**Туристские услуги**

1. **Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются**:

Гражданский кодекс Российской Федерации,

Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 132-ФЗ),

Закон Российской Федерации от 07.02.1993 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон № 2300-1),

Федеральный закон от 30.03.1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения",

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 N 452 (далее - Правила № 452),

Постановление Правительства РФ от 27.02.2013 N 162 "Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда",

Постановление Правительства РФ от 31.12.2004 N 901 "Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму",

Приказ Минкультуры России от 31.10.2016 N 2386 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком",

Порядок аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи», утвержден Приказом Минкультуры России от 29.04.2015 № 1340,

Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 322.

ГОСТ Р 53522-2009. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения,

ГОСТ Р 50690-2000. Государственный стандарт Российской Федерации. Туристские Услуги. Общие требования,

ГОСТ 32612-2014. Межгосударственный стандарт. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования,

ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

ГОСТ Р 54601-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.

1. **Требования к организации деятельности исполнителя**

Туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма, должны *быть членами объединения туроператоров в сфере выездного туризма*, действующего в соответствии с настоящим Федеральным законом, и *иметь фонд персональной ответственности туроператора* в соответствии с Федеральным законом № 132-ФЗ.

Туроператор обязан *иметь официальный сайт* в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

*Режим работы* исполнителя устанавливается им самостоятельно. Режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей. Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.

***Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений***, которая предоставляется потребителю по требованию.

1. **Информация, обязательная для доведения до потребителя.**

До потребителя в обязательном порядке должна быть доведена установленная нормативно-правовыми актами информация до заключения договора и при заключении договора.

Туроператор (турагент) обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о реализуемых услугах (туристском продукте), обеспечив возможность их правильного выбора.

Информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации.

**1)** Информация, размещаемая **на сайте, в электронном каталоге**:

- 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];

- об изменении сведений о туроператоре,

- о туроператорах, исключенных из членов объединения туроператоров в сфере выездного туризма, об основаниях их исключения

- о турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором,

- о страховщиках, от имени которых туроператор, турагент заключают договоры добровольного страхования,

- 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).

**2)** Требования к информации, предоставляемой **в офисе туристской организации** (п. 5.6.2. ГОСТ 32612-2014):

**А)** **На вывеске:**

- фирменное наименование (наименование) организации,

- место нахождения (почтовый и юридический адрес),

- режим работы;

**Б) В информационной папке или на информационном стенде:**

- копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

- правила оказания услуг по реализации туристского продукта;

- 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.

Для турагентов:

- 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;

- о турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором, и о страховщиках, от имени которых туроператор, турагент заключают договоры добровольного страхования (ст. 9 Федерального закона N 132-ФЗ),

- о прекращении туроператором туроператорской деятельности в случае такого прекращения (ст. 4.1 Федерального закона N 132-ФЗ).

**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.

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.

**Информация о туристском продукте** в обязательном порядке должна содержать сведения (п. 7 Правил № 452):

- о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

- об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

 - об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- об обеспечении экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем - членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

 - о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

- об иных особенностях путешествия.

**Исполнитель обязан предоставить потребителю информацию об исполнителе:**

- о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров;

- о наличии у туроператора (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации") договора или договоров страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии или банковских гарантий исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, предусмотренных Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

- о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Для турагента:

- копию доверенности, выданную туроператором, на заключение от имени туроператора договоров о реализации сформированного им туристского продукта,

- о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

- о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", 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 туроператора или банковскую гарантию (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором);

- об условиях действия пункта 14 Правил № 452.

- *по требованию потребителя* информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.

При заключении договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма исполнитель обязан **проинформировать в письменной форме** заказчика туристского продукта:

 - о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

- о возможности туриста и (или) иного заказчика обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11.6 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации");

- о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма по оказанию экстренной помощи туристу.

*При заключении договора о реализации турпродукта туристу выдается памятка туриста, в которой предоставляется необходимая, справочная, дополнительная и сопутствующая информация (п. 5.7.4 ГОСТ 32612-2014, требования к памятке- п. 5.7 ГОСТ Р 50690-2000).*

*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.).*

1. **Требования по обеспечению безопасности туристов.**

Требования к обеспечению **безопасности туризма** имеют очень важное значение, особенно в условиях развития выездного и детского туризма. Неслучайно законодательство Российской Федерации о туристской деятельности относит вопросы обеспечения безопасности туризма к принципам государственного регулирования туристской деятельности, а также к ключевым функциям органов исполнительной власти в сфере туризма.

**Безопасность туристской услуги**- отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте.

За оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, установлена уголовная ответственность в соответствии со ст. 238 Уголовного кодекса Российской Федерации.

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов) включает:

* информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;
* выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими туристские услуги;
* страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;
* обеспечение профилактики заболеваний, в том числе проведение профилактических медицинских прививок;
* оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев (неотложная медицинская и правовая помощь, предоставление средств связи);
* обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг, гарантирующих безопасность туристов (экскурсантов);
* обеспечение сохранности имущества туристов в стране (месте) временного пребывания (в средствах размещения, во время перевозок туристов и т.д.);
* обеспечение сопровождения туристских групп (караванов) специальными службами;
* защиту персональных данных туристов, охрану их чести и достоинства в стране (месте) временного пребывания;
* обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;
* сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;
* применение специальных средств индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
* оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.).

Туристские услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды в соответствии с нормативными правовыми актами.

Безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия распространяется на:

- жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста (экскурсанта), включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь;

- имущество туриста (экскурсанта), в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря, багаж, предметы личного обихода и другие предметы, которые используются и (или) приобретены туристом (экскурсантом) во время путешествия.

Обязанности туроператоров при формировании и реализации туристского продукта установлены в ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов и ГОСТ Р 54601-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.

1. **Заключение договора с потребителем.**

Исполнитель и потребитель вправе до заключения договора о реализации туристского продукта в письменной форме заключить *предварительный договор о реализации туристского продукта*. В предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются заключить основной договор (ст. 429 ГК РФ). Заключение предварительного договора не освобождает стороны от обязанности заключить основной договор.

Договор о реализации туристского продукта заключается *в простой письменной форме* (ст. 10 Федерального закона № 132-ФЗ, ст. 161 ГК РФ). Кроме того, договор может быть заключен *в форме электронного документа.* При предъявлении требований о возмещении денежных средств прилагается договор в форме электронного документа на электронном носителе информации.

Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта в целом регламентирован положениями [раздела IV](http://base.garant.ru/12154713/#block_1400) Правил № 452.

Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем **существенным условиям** этого договора.

Из Правил № 452 исключены п.п. 13, 14, которые содержали существенные условия договора. В настоящее время существенные условия договора определяются в соответствии со ст. 10 Федерального закона N 132-ФЗ.

Турагент обязан предоставить туристу копию доверенности, выданной туроператором, на заключение договоров о реализации туристского продукта.

**Типовая форма** **договора** о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и **договора** о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком утверждена **Приказом Минкультуры России от 31.10.2016 N 2386.**

Претензии к качеству туристского продукта подлежат рассмотрению исполнителем в течение 10 дней с даты ее получения.

**VI. Основные нарушения в сфере защиты прав потребителей при оказании туристских услуг.**

1. Оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания услуг (ст. 14.4 КоАП РФ) – ***например, нарушении порядка заключения договора (отсутствии необходимых условий в договоре, несоблюдении письменной формы); навязывании дополнительных платных услуг.***

2. Оказание услуг при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации (ч.1 ст.14.5 КоАП РФ) – ***например отсутствие вывески, либо отсутствие необходимой информации на вывеске.***

3. Обман потребителей (ст. 14.7 КоАП РФ);

4. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ); ***например, нарушения, связанные с отсутствием информации о потребительских свойствах туристского продукта, даты и времени начала и окончания путешествия, его продолжительности, цены турпродукта в рублях; нарушения, связанные с отсутствием информации о договоре страхования, ответственности туроператора или банковской гарантии.***

5. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленных законодательством о защите прав потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ) – ***например, условия об обязанности потребителя оплатить иные штрафы, неустойку в связи с отказом потребителя от исполнения договора, условия, ограничивающие ответственность турагента, туроператора в связи с ненадлежащим исполнением договора.***

6. Неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ).

Полномочиями по привлечению к административной ответственности по указанным статьям КоАП РФ наделены должностные лица Роспотребнадзора.

С 01.01.2017 полномочиями по проведению государственного надзора в отношении туроператоров (юридических лиц) и составлению протоколов по делам об административных правонарушениях по статье 14.51 КоАП РФ «Нарушение законодательства о туристской деятельности» наделены должностные лица Министерства культуры Российской Федерации, дела по данной статье рассматриваются судьями.