



- ПУТЕШЕСТВИЯ ПО КРЫМУ -

Приложение к договору с ТУРАГЕНТОМ

УТВЕРЖДАЮ
ДИРЕКТОР ООО «Ялта-Тур»

«___» _____ года

РЕГЛАМЕНТ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ ТУРИСТОВ

ЛОКАЛЬНЫЙ НОРМАТИВНЫЙ АКТ
Общества с ограниченной ответственностью «Ялта-Тур»,
Утвержден и принят к исполнению
в свете требований статьи 9. Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года
«Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

город Ялта

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Указанные ниже термины имеют следующие значения:

ТУРОПЕРАТОР - Общество с ограниченной ответственностью «Ялта-Тур» туроператор по внутреннему туризму, реестровый номер _____ в Едином федеральном реестре туроператоров, присвоен Федеральным агентством по туризму.

Договор – посреднический договор, заключенный между **ТУРОПЕРАТОРОМ** и **ТУРАГЕНТОМ**.

ТУРАГЕНТ - юридическое лицо или гражданин, занимающийся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, исполняющие на основании Договора поручение по реализации **ТУРИСТУ** туристского продукта **ТУРОПЕРАТОРА**.

ТУРИСТ - заказчик туристского продукта, сформированного **ТУРОПЕРАТОРОМ**.

Регламент - настоящий регламент по информированию **ТУРИСТОВ**.

2. СТАТУС РЕГЛАМЕНТА

Регламент является Приложением к Договору.

Заключение **ТУРОПЕРАТОРОМ** и **ТУРАГЕНТОМ** Договора означает включение положений Регламента в состав положений Договора в качестве неотъемлемой части.

Положения Регламента как Приложения к Договору имеют такую же юридическую силу, что и положения, изложенные непосредственно в тексте Договора.

Заключая Договор, **ТУРАГЕНТ** подтверждает, что он предварительно ознакомился со всеми условиями Договора, в том числе изложенными в Регламенте.

3. ИЗМЕНЕНИЯ РЕГЛАМЕНТА

ТУРАГЕНТ вправе вносить поправки в Регламент, изменять и/или дополнять положения Регламента, в том числе посредством принятия Регламента или какой-либо его части в новой редакции.

Порядок введения поправок, изменений или дополнений в Регламент устанавливается такой же, как порядок внесения поправок, изменений или дополнений в Договор.

ТУРАГЕНТ может в любой момент получить по каналам электронной связи копию действующей редакции Регламента или ознакомиться с Регламентом на сайте **ТУРОПЕРАТОРА** в сети Интернет www.YaltaBusTour.ru.

4. ЦЕЛЬ РЕГЛАМЕНТА

Настоящий Регламент устанавливает требования, порядок и содержание информирования **ТУРАГЕНТАМИ ТУРИСТОВ**, в рамках исполнения поручения **ТУРОПЕРАТОРА** и обязанностей по Договору.

II. ИНФОРМИРОВАНИЕ О ТУРАГЕНТЕ, РЕЖИМЕ ЕГО РАБОТЫ И РЕАЛИЗУЕМЫХ ИМ УСЛУГАХ

1. **ТУРАГЕНТ** обязан довести до сведения **ТУРИСТА** фирменное наименование своей организации, место ее нахождения и режим ее работы, разместив эту информацию на **вывеске**. Если фактический адрес офиса отличается от адреса места нахождения юридического лица, прописанного в Уставе, то на вывеске указывается именно адрес, поименованный в Уставе.

ТУРАГЕНТ - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. В офисе **ТУРАГЕНТА** в доступном и удобном для обозрения **ТУРИСТОВ** месте в информационной папке или на информационном стенде должны быть размещены:

2.1. Документы, подтверждающие легитимность деятельности **ТУРАГЕНТА**, и регламентирующие оказание услуг по реализации туристского продукта:

Копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя.

Копия о постановке на налоговый учет и присвоения ИНН.

Копия Устава юридического лица.

Федеральный закон № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Федеральный закон № 2300-1 от 7 февраля 1992 года «О защите прав потребителей».

Федеральный закон № 52-ФЗ от 30 марта 1999 года «О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения».

Федеральный закон № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных».

Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 года № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

Постановление Правительства РФ №370 от 31.05.10 «О помощи гражданам РФ за границей».

Постановление Правительства РФ № 162 от 27.02.2013 года «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда».

Приказ Ростуризма от 10.05.2007 года № 28 «Об утверждении Положения о ведении единого федерального Реестра туроператоров» (зарегистрирован в Минюсте РФ 08.06.2007 года № 9619).

Приказ Ростуризма от 19.12.2007 года № 141 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства по туризму по предоставлению государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания» (зарегистрирован в Минюсте РФ 21.01.2008 года № 10915).

Перечень услуг, оказываемых потребителям, утвержденный руководящим органом **ТУРАГЕНТА**.

Книга отзывов и предложений, зарегистрированная в управе района.

2.2. Информационные материалы, в которых сообщается:

о полномочиях **ТУРАГЕНТА** совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта **ТУРОПЕРАТОРА**;

о том, что ответственность по договору о реализации туристского продукта несет **ТУРОПЕРАТОР**, его полное и сокращенное название, адрес места нахождения, почтовый адрес, его реестровый номер, способы связи ним: номера телефонов, факсов, адрес сайта, адрес электронной почты;

о размере финансового обеспечения **ТУРОПЕРАТОРА**, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности **ТУРОПЕРАТОРА**, наименование, адрес и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

о возможности для **ТУРИСТА** 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** непосредственно к организации, предоставившей ему договор страхования ответственности, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат;

об обязательствах **ТУРАГЕНТА** и его ответственности за недобросовестное исполнение или неисполнение своих обязательств.

2.3. Образцы документов, оформляемых при реализации туристского продукта:

форма типового договора с **ТУРИСТОМ** о реализации туристского продукта, утвержденная руководством **ТУРАГЕНТА**;

образцы проездных документов;

бланк строгой отчетности «Туристская путевка» (если используется **ТУРАГЕНТОМ**);

копия ваучера **ТУРОПЕРАТОРА** или иного правообладателя услуг;

образец страхового полиса и т.п.

2.4. Памятки для **ТУРИСТОВ**. В обязательном порядке:

памятки, содержащие сведения, необходимые для совершения путешествия, с указанием того, что они размещены на сайте **ТУРОПЕРАТОРА**;

Роспотребнадзора и Ростуризма, с указанием на каких Интернет ресурсах они размещены.

2.5. Справочные, рекламные и информационные материалы, содержащие сведения:

об условных туристских терминах и обозначениях;

о желательности/обязательности и условиях медицинского страхования;

- о желательности и условиях страхования «от невыезда»;
- о телефонах территориальной организации Роспотребнадзора, пожарной охраны, администрации района;
- о внеочередном обслуживании отдельных категорий граждан (инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и др.);
- о телефонах органов ГУВД, ГО и ЧС, ФСБ.

III. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМИРОВАНИЮ ТУРИСТОВ

ДО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

1. Для выяснения потребительских свойств турпродукта, который желает заказать **ТУРИСТ**, и его ожиданий от путешествия, **ТУРАГЕНТУ** следует узнать:

- **когда** (дата), **ТУРИСТ** хотел бы совершить путешествие, и бывал ли он там ранее;
- **сколько человек** планирует совершить совместное путешествие, **их возраст**;
- о пожеланиях **ТУРИСТА** относительно **категории номера; вида из окна, типа питания**;
- о требуемых услугах по перевозке к месту путешествия;
- об условиях путешествия и программы пребывания и иных услугах, которые **ТУРИСТ** считает для себя существенными (например, характер пляжа и расстояние до него от места размещения, возможность получить медицинские или оздоровительные процедуры, наличие спортивных площадок, кортов, баров, детского питания и т.п.);
- о необходимости услуг экскурсовода, гида-переводчика, инструктора-проводника, или каких-либо иных дополнительных услугах;
- желание осуществить страхование финансовых рисков, связанных с организацией и совершением путешествия;
- на какую сумму расходов ориентируется **ТУРИСТ**, заказывая турпродукт (**бюджет**).

2. **ТУРИСТУ** перед выбором вариантов путешествия должна быть представлена следующая информация, обеспечивающая возможность правильного выбора туристского продукта:

об опасностях, с которыми **ТУРИСТ** может встретиться при совершении путешествия, о медицинских противопоказаниях относительно совершения выбранного варианта туристического путешествия, об условиях безопасности для жизни и имущества в местах совершения путешествия, а также о санитарно-эпидемиологической обстановке и наличии инфекционных и паразитарных заболеваний, симптомах болезней, мерах личной профилактики, действиях в случае заболевания и о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;

пользования страховым полисом, проживания в отеле, правилах совершения путешествия, о порядке выезда в Тур несовершеннолетних граждан РФ, в том числе, и без сопровождения законных представителей ребенка;

о видах и тематике экскурсионного обслуживания, порядке встречи и проводов, сопровождения ТУРИСТОВ;

об обычаях местного населения, о национальных и религиозных особенностях мест временного пребывания, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер;

о **ТУРОПЕРАТОРЕ**, его местонахождении, реестровом номере в Едином федеральном реестре туроператоров, размере финансовых гарантий и порядке обращения для получения экстренной помощи либо покрытия ущерба из суммы финансовых гарантий;

о содержании «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», которые утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452;

об используемых **ТУРОПЕРАТОРОМ** и **ТУРАГЕНТОМ** туристских терминах и сокращениях при описании характеристик и иных качеств туристских услуг.

3. Подбор Тура осуществляется на сайте **ТУРОПЕРАТОРА** www.YaltaBusTour.ru в присутствии **ТУРИСТА**, или по его заданию с тем, чтобы по получению результатов сообщить их по предоставленным способам связи (телефон, e-mail).

4. Перед приобретением турпродукта **ТУРИСТ** должен быть уведомлен **ТУРАГЕНТОМ** о существенных условиях предоставления туристского продукта:

- **цене** туристского продукта;
- в случае внесения по инициативе **ТУРИСТА** изменений в содержание забронированного турпродукта, он должен компенсировать дополнительные затраты **ТУРОПЕРАТОРА**, связанные с бронированием новых и отказом от забронированных услуг, переоформлением проездных и иных документов;
- приобретаемый турпродукт не предусматривает вселение в номер отеля немедленно по прибытию, а также выселение из номера непосредственно перед убытием из отеля; время заселения/выселения в/из номера отеля устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого расчетного часа;
- в комплекс услуг входит размещение, цена которого рассчитывается **ТУРОПЕРАТОРОМ**;
- в случае освобождения **ТУРИСТОМ** номера позже расчетного часа (ровно, как и заселение в номер раньше расчетного часа) администрация отеля имеет право требовать от **ТУРИСТА** дополнительной оплаты, часто в размере стоимости полных суток проживания в отеле независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа;
- начало и окончание путешествия определяется датами в соответствующих проездных документах;
- в непосредственной близости от отеля могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д.; так как указанные явления находятся вне сферы компетенции **ТУРОПЕРАТОРА**, то он не несет ответственности по данным обстоятельствам.

5. До заключения договора о реализации туристского продукта **ТУРАГЕНТ** должен предупредить **ТУРИСТА** о том, что:

- **ТУРИСТ** должен за свой счет производить расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа; с доплатой за проживание, в случае если в последний день пребывания номер не будет освобожден до расчетного часа, установленного правилами места размещения; с возмещением третьим лицам ущерба, вызванного виновными действиями или бездействием **ТУРИСТА**; с оплатой услуг, не входящих в заказанный туристский продукт.

6. До заключения договора о реализации туристского продукта **ТУРАГЕНТ** должен рекомендовать **ТУРИСТУ**:

- **ТУРИСТУ** рекомендуется застраховать свои возможные финансовые риски, которые могут возникнуть вследствие невозможности совершения путешествия (например, по причине внезапного заболевания и т.п.) или вынужденного досрочного возвращения из поездки.
- если **ТУРИСТУ** точно не известно, было ли подано заявление от неучаствующего в поездке родителя о его несогласии на выезд ребенка, то **ТУРИСТУ** рекомендуется иметь нотариально заверенное разрешение на выезд из страны несовершеннолетнего туриста от не участвующего в путешествии родителя или опекуна.

IV. ИНФОРМИРОВАНИЕ ТУРИСТОВ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА

1. При заключении договора о реализации турпродукта **ТУРАГЕНТ** должен **ПИСЬМЕННО** информировать **ТУРИСТА** (в том числе, возможно, включив эти сведения в текст договора или письменных памяток) о следующих обстоятельствах:

полное и сокращенное название **ТУРОПЕРАТОРА**, адрес мест нахождения, почтовый адрес и его реестровый номер, способы связи ним: номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адрес электронной почты и другие сведения, необходимые **ТУРИСТУ** при совершении путешествия или обращении с жалобой;

размер финансового обеспечения **ТУРОПЕРАТОРА**, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности **ТУРОПЕРАТОРА**, наименование, адрес и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

порядок и сроки предъявления **ТУРИСТОМ** письменного требования непосредственно к организации, предоставившей **ТУРОПЕРАТОРУ** финансовое обеспечение, о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности **ТУРОПЕРАТОРА**, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат;

о возможности и порядке обращения **ТУРИСТА** для получения экстренной помощи: номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и другие сведения;

общая цена туристского продукта в рублях;

о потребительских свойствах заказанного туристского продукта - о программе пребывания, маршруте, об условиях путешествия, о средствах размещения, об условиях проживания, месте нахождения средства размещения, его категории, о питании, услугах по перевозке, о наличии экскурсовода, гида, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

о видах и тематике экскурсионного обслуживания, порядке встречи и проводов, сопровождения **ТУРИСТОВ**;

о порядке и сроках предъявления **ТУРИСТОМ** претензий к **ТУРОПЕРАТОРУ** в случае нарушения условий договора;

1.1. В процессе заключения договора о реализации турпродукта **ТУРАГЕНТ** путем вручения памяток, перечисленных в таблице №1, должен **ПИСЬМЕННО** довести до **ТУРИСТА** основные сведения, приведенные в п.2. раздела **III**. настоящего Регламента, и необходимые **ТУРИСТУ** для совершения путешествия.

Таблица №1

1.	Памятка туристам, выезжающим в страну временного пребывания	2.	Памятка об условиях страхования туристов в связи с отменой или прерыванием поездки
3.	Памятка Туристу о проживании в отеле	4.	Предметы, запрещенные к перевозке в автобусе
5.	Туристический Ваучер на проживание в отеле	6.	Предметы, разрешенные к перевозке в автобусе
7.	Памятка «Часто задаваемые вопросы»	8.	Информация о Подарочном Сертификате ТО
9.	Перечень законодательных актов РФ в туризме	10.	Посадочный Талон в автобус
11.	Памятка Роспотребнадзора	12.	Сопроводительная Записка о Туроператоре
13.	Памятка «Страхование туристов»	14.	Договор об оказании туристических услуг

ТУРАГЕНТУ требуется сообщить, что с этими документами **ТУРИСТ** может также ознакомиться на сайте **ТУРОПЕРАТОРА** www.YaltaBusTour.ru.

2. При заключении договора о реализации турпродукта **ТУРАГЕНТ** должен информировать **ТУРИСТА**:

об опубликованных МИД России, Ростуризмом, Роспотребнадзором и иными официальными органами власти заявлениях, непосредственно касающихся безопасности и иных условий предстоящего путешествия;

в случае оформления страхового полиса: об условиях страхования, страховых случаях, страховом покрытии, страховых и компаниях и о порядке осуществления страховых выплат;

о возможности сделать соответствующую запись в книге отзывов и предложений.

V. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПРИ ВЫДАЧЕ ДОКУМЕНТОВ

Выдавая документы, необходимые **ТУРИСТУ** для совершения путешествия, **ТУРАГЕНТ** должен дать разъяснения по следующим обстоятельствам:

назвать пункт начала путешествия, разъяснить значение сокращенных названий, обозначений или иных терминов, приведенных в проездных документах;

сообщить время прибытия в место отправления на регистрацию и время окончания регистрации;

указать на номер автобуса и время его выезда в билете, назвать перевозчика;

объяснить, с кем нужно связаться при возникновении страхового случая, какие документы брать от врачей для предоставления в страховую компанию, еще раз напомнить, какие страховые случаи страховкой не покрываются;

объяснить, что страховая **франшиза** - это установленная договором страхования денежная сумма, при превышении которой ущерб полностью компенсируется страховщиком, а в случае, когда ущерб меньше установленной франшизы, его компенсация производится за счет **ТУРИСТА**;

объяснить **ТУРИСТУ** кто, в каком месте и с какой табличкой будет его встречать в пункте отправления;

предупредить **ТУРИСТА** о том, какие документы и кому он должен предъявлять и/или отдавать при встрече в месте отправления, прибытия, трансфере и расселении в отеле.

VI. ИНФОРМИРОВАНИЕ ТУРИСТА ДО МОМЕНТА НАЧАЛА ПУТЕШЕСТВИЯ

1. **ТУРАГЕНТ** до начала путешествия **ТУРИСТА** обязан оперативно отслеживать публикуемые **ТУРОПЕРАТОРОМ** сведения об изменениях в сроках и условиях путешествия, и своевременно (если того

требуют обстоятельства, то и в нерабочие дни, и в нерабочее время) доводить эту информацию до сведения **ТУРИСТА. ТУРОПЕРАТОР** публикует данную информацию в открытом доступе на своем сайте.

2. **ТУРАГЕНТ** должен самостоятельно отслеживать и своевременно информировать **ТУРИСТА** об опубликованных после заключения договора о реализации турпродукта заявлениях МИД России, Ростуризма, Роспотребнадзора и иных официальных органов власти, непосредственно касающихся безопасности и иных условий предстоящего путешествия.

VI. ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ И НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ

Настоящий регламент по информированию туристов разработан с учетом требований, следующих законодательных и нормативных актов:

Федеральный закон № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Федеральный закон № 2300-1 от 7 февраля 1992 года «О защите прав потребителей»

Федеральный закон № 52-ФЗ от 30 марта 1999 года «О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения»

Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 года № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

Постановление Правительства РФ №370 от 31.05.10 «О помощи гражданам РФ за границей»

Постановление Правительства РФ № 162 от 27.02.2013 года «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда»

ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования. ГОСТ Р 50690-2000»*

ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» *

Методические указания по организации и осуществлению розничной торговли в городе Москве, утвержденные распоряжением №31 от 30 мая 2003 года Руководителя Департамента потребительского рынка и услуг Правительства Москвы

* - Статус данного документа – рекомендательный.

Применение Регламента осуществляется добровольно, но в желательном порядке.