МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
(МГС)

INTERSTATE COUNCIL FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND CERTIFICATION
(ISC)

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

ГОСТ 32612— 2014

Туристские услуги

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели, основные принципы и общие правила проведения работ по межгосударственной стандартизации установлены ГОСТ 1.0 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения» и ГОСТ 1.2 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, обновления и отмены»

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии

3 ПРИНЯТ Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол от 27 февраля 2014 г. № 64-П)

За принятие проголосовали:

Краткое наименование страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Код страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Сокращенное наименование национального органа по стандартизации
Армения	AM	Минэкономики Республики Армения
Беларусь	BY	Госстандарт Республики Беларусь
Киргизия	KG	Кыргызстандарт
Молдова	MD	Молдова-Стандарт
Россия	RU	Росстандарт
Узбекистан	UZ	Узстандарт
Украина	UA	Минэкономразвития Украины

4 Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 г. № 229-ст межгосударственный стандарт ГОСТ 32612—2014 введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2016 г.

5 Настоящий стандарт подготовлен на основе применения ГОСТ Р 53997—2010

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

7 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Декабрь 2019 г.

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории указанных выше государств публикуется в указателях национальных стандартов, издаваемых в этих государствах, а также в сети Интернет на сайтах соответствующих национальных органов по стандартизации.

В случае пересмотра, изменения или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована на официальном интернет-сайте Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации в каталоге «Межгосударственные стандарты»

© Стандартинформ, оформление, 2014, 2019

В Российской Федерации 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

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

Туристские услуги

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Общие требования

Tourist services. Consumer information. General requirements

Дата введения — 2016—01—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 использована нормативная ссылка на следующий стандарт:
ГОСТ 32611 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов на официальном интернет-сайте Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации (gost.e-ecolog.ru казателям национальных стандартов, издаваемым в государствах, указанных в предисловии, или на официальных сайтах соответствующих национальных органов по стандартизации. Если на документ дана недатированная ссылка, то следует использовать документ, действующий на текущий момент, с учетом всех внесенных в него изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то следует использовать указанную версию этого документа. Если после принятия настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение применяется без учета данного изменения. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения в значении, установленном в соответствии с нормативными правовыми актами* и нормативными документами**, действующими на территории государства, принявшего стандарт, ГОСТ 32611, 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.

---

* На территории Российской Федерации действуют [1], [2], [3].

** На территории Российской Федерации действуют ГОСТ Р 50646—2012 «Услуги населению. Термины и определения», ГОСТ Р 53522—2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».

Издание официальное

3.2 **средства массовой информации (СМИ) в туриндустрии:** 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:** Недобросовестная, недостоверная, неэтичная, скрытая и иная реклама, при производстве и (или) размещении (распространении) которой допущены нарушения нормативных правовых актов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

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 нормативными правовыми документами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

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 информационно-коммуникационной сети Интернет, 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 т. ч. 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 инду-

* На территории Российской Федерации действуют [4].

стрии, 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-порталов, 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 в соответствии с нормативными правовыми актами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

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 нормативным документам, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

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 официальном языке государства, принявшего стандарт, и на других языках по усмотрению исполнителя.

---

* На территории Российской Федерации действует [3].

5.4 Информация о туристском продукте/услуге, предоставляемая потребителю, содержит следующие сведения, предусмотренные нормативными правовыми документами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт:

- 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**.

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 нормативных правовых актов***, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

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;

---

* На территории Российской Федерации действуют [4].

** На территории Российской Федерации — в соответствии с [4].

*** На территории Российской Федерации действуют [2], [5].

- правила оказания услуг по реализации туристского продукта*;

- 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 нормативными правовыми актами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт**;

- 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 нормативными правовыми документами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

Исполнитель информирует потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в соответствии с нормативными правовыми актами***, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

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].

---

* На территории Российской Федерации действуют [4].

** На территории Российской Федерации действует [1].

*** На территории Российской Федерации действуют [1], [3].

*[4] На территории Российской Федерации документы — в соответствии с [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 правовыми нормативными актами и нормативными правовыми документами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

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.

* На территории Российской Федерации действуют [1], [2], [3].

Библиография

[1] Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)

[2] Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (с изменениями и дополнениями)

[3] Закон Российской Федерации от 07.02.1993 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)

[4] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (с изменениями и дополнениями)

[5] Федеральный закон от 26.07.2005 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (с изменениями и дополнениями)

УДК 621.3.002:006.354 МКС 03.080.30

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

Редактор *Г.Н. Симонова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 03.12.2019. Подписано в печать 06.12.2019. Формат 60×84 1/8 Гарнитура Ариал
Усл. печ. л. 1,40. 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.
www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru