объектов туристской индустрии), процессу оказания туристских услуг и др.;

- актуальность — важность, своевременность и необходимость предоставления информации в определенное время (в период заключения договора на оказание туристских услуг, до начала, во время путешествия или при чрезвычайной ситуации);

- полезность — способность информации удовлетворять потребность конкретных туристов в необходимых сведениях при осуществлении выбора и совершении путешествия.

4.6 Информация для потребителей туристских услуг может быть представлена исполнителем туристских услуг или по его поручению рекламораспространителем в следующих формах:

- текстовая (печатная) — программы обслуживания, памятки, инструкции, книги, брошюры, рекламные буклеты с описанием предоставляемых услуг и условий обслуживания туристов и др.,

- словесная — информация, доводимая в устной форме;

- графическая — схемы маршрутов, путеводители, чертежи с указанием пунктов пребывания туристов на маршруте, географические и туристские карты, фотографии или изображения мест пребывания туристов;

- звуковая и видеоинформация — видеофильмы, интервью, записи на видео- или аудионосителях с информацией о местах пребывания туристов, исторических и культурных достопримечательностях, исторических фактах и т. п.;

- электронная комплексная информация — информация для туристов в сети Интернет-порталы, сайты туристских администраций, туроператоров, турагентов, средств размещения и других предприятий и объектов туристской индустрии.

5 Общие требования к информации, предоставляемой туристам

5.1 Исполнители туристских услуг при продвижении и реализации туристского продукта/предоставлении услуги должны своевременно предоставлять потребителям необходимую и достоверную информацию о туристских продуктах/услугах, которая должна обеспечивать возможность их компетентного выбора [3].

5.2 Информация доводится до потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в офисе турфирмы, на сайте в сети Интернет, в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации.

Информация доводится до потребителя также при реализации туристского продукта вне постоянного места нахождения исполнителя и его структурных подразделений, в т. ч. во временных помещениях (на выставках, ярмарках, во время проведения рекламных акций, презентаций и т. д.).

5.3 Информация доводится до потребителя на русском языке и, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, а также родных языках народов Российской Федерации.

5.4 Информация о туристском продукте/услуге, предоставляемая потребителю, содержит следующие сведения согласно [4]:

- о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта/услуги, включая меры по обеспечению безопасности жизни, здоровья и сохранности имущества туристов;

- о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения и условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории), питания, услугах по перевозке в страну (место) временного пребывания и условиях предоставления транспортных услуг в стране (месте) временного пребывания;

- о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника;

- о стоимости услуг и их продолжительности.

5.5 Туроператор/турагент предоставляет потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт [4].

5.6 Требования к информации, предоставляемой туристам до заключения договора о реализации туристского продукта

5.6.1 Информация, предоставляемая туристам до заключения договора о реализации турпродукта, доводится в виде рекламы.

Реклама туристского продукта должна быть полной, добросовестной, точной, актуальной и соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации [2], [5].

Не допускается предоставление недобросовестной и недостоверной рекламы независимо от места, времени и формы ее предоставления.

Реклама туристского продукта/услуги, размещенная на Интернет-сайте или в электронном каталоге, должна содержать следующую информацию:

- данные о туроператоре [наименование, логотип, адрес, телефоны, данные о контактных лицах, сведения о внесении в единый реестр туроператоров, номер сертификата соответствия (при наличии), сроке их действия и об организации, его выдавшей];
- данные об организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператорской компании (наименование, адрес, телефоны, данные о контактных лицах), размере финансового обеспечения и сроках действия;
- ассортимент предлагаемых туристских услуг;
- информацию о странах, регионах, городах и курортах, предлагаемых для совершения путешествия;
- ценовые предложения исполнителя и категории обслуживания;
- форму заявки для заказа или бронирования;
- раздел отзывов (книга отзывов и предложений).

В рекламе, содержащей информацию о специальных предложениях, проведении лотереи, конкурса, игры или иного подобного мероприятия, условием участия в которых является приобретение конкретного туристского продукта, должны быть указаны:

- сроки проведения такого мероприятия;
- организатор такого мероприятия;
- правила проведения мероприятия, количество призов или выигрышей, сроки, место и порядок их получения.

