ГОСТ Р 50690-2000

Группа Т50

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

Общие требования

Tourist services.

General requirements

ОКС 03.080.30\*

ОКСТУ 0131

\* В указателе "Государственные стандарты" 2002 год приведен ОКС 03.080.30, 03.200. - Примечание "РОЗА МИРА плюс".

Дата введения 2001-07-01

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Всероссийским научно-исследовательским институтом сертификации Госстандарта России и Государственным комитетом по физической культуре, спорту и туризму

ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 "Услуги населению"

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 16 ноября 2000 г. N 295-ст

3 В настоящем стандарте реализованы нормы, содержащиеся в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ (в части терминов и определений)

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 50690-94

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

Настоящий стандарт распространяется на юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

Обязательные требования изложены в 5.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.5.1, 5.5.2, 5.7, 5.9-5.15.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 28681.3-95/ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ 28681.1-95/ГОСТ Р 50681-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг

3 Определения

В настоящем стандарте применяют термины по ГОСТ 30335/ГОСТ Р 50646, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 туризм: Временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) из мест постоянного проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.

3.2 туризм внутренний: Путешествие в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

3.3 туризм выездной: Путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

3.4 туризм въездной: Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.

3.5 туризм самодеятельный: Путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно.

3.6 турист: Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 ч до 6 мес подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

3.7 экскурсант: Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период менее 24 ч и без ночевки в посещаемой стране.

3.8 туроператор: Организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и реализации тура.

3.9 турагент: Организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по продвижению и реализации тура.

3.10 тур: Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

3.11 экскурсионная услуга: Туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов/экскурсантов, включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий.

3.12 туристская услуга: Результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих.

3.13 маршрут путешествия: Путь следования туриста, включающий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых туристом во время путешествия.

3.14 направляющая сторона: Организация или индивидуальный предприниматель, направляющие туристов в страну (место) их временного пребывания и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и принимающей стороной.

3.15 принимающая сторона: Организация или индивидуальный предприниматель, принимающие туристов, прибывших в страну (место) их временного пребывания, и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и/или направляющей стороной и организациями, предоставляющими услуги.

3.16 договор с туристом: Документ, подтверждающий сделку туриста с туроператором/турагентом, определяющий их взаимные права и обязанности по поводу приобретения туристских услуг.

3.17 туристская путевка: Документ, подтверждающий факт оплаты тура.

3.18 туристский ваучер: Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

3.19 программа путешествия**:** Документ, содержащий исчерпывающую информацию о предоставляемых туристу услугах и времени их предоставления по маршруту путешествия.

3.20 перевозчик: Организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющие услуги по перевозке туристов различными видами транспорта.

3.21 трансфер: Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия.

3.22 аннуляция: Письменный отказ туриста или туроператора/турагента от исполнения обязательств по договору.

4 Классификация туристских услуг

4.1 Туристские услуги, оказываемые потребителям организациями или индивидуальными предпринимателями, включают:

- услуги туроператора по организации внутреннего туризма;

- услуги туроператора по организации выездного туризма;

- услуги туроператора по организации въездного туризма;

- услуги турагента;

- отдельные услуги туроператора и турагента;

- услуги при самодеятельном туризме;

- экскурсионные услуги.

4.2 Туры подразделяют на:

- оздоровительные (туры оздоровительного характера с отдыхом и/или лечением на курорте);

- познавательные (туры с экскурсионной программой: посещение музеев, осмотр достопримечательностей, участие в культурных мероприятиях);

- профессионально-деловые (туры с участием в работе заседаний, конференций, конгрессов, торговых ярмарок и выставок; с выступлениями с лекциями, концертами; с участием в профессиональных мероприятиях, переговорах для заключения контрактов, семинарах, профессиональных специальных курсах, а также с целью продвижения товаров на рынке и увеличения их сбыта; обучения и исследовательской деятельности, за исключением случаев оплачиваемой работы в месте временного пребывания);

- спортивные (туры для занятия непрофессиональным спортом: пешеходным, конным, лыжным, горным, велосипедным, подводным плаванием и другими водными видами спорта, рыбалкой, охотой и пр., а также с целью участия и присутствия на спортивных соревнованиях);

- религиозные (туры с паломническими целями, участие в религиозных мероприятиях, маршруты с посещением святых мест);

- туры с другими целями.

4.3 Отдельные услуги туроператора и турагента могут включать:

- услуги по организации проживания туристов;

- услуги по организации питания туристов;

- услуги по организации перевозок туристов различными видами транспорта;

- услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных, экскурсионных и других мероприятий;

- услуги гидов-переводчиков.

4.4 Услуги при самодеятельном туризме могут включать:

- предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов, естественных препятствий, объектов;

- консалтинговые услуги, включающие вопросы организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах и др.;

- посреднические услуги по обеспечению безопасности на туристских маршрутах;

- обучение основам туристских и альпинистских навыков.

4.5 Экскурсионные услуги могут включать:

- организацию экскурсий;

- услуги экскурсовода.

5 Общие требования

5.1 Туристские услуги должны учитывать интересы туристов, быть безопасными для жизни, здоровья туристов и соответствовать требованиям ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644.

5.2 Туроператор и турагент должны иметь лицензию на осуществление туристской деятельности и сертификат соответствия оказываемых туристских услуг требованиям безопасности для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством.

5.3 Формирование тура осуществляют, исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста (или организации), с учетом специфики внутреннего, выездного и въездного туризма на основании договоров (контрактов) с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех услуг, входящих в тур, или с организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими отдельные услуги.

5.3.1 Во въездном туризме формирование тура осуществляют путем разработки программы туристского путешествия по определенному маршруту, включающей предоставление комплекса услуг с заключением договора с направляющей стороной - иностранной туристской организацией в рамках международного сотрудничества с данной стороной.

5.3.2 Во въездном и внутреннем туризме предоставление услуг на территории Российской Федерации осуществляют на основе договоров с туроператорами и организациями или индивидуальными предпринимателями, предоставляющими/организующими:

- услуги средств размещения;

- услуги питания;

- услуги по перевозке пассажиров;

- экскурсионные услуги;

- услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных и других мероприятий в соответствии с программой пребывания;

- комплекс вышеназванных услуг.

По услугам, подлежащим обязательной сертификации, договора заключают с организациями или индивидуальными предпринимателями, имеющими сертификаты соответствия требованиям безопасности.

5.3.3 В выездном туризме формирование тура осуществляют на основании договоров с принимающей стороной - иностранной туристской организацией и перевозчиком в соответствии с договором в области туризма Российской Федерации с данным иностранным государством.

5.3.3.1 В договорах с принимающей стороной должна быть предусмотрена ответственность последней за соответствие предоставляемых услуг условиям договора, а также за причинение ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов по вине принимающей стороны или ее контрагентов в рамках предоставляемых услуг.

5.3.3.2 В договорах с перевозчиком должна быть предусмотрена ответственность перевозчика за предоставление проездных документов в соответствии с подтвержденным бронированием и выполнение обязательств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормами международного права.

5.4 Продвижение тура осуществляют на основе, включающей:

- рекламу тура;

- участие в специализированных выставках, ярмарках;

- организацию (участие в) ознакомительных (рекламных) туров(ах);

- издание каталогов, буклетов и др.

5.5 Реализацию тура осуществляют на основании договоров туроператора с турагентом, туроператора/турагента с туристом и туроператора с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги.

5.5.1 Договор между туроператором и турагентом должен предусматривать:

- ответственность туроператора перед турагентом за:

1) информационное обеспечение каждого тура,

2) качество и безопасность предоставляемых туристских услуг,

3) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине туроператора после подтверждения заявки турагентом,

4) предоставление тургагенту необходимой и достоверной информации о потребительских свойствах туристских услуг, обеспечивающей туристам возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой, а также предоставление недостоверной информации;

- ответственность турагента перед туроператором за:

1) предоставление туристам необходимой и достоверной информации, обеспечивающей последним возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой,

2) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине турагента после подтверждения заявки туроператором.

5.5.2 Договор между туроператором/турагентом (продавцом) и туристом включает ответственность туроператора/турагента за предоставление всех предусмотренных договором услуг вне зависимости от того, предоставляются ли эти услуги самим туроператором/турагентом или третьей стороной.

К существенным условиям договора относятся:

- информация о туроператоре/турагенте (продавце), включая данные лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес, банковские реквизиты;

- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;

- розничная цена тура и порядок его оплаты;

- права, обязанности и ответственность сторон;

- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;

- достоверная информация о потребительских свойствах туристских услуг, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов\*;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Данная информация может содержаться в приложении к договору (туристской путевке, программе, туристском ваучере).

- минимальное количество туристов в группе\*, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Только для групповых путешествий.

- условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникающих в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;

- условия возможного изменения стоимости тура;

- порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Иные условия договора определяются по соглашению сторон.

5.6 Конкретные условия путешествия, розничную цену тура указывают в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором/турагентом.

5.7 При реализации тура туроператор/турагент обязан предоставлять туристам достоверную информацию о реализуемом туре до подписания договора.

Требования к информации о туре для потребителей приведены в таблице 1.

Таблица 1- Информация о туре для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Требование к информации | Содержание информации |
| Информационноеобеспечение тура   | Наличие информации о: |
|  | средствах размещения и наборе предоставляемых услуг; |
|  | условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности); |
|  | условиях питания; |
|  | условиях трансфера; |
|  | программе тура; |
|  | экскурсионном обслуживании; |
|  | наличии гида, сопровождающего; |
|  | дополнительных услугах |
| Памятка | Необходимая и достоверная информация о: |
|  | правилах въезда в страну (место) временного пребывания; |
|  | условиях пребывания; |
|  | таможенных правилах; |
|  | обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; |
|  | состоянии окружающей природной среды; |
|  | часовом поясе и климатических условиях на маршруте; |
|  | опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий; |
|  | факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий; |
|  | правилах личной безопасности; |
|  | особенностях путешествий; |
|  | курсе валют и порядке их обмена; |
|  | правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки; |
|  | прочая полезная информация |

5.8 Офис (помещение) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги, должен соответствовать требованиям, приведенным в таблице 2.

Таблица 2 - Требования к офису (помещению) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Требование к офису (помещению) | Характеристика |
| Внешний вид | Наличие вывески, содержащей следующие сведения: полное фирменное наименование туроператора/турагента, юридический адрес, график работы.  |
|  | Удобные подходы к офису (помещению) |
| Наличие документа на право пользования офисом (помещением) | Документ, подтверждающий право пользования служебным помещением |
| Микроклимат | Поддержание оптимальных параметров температуры и влажности |
| Оформление помещений для посетителей и персонала   | Наличие оборудованных рабочих мест для персонала. |
|  | Техническое обеспечение оперативной деятельности (средства связи, включая факсимильную связь, компьютер, копировальную и множительную технику, технические средства для осуществления банковских и кассовых операций). |
|  | Наличие оборудования для хранения денежных средств и бланков строгой отчетности. |
|  | Рекламные проспекты, каталоги и пр. должны быть расположены в доступном для посетителей месте и подобраны по турам. |
|  | Наличие стульев (кресел) для обслуживаемых посетителей. |
|  | Наличие мест для ожидающих посетителей |
| Информация для потребителей (в доступном для обозрения месте)  | Копия свидетельства о государственной регистрации. |
|  | Копия лицензии на право осуществления туристской деятельности. |
|  | Копия сертификата соответствия. |
|  | Копия лицензии на применение знака соответствия. |
|  | Общие правила реализации туристского продукта. |
|  | Бланки документов, оформляемые при реализации туристского продукта |

5.9 Туристские организации должны быть укомплектованы профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

5.10 Предоставление туристских услуг (внутренний и въездной туризм) должно осуществляться в соответствии с законодательством по охране окружающей среды.

5.11 Услуги при самодеятельном туризме должны обеспечивать приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных, так и в чрезвычайных ситуациях и соответствовать требованиям ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644 и ГОСТ 28681.1/ГОСТ Р 50681 (5.8.2).

5.12 Туристские маршруты должны проходить в районах с благоприятными экологическими и санитарно-эпидемиологическими условиями.

5.13 Средства размещения, транспортные средства для перевозки туристов и экскурсантов, туристское снаряжение и инвентарь, предоставляемые туристам, должны соответствовать требованиям безопасности, установленным нормативными (правовыми) актами страны (места) временного пребывания туристов.

5.14 Проектирование экскурсионных услуг проводят по ГОСТ 28681.1/ГОСТ Р 50681 (5.8.3).

5.15 Безопасность экскурсантов обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644 (4.3.9, 4.8).

Организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь инструкции, включающие правила действий сопровождающих и экскурсоводов по обеспечению безопасности при проведении экскурсий, и журнал проведения с ними инструктажа.

При организации автобусных экскурсий организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь:

- инструкцию об обязанностях водителя по обеспечению безопасности;

- правила поведения экскурсантов при нахождении в автобусе;

- договор с транспортным предприятием или индивидуальным предпринимателем, имеющим сертификат соответствия требованиям безопасности на услуги по перевозке пассажиров.

Текст документа взят из официального издания: М.: ИПК Издательство стандартов, 2001

ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования

**Вид документа:**

Постановление Госстандарта России от 16.11.2000 N 295-ст

ГОСТ Р от 16.11.2000 N 50690-2000

**Принявший орган:** Госстандарт России

**Статус:** Действующий

**Тип документа:** Нормативно-технический документ

**Дата начала действия:** 01.07.2001

**Опубликован:** официальное издание, М.: ИПК Издательство стандартов, 2001 год

ГОСТ Р 50690-2000 введен в действие с 01.07.2001 взамен ГОСТ 28681.2-95/ГОСТ Р 50690-94. (ИУС N 2, 2001 год).

Ссылается на следующие документы:

Об основах туристской деятельности в Российской Федерации (с изменениями на 22 августа 2004 года)

Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ

ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения

Постановление Госстандарта России от 21.02.1994 N 34

ГОСТ от 21.02.1994 N 30335-95

ГОСТ Р от 21.02.1994 N 50646-94

ГОСТ 28681.1-95/ГОСТ Р 50681-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг

Постановление Госстандарта России от 21.06.1994 N 177

ГОСТ от 21.06.1994 N 28681.1-95

ГОСТ Р от 21.06.1994 N 50681-94

ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

Постановление Госстандарта России от 21.02.1994 N 32

ГОСТ Р от 21.02.1994 N 50644-94