

Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики

Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта

В соответствии со статьей 76-6 Конституции Приднестровской Молдавской Республики, статьей 25 Конституционного закона Приднестровской Молдавской Республики от 30 ноября 2011 года № 224-КЗ-V «О Правительстве Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 11-48) с дополнением, внесенным Конституционным законом Приднестровской Молдавской Республики от 26 октября 2012 года № 206-КЗД-V (САЗ 12-44), частью второй пункта 3 статьи 4 Закона Приднестровской Молдавской Республики от 18 июня 2002 года № 141-З-III «Об основах туристской деятельности в Приднестровской Молдавской Республике» (САЗ 02-25) с изменениями, внесенными Законом Приднестровской Молдавской Республики от 24 декабря 2012 года № 272-ЗИ-V (САЗ 12-53), статьёй 25 Закона Приднестровской Молдавской Республики от 7 февраля 1995 года «О защите прав потребителей» (СЗМР 95-1) с изменениями и дополнениями, внесенными законами Приднестровской Молдавской Республики от 22 июля 1999 года № 187-ЗИД (СЗМР 99-3), от 4 мая 2000 года № 289-ЗД (СЗМР 00-2), от 10 июля 2002 года № 154-ЗИД-III (САЗ 02-28,1), от 23 ноября 2007 года № 341-ЗИД-IV (САЗ 07-48), от 27 ноября 2008 года № 601-ЗД-IV (САЗ 08-47), от 8 апреля 2013 года № 87-ЗИ-V (САЗ 13-14), от 21 января 2014 года № 26-ЗИ-V (САЗ 14-4), Правительство Приднестровской Молдавской Республики постановляет:

1. Утвердить Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (прилагаются).
2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.
3. Ответственность за исполнением настоящего Постановления возложить на министра экономического развития Приднестровской Молдавской Республики.
4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства Приднестровской Молдавской Республики.

Председатель Правительства

Приднестровской Молдавской Республики

Т. Туранская

г. Тирасполь
11 сентября 2014 г.
№ 228

Правила

оказания услуг по реализации туристского продукта

1. Общие положения

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

2. Под потребителем понимается турист или лицо, уполномоченное представлять группу туристов, имеющий намерения 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 со 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 Законом Приднестровской Молдавской Республики от 18 июня 2002 года № 141-3-III «Об основах туристской деятельности в Приднестровской Молдавской Республике» (САЗ 02-25) (далее – Закон об основах туристской деятельности) и Гражданским кодексом Приднестровской Молдавской Республики.

3. Понятия «турист», «туроператорская деятельность», «турагентская деятельность», «туристский продукт», «продвижение туристского продукта», «туристская путевка» применяются в значении, установленном Законом об основах туристской деятельности.

2. Требования к организации деятельности исполнителя

4. Режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно. Режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному им режиму работы.

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

5. Исполнитель – юридическое лицо размещает информацию для потребителя о фирменном наименовании (наименование) своей организации, месте нахождения (почтовый адрес) и режиме работы на вывеске.

Исполнитель – индивидуальный предприниматель предоставляет потребителю информацию о своей государственной регистрации.

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

3. 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:

а) 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, о результатах сертификации туристского продукта;

б) об общей цене туристского продукта в рублях Приднестровской Молдавской Республики, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

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

г) 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;

д) об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

е) 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);

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

з) 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;

и) 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);

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

л) 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.

8. Если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю наряду с информацией, указанной в пунктах 5 и 7 настоящих Правил, сведения о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта.

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

9. При заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем в порядке, установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики, в том числе законодательством в области защиты прав потребителей, доводятся до сведения потребителя настоящие Правила, а также информация об исполнителе и оказываемых услугах по реализации туристского продукта, указанная в пунктах 5, 7 и 8 настоящих Правил.

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 Приднестровской Молдавской Республики.

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.

4. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта

10. 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.

11. 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.

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

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

б) сведения о туристе, а также об ином лице, уполномоченном представлять группу туристов и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

в) общая цена туристского продукта в рублях, и порядок его оплаты;

г) сведения о дате и времени начала и окончания путешествия, его продолжительности;

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

е) порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;

ж) 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;

з) права, обязанности и ответственность сторон, о результатах сертификации туристского продукта;

и) условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта, порядок урегулирования возникших, в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;

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

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

13. К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и потребителем, наряду с условиями, предусмотренными пунктом 12 настоящих Правил, относятся:

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

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

в) номер договора между туроператором и турагентом.

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

15. 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 Приднестровской Молдавской Республики.

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

16. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным законам и иными нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, а также договору о реализации туристского продукта.

Если 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.

17. 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.

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 стоимости не оказанных потребителю услуг.

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).

18. 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.

19. 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:

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

- б) недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось;
 - в) изменение сроков совершения путешествия;
 - г) непредвиденный рост транспортных тарифов;
 - д) введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов;
 - е) резкое изменение курса национальных валют;
 - ж) изменение законодательства страны пребывания;
- з) 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 кодексом Приднестровской Молдавской Республики.

5. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта

20. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Приднестровской Молдавской Республики, Законом об основах туристской деятельности и Законом Приднестровской Молдавской Республики от 7 февраля 1995 года «О защите прав потребителей» (СЗМР 95-1) (далее – Закон 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 удовлетворению в течение 10 дней с даты получения претензий.

Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать два размера стоимости туристского продукта.

21. Исполнитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, в том числе законодательством в области защиты прав потребителей.

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 законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

22. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.