5.6.2 Требования к информации, предоставляемой в офисе туристской организации

В офисе туроператора и/или турагента потребителю предоставляется следующая информация:

а) на вывеске: фирменное наименование (наименование) организации, место нахождения (почтовый адрес) и режим работы;

б) в информационной папке или на информационном стенде:

- копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- правила оказания услуг по реализации туристского продукта [4];
- информация о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров, а также о наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, предусмотренных законодательством Российской Федерации [1];
- образцы договора о реализации турпродукта/предоставления туристской услуги, туристской путевки и иных бланков документов, оформляемых при реализации туристского продукта.

Если туристская организация или индивидуальный предприниматель осуществляет турагентскую деятельность, информация должна содержать следующие сведения:

- о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;
- о том, что ответственность по договору о реализации туристского продукта несет туроператор;
- о возможности для потребителя в случае нанесения реального ущерба, возникающего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором своих обязательств, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности или банковскую гарантию;
- об обязательствах турагента и его ответственности за недобросовестное исполнение или неисполнение своих обязательств;

в) в каталогах и рекламных проспектах: описания страны (места) временного пребывания туриста, маршрутов, программ путешествия, входящих в турпродукт, информация об отдельных услугах, исполнителях и ценах. Информационный стенд, информационная папка, а также каталоги и рекламные проспекты должны размещаться в доступном для потребителей месте;

г) сотрудником организации туристской индустрии: в устной форме при обслуживании туристов в офисе или по телефону.

5.6.3 В случае временного приостановления деятельности исполнителя потребителю предоставляется информация о сроках временного приостановления деятельности.

5.6.4 В случае прекращения деятельности туристской организации или индивидуального предпринимателя такая информация доводится до потребителей в сроки, позволяющие избежать нанесения туристам материального ущерба.

5.6.5 По требованию туриста ему должна быть предоставлена возможность сделать запись в книге отзывов и предложений.

5.7 Требования к информации, предоставляемой туристам при заключении договора о реализации туристского продукта и оказании туристских услуг

5.7.1 При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор/турагент предоставляет туристам необходимую и достоверную информацию в соответствии с правилами оказания услуг по реализации туристского продукта [4].

Исполнитель информирует потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения, в соответствии с законодательством Российской Федерации [1] и [3].

Исполнитель обязан своевременно информировать туристов об обстоятельствах, зависящих от потребителя, которые могут снизить качество туристского продукта/услуги или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в т. ч. в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

5.7.2 При заключении с туристом договора о реализации туристского продукта оформляются все необходимые документы [4].

5.7.3 При оформлении туристам страхового полиса туроператор/турагент предоставляет туристам полную информацию об условиях страхования, страховых случаях, страховом покрытии, страховой и ассистанской компаниях, порядке осуществления страховых выплат.

5.7.4 При заключении договора о реализации турпродукта туристу выдается памятка туриста, в которой предоставляется необходимая, справочная, дополнительная и сопутствующая информация.

6 Ответственность за непредоставление или предоставление неполной и недостоверной информации

6.1 Исполнители несут ответственность за предоставление информации в соответствии с законодательством Российской Федерации [1], [2] и [3].

6.2 Потребитель, которому при заключении договора о реализации туристского продукта не предоставлена возможность получить необходимую и достоверную информацию, вправе расторгнуть его и потребовать возврата всей уплаченной суммы и возмещения понесенных убытков.

6.3 При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или неполной информацией о туристском продукте/услуге, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний о свойствах и характеристиках туристского продукта/услуг.

Библиография

[1] Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)
[2] Федеральный закон от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе», в редакции от 07.05.2009 г.
[3] Закон Российской Федерации от 07.02.1993 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)
[4] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 452
[5] Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»

УДК 379.85:006.1:006.354 ОКС 03.080.30 Т50

Ключевые слова: туристские услуги, информация для потребителей туристских услуг, реклама, общие требования, ответственность

Редактор *Н.О. Грач*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *В.Е. Нестерова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 06.04.2011. Подписано в печать 19.05.2011. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,78. Тираж 106 экз. Зак. 394.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru