

ССА

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ "ПРАВИЛ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ТУРИСТСКО - ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ
В ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ"
(РЕДАКЦИЯ НА 20.07.2006)

ПРИКАЗ

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

5 августа 2004 г.
N 1023

(САЗ 04-39)

Зарегистрирован Министерством юстиции
Приднестровской Молдавской Республики 23 сентября 2004 г.
Регистрационный N 2938

(Редакция на 20 июля 2006 года)

Во исполнение Закона Приднестровской Молдавской Республики от 18 июня 2002 г. N 141-3-III "Об основах туристической деятельности в Приднестровской Молдавской Республике" (САЗ 02-25), приказываю:

1. Утвердить "Правила предоставления туристско - экскурсионных услуг в Приднестровской Молдавской Республике" (прилагаются).
2. Направить настоящий приказ на регистрацию в Министерство юстиции Приднестровской Молдавской Республики.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Начальника Управления спортом и молодежной политики Министерства просвещения И.Н.Иваненко.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня официального опубликования.

А. КРИМИНСКИЙ
И.О. МИНИСТРА

г. Тирасполь
5 августа 2004 г.
N 1023

Правила предоставления туристско - экскурсионных
услуг в Приднестровской Молдавской Республике

Настоящие Правила предоставления туристско - экскурсионных услуг в Приднестровской Молдавской Республике (далее по тексту Правила) разработаны во исполнение Закона Приднестровской Молдавской Республики от 18 июня 2002 г. N 141-3-III "Об основах туристской деятельности в Приднестровской Молдавской Республике" (САЗ 02-25)

I. Общие положения

1. Правила устанавливают порядок предоставления потребителям (далее по тексту турист) туристских услуг туроператорами и турагентами (далее по тексту турфирма).

2. Правила являются нормативным актом, направленным на совершенствование отношений в сфере туристской индустрии, защиты прав и интересов туристов, обеспечение их безопасности, осуществление контроля за качеством предоставляемых туристских услуг.

3. В тексте настоящих Правил используются основные понятия, предусмотренные Законом "Об основах туристской деятельности в Приднестровской Молдавской Республике".

2. Обязанности, права и ответственность турфирмы

4. Взаимоотношения туристской фирмы и туриста:

а) отношения между туристом и турфирмой возникают с момента заключения между ними договора на предоставление туристских услуг или подачи заявки (листа бронирования) и регулируются Законами Приднестровской Молдавской Республики "Об основах туристской деятельности в Приднестровской Молдавской Республике", "О защите прав потребителей", и другими нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики.

б) туристская путевка, свидетельствующая о наличии договора между турфирмой и туристом и отражающая перечень услуг, и их особые условия, которые турист должен получить по ее предъявлению в надлежащем месте и в надлежащее время, выдается туристу после полной или частичной оплаты стоимости тура в соответствии с условиями заключенного договора оплаты стоимости тура;

в) договор между туристом и турфирмой составляется на условиях не ущемляющих права потребителей услуг согласно законодательства Приднестровской Молдавской Республики;

г) перед заключением договора турфирма обязана предоставить туристу необходимую и достоверную информацию о туристской услуге, включающей в себя:

1) описание туристского путешествия, пунктов пребывания, продолжительности пребывания, условий размещения, программы обслуживания в каждом пункте путешествия;

2) стоимость тура (если в договоре не указано иное, в стоимость тура входит перевозка от аэропорта до гостиницы и обратно, питание в соответствии с программой, указанной в договоре, экскурсии и услуги гида-переводчика);

3) информацию относительно правил перевозки;

4) сумму (или процент от цены тура) задатка и срок внесения остальной суммы;

5) информацию относительно оформления паспорта, виз и санитарных процедур (необходимость наличия прививок, медицинской страховки и пр.);

6) краткое описание каждого пункта туристского путешествия;

7) описание достопримечательностей, особенностей местности и климата, погодных условий на период поездки, особенностей въезда и пребывания, информацию о правилах и специфике во время турпоездки, в том числе об уважении местных обычаев и святынь, наличие инфекционных и паразитарных заболеваний и выдаче клиенту памяток по их профилактике;

8) перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату;

д) описание туристского путешествия конкретизируется в программе обслуживания, которое включает в себя:

1) маршрут путешествия;

2) перечень турфирм (исполнителей услуг);

3) перечень экскурсий;

4) комплекс досуговых мероприятий;

5) продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута;

6) виды и категория транспорта для внутримаршрутных перевозок;

7) информацию о порядке поселения в гостинице.

