ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54600— 2011

Туристские услуги

УСЛУГИ ТУРАГЕНТСТВ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») и Некоммерческим партнерством «Национальный центр независимой экспертизы»

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 18 декабря 2011 г. № 734-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Май 2020 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «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 (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2012, 2020

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 2
4 Виды услуг турагентов 2
5 Общие требования к услугам турагентов 3
6 Оценка и контроль качества услуг турагентов 7
Приложение А (рекомендуемое) Форма заявки (предварительного договора) на бронирование 8
Библиография 10

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

УСЛУГИ ТУРАГЕНТСТВ

Общие требования

Tourist services. Services of travel agencies. General requirements

Дата введения — 2013—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам, оказываемым туристскими агентствами (далее — турагентами).

Стандарт распространяется на услуги турагентов, оказываемые туристам юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности и индивидуальными предпринимателями.

На основе настоящего стандарта могут разрабатываться нормативные документы, устанавливающие требования к конкретным услугам турагентов, в том числе стандарты организаций — исполнителей туристских услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50644[1)] Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ Р 50681 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 50690—2000[2)] Туристские услуги. Общие требования

ГОСТ Р 52113 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ Р 53522 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 53997[3)] Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

ГОСТ Р 53998[4)] Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется

[1)] Действует ГОСТ 32611—2014.

[2)] Действует ГОСТ Р 50690—2017.

[3)] Действует ГОСТ 32612—2014.

[4)] Действует ГОСТ 32613—2014.

Издание официальное

применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по [2], 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, сформировавшим турпродукт, направленных на реализацию турпродукта.

Примечание — 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], ГОСТ Р 53997.

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 услугах.

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 (on-line 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.

Рекомендуемая форма заявки (предварительного договора) на бронирование представлена в приложении А.

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 информация в соответствии с требованиями ГОСТ Р 53997, подразделы 4.2—4.4, пункт 5.7.4.

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—2000, 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.

Приложение А
(рекомендуемое)

Форма заявки (предварительного договора) на бронирование

наименование компании, адрес, телефон

ЗАЯВКА (заполняется в двух экземплярах)

Настоящий документ является предварительным договором. После подтверждения туроператором заявленных услуг стороны оформляют окончательный договор о реализации туристского продукта.		
Дата заказа	Номер заказа	Ответственное лицо компании
Маршрут путешествия		

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЧИКАХ ТУРПРОДУКТА

Фамилия, имя, отчество (русские буквы)	Фамилия, имя (латинские буквы)	Пол	Номер паспорта и срок действия	Дата рождения

ИНФОРМАЦИЯ О ТРАНСПОРТЕ

Дата убытия	Аэропорт, ж/д, морской вокзал	Время убытия	Время прибытия	№ рейса	Класс	Перевозчик	Примечание

ВНУТРИМАРШРУТНЫЙ ТРАНСПОРТ И ТРАНСФЕР

Город/ страна	Дата	Маршрут	Вид, тип транспорта	№ места	Гид/руков. группы	Примечание

ИНФОРМАЦИЯ О СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ

Город/ страна	Дата прибытия	Дата убытия	Гостиница или др.	Категория	Тип номера	Питание	Примечание

ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Город/страна	Дата	Название экскурсии	Продолжительность	Гид	Примечание

СТРАХОВАНИЕ

Медицинское от несчастных случаев	От утраты багажа	На случай отказа от путешествия	Другие виды	Примечание

ДРУГИЕ ПОЖЕЛАНИЯ ТУРИСТА

ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ (РУБ.)

Билеты	Гостиница	Трансфер	Экскурсии	Страхование	Визы	Всего	Аванс

Стороны обязуются при согласовании всех условий заключить договор о реализации туристского продукта в срок до _____

Я, нижеподписавшийся, уполномочен выступать от имени всех поименованных в заявке лиц.

ЗАКАЗЧИК_____ _____ «__»_____» 20 г.
личная подпись Фамилия, инициалы Дата

ЗАКАЗ ПРИНЯТ «__»_____» 20 г. _____ _____
Дата подпись ответственного лица Фамилия, инициалы

ЗАКАЗ ПОДТВЕРЖДЕН «__»_____» 20 г. _____ _____
Дата подпись ответственного лица Фамилия, инициалы

М П

С изменениями согласен:

ЗАКАЗЧИК _____ _____ «__»_____» 20 г.
личная подпись Фамилия, инициалы Дата

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 7 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 июля 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»

УДК 641.5:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: туристские услуги, турагент, услуги турагентов, турпродукт, договор о реализации турпродукта

Редактор переиздания *Е.И. Мосур*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 22.05.2020. Подписано в печать 14.07.2020. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,15.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru