
**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
2011**

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 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 №

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

© Стандартиформ, 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.....
2	Нормативные ссылки.....
3	Термины и определения.....
4	Виды услуг турагентов.....
5	Общие требования к услугам турагентов.....
6	Оценка и контроль качества услуг турагентов.....
	Приложение А (рекомендуемое) Форма заявки предварительного договора на бронирование.....
	Библиография.....

Туристские услуги
УСЛУГИ ТУРАГЕНТСТВ
Общие требования
Tourist services.

Service of travel agency. General requirements

Дата введения —

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/или индивидуальными предпринимателями.

На основе настоящего стандарта могут быть разработаны нормативные документы, устанавливающие требования к конкретным услугам турагентов, в том числе стандарты организаций — исполнителей 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 50681—2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 50690—2000 Туристские услуги. Общие требования

ГОСТ Р 52113—2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

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

ГОСТ Р 53997—2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

Издание официальное

ГОСТ Р 53998—2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

П р и м е ч а н и е – 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 ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт 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 по [1], ГОСТ Р 50681, ГОСТ Р 53522, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 турагентство (турагент): Организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по продвижению и реализации туристского продукта (турпродукта), сформированного туроператором на основании заключенного с ним договора, и/или отдельных туристских услуг.

3.2 продвижение туристского продукта турагентом: Комплекс мероприятий, проводимых турагентом в соответствии с договором с туроператором, сформировавшим туристский продукт, направленных на реализацию туристского продукта.

П р и м е ч а н и е — К продвижению туристского продукта турагентом относят: деятельность в области рекламы, участие в специализированных выставках, ярмарках, акциях, организацию туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов, размещение информации о туристском продукте в средствах массовой информации и т.п.

3.3 реализация туристского продукта турагентом: Деятельность турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, предоставлению туристских услуг (если договор с туристом заключен от имени турагента) и контроль за качеством оказания услуг в процессе обслуживания туристов.

3.4 агентский договор: Договор о реализации турпродукта, заключенный турагентом и туроператором, сформировавшим турпродукт.

3.5 процесс обслуживания: Совокупность операций, выполняемых турагентом при непосредственном контакте с туристами/экскурсантами и иными заказчиками турпродукта или отдельных туристских услуг при их реализации.

3.8 условия обслуживания: Совокупность факторов, воздействующих на туриста/экскурсанта в процессе оказания услуги.

3.9 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 данной компании на ограниченной территории на определенный срок и на условиях, установленных договором.

4 Виды услуг турагентов

4.1 Услуги турагентов подразделяют на следующие виды:

- бронирование туристского продукта, сформированного туроператором;
- продвижение туристского продукта, сформированного туроператором;
- реализация туристского продукта, сформированного туроператором;
- бронирование отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;
- реализация отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;
- доставка туристских путевок, проездных документов, билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и досуговые мероприятия;
- прочие услуги.

4.2 Реализация туристского продукта, сформированного туроператором, осуществляется турагентом и состоит из следующих этапов:

- предоставление информации о реализуемом туристском продукте и туроператоре, сформировавшем этот турпродукт;
- принятие заказа и бронирование;
- заключение договора о реализации туристского продукта;
- страхование туристов и экскурсантов;
- проведение инструктажа туристов и экскурсантов, в том числе по обеспечению безопасности;
- предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором;
- оценка и контроль качества исполнения туристских услуг.

4.3 Бронирование и реализация отдельных туристских услуг осуществляется турагентом и включает предоставление следующих услуг:

- бронирование, приобретение, оформление проездных документов и реализация билетов на пассажирский транспорт различных видов;
- бронирование транспортных средств для осуществления путешествий и экскурсий;
- бронирование мест в гостиницах и иных средствах размещения;
- бронирование мест отдыха с комплексом услуг;
- бронирование, приобретение и реализация билетов на развлекательные и спортивно-зрелищные и другие досуговые мероприятия различных видов;
- бронирование и реализация экскурсионных услуг;
- бронирование услуг гидов-переводчиков;
- бронирование мест для проведения деловых встреч, семинаров, конференций;
- бронирование дополнительных услуг для организации деловых встреч, семинаров, конференций.

4.4 Доставка туристских путевок, проездных документов на транспорт различных видов, развлекательные, спортивно-зрелищные и другие мероприятия осуществляется турагентом в соответствии с заказами (заявками) туриста, экскурсанта и/или иного заказчика.

4.5 Прочие услуги турагента включают в себя: дополнительное страхование туристов и рисков, проведение дополнительных инструктажей, в том числе по вопросам безопасности, содействие в оформлении въездных и выездных документов при организации международного туризма, информационно-рекламные, 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 предоставляет туристам услуги по реализации туристского продукта или отдельных туристских услуг при условии заключения в письменной форме договора на их реализацию с туроператором, сформировавшим турпродукт или объектом туристской индустрии, оказывающим услуги туристам.

Основными видами договоров являются:

- договор купли-продажи;
- агентский договор;
- договор коммерческой концессии (франчайзинг).

5.2 Турагент может заключать договоры на реализацию отдельных туристских услуг (проживание, питание, транспортное обслуживание туристов и экскурсантов и др.), если это предусмотрено договором с туроператором, объектом туристской индустрии, владельцем транспортных средств и т.п.

5.2 Содержание договора, заключенного турагентом и туроператором, турагентом и объектом туристской индустрии, должно соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации [1], [2] и действующих нормативных документов.

В заключенном договоре должны быть определены права, обязанности и пределы ответственности туроператора, турагента, а также порядок

передачи информации о турпродукте туристу или иному заказчику в объеме, необходимом для организации путешествия или экскурсии.

В соответствии с законодательством Российской Федерации [2] выполнение условий договора обязательно для туроператора и турагента.

5.3 Турагент осуществляет реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором с туроператором, – от своего имени.

5.4 Требования к информации о реализуемом турпродукте и туроператоре, сформировавшем турпродукт

5.4.1 Требования к содержанию информации для потребителей определяются законодательством Российской Федерации [1], [3], [4], правилами оказания услуг по реализации турпродукта [5], ГОСТ Р 53997.

5.4.2 По требованию туриста и/или иного заказчика турпродукта турагент предоставляет информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующими туристский продукт, сформированный туроператором.

5.4.3 Турагенты, реализующие турпродукт в соответствии с агентским договором, заблаговременно предоставляют туристам или иным заказчикам полную, необходимую и достоверную информацию о турпродукте и отдельных реализуемых туристских услугах, входящих в турпродукт.

5.4.4 Объем и порядок доведения турагентом информации о реализуемом турпродукте определяются в договоре, заключаемом турагентом и туроператором, сформировавшим турпродукт..

Информация о турпродукте должна содержать сведения о потребительских свойствах (качестве) турпродукта, 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, наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также дополнительных услугах.

5.4.5 Турагент должен информировать туриста об исполнителе туристских услуг - туроператоре, сформировавшем турпродукт. Информация о

туроператоре является существенным условием договора о реализации турпродукта и должна быть доведена до сведения туриста до заключения договора.

Информация о туроператоре должна содержать следующие сведения: полное и сокращенное наименование, место регистрации (место нахождения) туроператора согласно данным Единого государственного реестра юридических лиц, почтовый адрес (место нахождения оператора почтовой связи, с которым у туроператора заключен соответствующий договор об оказании почтовых услуг), реестровый номер туроператора, 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, соответствующие номера телефонов и наименования веб-сайтов.

5.4.6 В случае реализации турагентом турпродукта от своего имени турагент должен предоставить туристу следующую информацию:

- об уполномоченности совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

- о своем полном и сокращенном наименовании, адресе (место нахождения) и почтовом адресе (индивидуальные предприниматели указывают полное наименование и адрес на основании данных Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей);

- о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги по договору о реализации турпродукта, является туроператор;

- о возможности туриста получить страховое возмещение в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации турпродукта, а в случае наступления страхового случая и других обстоятельств, предусмотренных законодательством Российской Федерации [1], 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 финансовое обеспечение о конкретном лице, которое будет оказывать туристские услуги.

5.4.7 Турагент обязан своевременно информировать туриста о том, что несоблюдение туристом указаний и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество турпродукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации турпродукта.

5.4.8 В офисе турагента туристу и/или иному заказчику турпродукта должна быть представлена информация в соответствии с требованиями ГОСТ Р 53997 пункт 5.6.2.

5.4.9 За непредоставление своевременной и достоверной информации или предоставление недостоверной, неполной информации туристу и /или иному заказчику о туристском продукте/туристских услугах несет ответственность туроператор или турагент в соответствии с заключенным между ними договором.

5.4.10 Если турагент действует от своего имени, то он несет ответственность перед туристами в части своевременного предоставления необходимой и достоверной информации, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туристского продукта/туристских услуг в пределах полномочий, предоставленных туроператором.

5.5 Требования при принятии заказа и бронировании туристского продукта/туристских услуг

5.5.1 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 предварительного договора.

Заказ (заявка) на бронирование может быть принята турагентом в факсимильном, электронном виде (e-mail) или в сети Интернет (on-line бронирование). В таких случаях заявку или предварительный договор подписывают в режиме on-line, а затем подписи сторон дублируют в офисе турагента.

5.5.2 В заказе (заявке) или предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, 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 предварительного договора представлена в Приложении А.

5.5.3 Иные условия предварительного договора о реализации туристского продукта/туристских услуг, в том числе срок оказания отдельных услуг, входящих в турпродукт, дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность, определяются по соглашению сторон.

5.5.4 Турагент не должен допускать чрезмерного бронирования (овербукинга) в соответствии с принципами работы, рекомендованными в международных туристских документах [6]. В случае, если туристы находятся на листе ожидания, турагент должен разъяснять им особенности данного статуса.

5.6 Требования при заключении договора о реализации туристского продукта

5.6.1 Реализация турагентом туристского продукта, сформированного туроператором, осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между турагентом и туристом и/или иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать действующему законодательству Российской Федерации [1], [2], [3].

Договор о реализации турпродукта подписывается обеими сторонами (турагентом и туристом и/или иным заказчиком) с указанием полномочий лиц в объеме, необходимом для реализации туристского продукта.

Не допускается включение в договор о реализации турпродукта 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 [1], [3], [5].

5.6.2 При заключении договора о реализации туристского продукта туристу и его оплаты туристам выдается туристская путевка установленного

образца [7], которая является обязательной и неотъемлемой частью договора.

5.6.3 После заключения договора о реализации туристского продукта туристу выдается Памятка туриста, в которой предоставляется информация в соответствии с требованиями ГОСТ Р 53997, пункт 5.7.4.

5.6.4 В соответствии с договором, заключенным турагентом с туроператором, турагент предоставляет туристу другую необходимую и полезную информацию.

5.6.5 Турагент, действующий от своего имени, несет полную ответственность перед туристами за нарушение их прав на стадии заключения договора о реализации туристского продукта.

5.6.6 Ответственность турагента, действующего от имени туроператора, перед потребителями туристских услуг определяется содержанием договора между ними.

5.7 Требования к страхованию туристов и проведению инструктажа

5.7.1 По поручению туроператора турагент, реализующий туристский продукт, обеспечивает медицинское страхование туристов и экскурсантов.

По требованию туриста турагент оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (страхование от невыезда, других финансовых рисков, дополнительное медицинское страхование, страхование багажа, страхование ответственности перед третьими лицами, страхование автогражданской ответственности и т.п.), связанных с совершением путешествия или экскурсии.

5.7.2 Страховым полисом должны быть предусмотрены оплата медицинской помощи туристам, исходя из суммы страхового покрытия в принимающей стране, и возмещение расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

5.7.3 Страховой полис оформляют на русском и английском языках или русском и государственных языках страны временного пребывания туриста.

5.7.4 Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии для возмещения реального ущерба, понесенного туристом и/или

иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, предусмотрен законодательством Российской Федерации [1].

5.7.5 Турагент обеспечивает проведение инструктажа туристов, в том числе, по обеспечению безопасности в соответствии с ГОСТ Р 50644.

Текст инструктажа должен быть разработан и утвержден туроператором, сформировавшим турпродукт.

Ответственность за проведение инструктажа туристов возлагается на руководителя турагентства.

5.8 Требования при предоставлении туристских услуг по договору о реализации турпродукта

5.8.1 Услуги, предоставляемые туристу в соответствии с заключенным договором о реализации турпродукта, и условия обслуживания туристов должны соответствовать следующим требованиям по ГОСТР 52113: соответствия назначению, безопасности, точности и своевременности исполнения, эргономичности, комфортности, эстетичности, информативности, доступности.

5.8.2 Ответственность за качество и безопасность реализуемого туристского продукта и туристских услуг в зависимости от содержания договора, заключенного турагентом с туроператором, несет как туроператор, так и турагент.

5.8.3 Турагент, реализующий турпродукт от своего имени, несет ответственность за выполнение требований к туристскому продукту/ туристским услугам только в рамках договора, заключенного с туроператором.

5.8.4 В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а также опасности причинения вреда их имуществу, турагент на основании письменного заявления туриста вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации турпродукта или его изменения.

5.9 Требования при бронировании отдельных туристских услуг

5.9.1 Принятие заказа (заявки) на бронирование отдельных туристских услуг (услуг по перевозке, услуг питания, услуг размещения, экскурсионных и др.) осуществляется турагентом в соответствии с 5.5.

5.9.2 Бронирование отдельных туристских услуг проводится турагентом на основании договоров, заключенных турагентом со средствами размещения, транспортными предприятиями (компаниями), организациями в сфере услуг питания и другими организациями, предоставляющими туристские услуги, указанные в 4.3.

5.9.3 В договорах с транспортными предприятиями (компаниями) должна быть предусмотрена ответственность перевозчика за предоставление проездных документов в соответствии с подтвержденным бронированием и выполнение обязательств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации на воздушном, железнодорожном и транспорте других видов и нормами международного права.

5.9.4 В договорах с объектами туристской индустрии, предоставляющими туристам услуги размещения, питания, развлекательные и спортивно-зрелищные и другие досуговые мероприятия различных видов, организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими экскурсионные услуги, должна быть предусмотрена ответственность исполнителя услуг за их безопасность и качество, в том числе соответствие категории средств размещения, горно-лыжных трасс и пляжей, действующим в Российской Федерации Системам классификации объектов туристской индустрии [8].

5.10 Требования при доставке туристских путевок, проездных документов, билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и другие мероприятия

При выполнении турагентом услуг по доставке туристских путевок и билетов, в том числе в офис, на рабочие места, на дом, необходимо обеспечить выполнение требований точности и своевременности исполнения, информативности, эстетичности, доступности по ГОСТ Р 52113.

5.11 Требования к офису турагента

Офис (помещение) турагента, оказывающего туристские услуги, должен соответствовать требованиям ГОСТ Р 50690, подраздел 5.8.

Требования к информации, предоставляемой в офисе туристской организации, должны соответствовать ГОСТ Р 53997 пп.5.6.2.

5.12 Требования к персоналу турагента

5.12.1 Турагент должен быть укомплектован профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

5.12.2 Руководитель турагента должен иметь высшее образование по квалификации «дипломированный специалист» или «бакалавр» и стаж работы в туризме не менее трех лет.

5.12.3 Сотрудники турагента должны:

- иметь соответствующую профессиональную подготовку и квалификацию, подтвержденную документами, оформленными в установленном порядке;
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные и правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности;
- повышать свою квалификацию на курсах, семинарах и т.п. не реже, чем один раз в два года;
- работать в соответствии с должностными инструкциями и стандартами работы, утвержденными руководителем;
- соблюдать правила охраны труда и техники безопасности;
- обеспечивать безопасность оказываемых туристских услуг, регулярно проходить инструктаж и уметь действовать во внештатных (чрезвычайных) ситуациях, могущих возникать на рабочем месте и в процессе оказания туристских услуг;
- изучать и учитывать в процессе работы и оказания услуг индивидуальные особенности потребителей услуг турагента;
- 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.

5.12.4 Персонал турагента должен быть профессионально подготовлен и обучен действиям по обеспечению безопасности туристов в обычных и чрезвычайных ситуациях.

Ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях несет руководитель.

6 Оценка и контроль качества услуг турагентов

6.1 Контроль безопасности и качества туристских услуг, оказываемых турагентами, осуществляют контролирующие организации в пределах своей компетенции.

6.2 Качество туристских услуг, предоставляемых турагентом на различных этапах оказания услуг, оценивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 53522.

6.3 Соответствие услуг, оказываемых турагентами, требованиям нормативных документов и национальных стандартов может быть подтверждено оценкой соответствия при сертификации услуг и классификации объектов туристской индустрии.

Приложение А (рекомендуемое)

Форма заказа (заявки), предварительного договора на бронирование

ЗАЯВКА (заполняется в двух экземплярах)

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

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЧИКЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Фамилия, имя, отчество (на русском языке)	Фамилия, имя (латинскими буквами)	Пол	Серия, номер паспорта	Дата рождения

ИНФОРМАЦИЯ О ТРАНСПОРТЕ

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

ВНУТРИМАРШРУТНЫЙ ТРАНСПОРТ И ТРАНСФЕР

Город/Страна	Дата	Маршрут	Вид, тип транспорта	№ места	Гид/руководитель группы	Примечание

ИНФОРМАЦИЯ О СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ

Город/Страна	Дата прибытия	Дата отправления	Гостиница или иные средства размещения	Категория средства размещения	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 _____

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

ЗАКАЗЧИК _____ «__»____»20 г.
Подпись Фамилия, инициалы Дата

ЗАКАЗ ПРИНЯТ «__»____»20 г. _____
Дата Подпись ответственного Фамилия, инициалы

ЗАКАЗ ПОДТВЕРЖДЕН «__»____»20 г. _____
Дата Подпись ответственного Фамилия, инициалы

М П

С изменениями согласен:

ЗАКАЗЧИК _____ «__»____»20 г.
Подпись Фамилия, инициалы Дата

Библиография

- [1] Федеральный закон от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности Российской Федерации» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями
- [2] Гражданский Кодекс Российской Федерации, статья 160
- [3] Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями
- [4] Федеральный закон от 13.03.2006 г № 38-ФЗ «О рекламе» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями
- [5] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 452
- [6] Кодекс профессиональной этики Ассоциации Британских Турагентств
- [7] Приказ Министерства финансов Российской Федерации «Об утверждении формы бланка строгой отчетности «Туристская путевка» от 09.07.2007 г. № 60н
- [8] Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 25.01.2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»

УДК 658.386:006.354

ОКС 03.080.30

T50

Ключевые слова: турагентство, турагент, услуги турагентов, туристский продукт, договор о реализации турпродукта

Разработчики:

Генеральный директор

ОАО «ВНИИС»

В.Г. Версан

Исполнители:

Руководитель разработки,

Зав. отделом

ОАО «ВНИИС», к.т.н.

Е.А. Лежина

Главный эксперт ОАО «ВНИИС»

В.А Ковалевская