

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 18 июля 2007 г. N 452
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

В соответствии с частью пятой статьи 4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и статьей 38 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Председатель Правительства Российской Федерации М.ФРАДКОВ

Утверждены

Постановлением Правительства Российской Федерации
от 18 июля 2007 г. N 452

ПРАВИЛА

ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.

2. Под потребителем понимаются заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора с сформировавшим туристский продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.

3. Понятия "турист", "туроператор", "турагент", "туристский продукт", "заказчик туристского продукта", "реализация туристского продукта", "туристская путевка" применяются в значении, установленном Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

II. Требования к организации деятельности исполнителя

4. Режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно.

Режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен

соответствовать установленному.

Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.

5. Исполнитель - юридическое лицо обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (почтовый адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

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

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

III. Информация об оказываемых услугах

по реализации туристского продукта

7. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

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;

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 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 иных особенностях путешествия.

8. Исполнитель обязан предоставить потребителю информацию о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров, а также наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - банковская гарантия), предусмотренных Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - финансовое обеспечение).

9. Если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю наряду с информацией, указанной в пунктах 5, 7 и 8 настоящих Правил, сведения:

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 настоящих Правил.

По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.

10. При заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем доводятся до сведения потребителя настоящие Правила, а также информация на русском языке об исполнителе, оказываемых услугах по реализации туристского продукта, указанная в пунктах 5, 7 - 9 настоящих Правил, и по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Указанная 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.

Информация также должна быть доведена до сведения потребителя в том случае, если реализация туристского продукта осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя и его структурных подразделений, во временных помещениях, на специализированных выставках и ярмарках.

IV. Порядок заключения, исполнения, изменения

и прекращения договора о реализации туристского продукта

11. В соответствии со статьей 429 Гражданского кодекса Российской Федерации до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить.

12. 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.

13. К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и потребителем, относятся:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

общая цена туристского продукта в рублях;

информация 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;

права, обязанности и ответственность сторон;

условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

Иные условия договора о реализации туристского продукта, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

14. К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и потребителем, наряду с условиями, предусмотренными пунктом 13 настоящих Правил, относятся:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента;

информация о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор;

информация 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 финансовое обеспечение.

15. Предложение туристского продукта, адресованное неопределенному кругу лиц, содержащееся в рекламе, описаниях, справочниках и реализованное иными способами, установленными законодательством Российской Федерации, признается публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта.

В рекламе, содержащей сообщение о проведении стимулирующей лотереи, конкурса, игры или иного подобного мероприятия, условием участия в которых является приобретение конкретного туристского продукта, должны быть указаны:

сроки проведения такого мероприятия;

источник информации об организаторе такого мероприятия, о правилах его проведения, количестве призов или выигрышей по результатам такого мероприятия, сроках, месте и порядке их получения.

16. Потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре о реализации туристского продукта.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Оплата туристского продукта производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта.

17. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также

договору о реализации туристского продукта.

Если федеральными законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к определенному рода туристскому продукту и (или) услугам, входящим в такой туристский продукт, исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие этим требованиям.

Если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранил иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта и потребовать возмещения убытков.

18. Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона "О персональных данных" принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания

установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, исполнитель обязан обеспечить предоставление таких гарантий в форме страхового медицинского полиса. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителями маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья).

19. Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, туристскую путевку, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

20. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

V. Порядок предъявления

претензий и ответственность сторон по договору

о реализации туристского продукта

21. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

22. Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность:

за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно пункту 1 статьи 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

23. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль и надзор за соблюдением настоящих Правил осуществляют федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.