5. Турфирма гарантирует своим туристам:

а) безопасность своих услуг для жизни и здоровья туристов, а также сохранность их имущества при соблюдении рекомендаций турфирмы оговоренных в договоре;

б) получение ими услуг, обусловленных в договоре, путевке и ваучере.

6. Турфирма обязуется:

а) не допускать в рекламных материалах появления ложных или недостоверных сведений о турфирме и ее услугах;

б) предоставлять своим туристам полную и достоверную информацию о турфирме, объеме и качестве предоставляемых услуг, их стоимости, соответствии;

в) при реализации услуг по описанию, приведенному в информационном листке, договоре, путевке, ваучере представить туристу услуги, соответствующие описанию;

г) проводить замену недоброкачественной услуги на аналогичную доброкачественную (или более высокого качества) без доплаты со стороны туриста, а в случае, если это не представляется возможным, снижать цену на услугу и выплатить туристу компенсацию;

д) возместить в полном объеме ущерб, причиненный туристу, его здоровью и имуществу вследствие недостатков услуг турфирмы.

7. Турфирма обязана:

а) организовать туристское обслуживание в соответствии с заключенным с туристом договором и настоящими Правилами;

б) оформить для туриста необходимые туристские и проездные документы;

в) своевременно подать в посольство страны назначения документы на получение иностранных виз. При этом фирма не несет ответственности за отказ туристу в визе, а также всевозможные задержки в выдаче документов по вине иностранных представительств;

г) своевременно (в течение трех дней после получения сведений от контрагентов) информировать туриста о происшедших изменениях условий поездки (изменение сроков, условий обслуживания) и получить подтверждение (или отказ) туриста. В случае, если по истечении трех дней после извещения турист не отказывается от поездки, турфирма считает, что турист согласен с предложенными изменениями;

- д) выплатить туристу расходы, возникшие у него по вине турфирмы;
- е) оказать туристу содействие в получении страховой суммы в соответствии с правилами страхования;

8. Турфирма имеет право:

- а) вносить, по согласованию с туристом, до начала поездки изменения в программу и условия тура, вызванные форс-мажорными обстоятельствами;
- б) вносить изменения в ходе самой поездки, если таковы возникли в связи с форс-мажорными обстоятельствами. При этом турфирма будет принимать все меры к тому, чтобы, по возможности, сохранить характер и классность оплачиваемых клиентом услуг;
- в) расторгнуть договор с туристом, если он в установленный в договоре срок не оплатил стоимость тура. При этом турфирма никакой ответственности перед туристом не несет;
- г) взыскать с туриста штраф, в случаях и размере, оговоренных в договоре.

9. Изменение согласованной сторонами цены тура возможно в случаях и на условиях, предусмотренных действующим законодательством.

10. Если после отъезда туриста окажется по каким-либо причинам (исключая форс-мажорные) невозможным предоставление оговоренных в договоре услуг, турфирма предоставляет ему услугу аналогичную или более высокого качества без каких-либо расходов со стороны туриста, либо возмещает туристу убытки в полном объеме.

11. Турист, как правило, должен иметь страховку, обеспечивающую возмещение, как минимум, медицинских и других расходов при несчастном случае или внезапном заболевании. Турфирма обязана удостовериться, что страховой полис действителен в стране пребывания туриста и по нему будет предоставлено соответствующее обслуживание.

12. Обеспечение качества обслуживания достигается следующими мерами:

- а) назначение ответственного лица, персонально отвечающего за организацию и ведение работ по качеству услуг;
- б) организацией внутреннего контроля за качеством услуг;
- в) постоянным повышением профессионального мастерства персонала и культуры обслуживания;
- г) сертификацией услуг турфирмы по требованиям нормативных документов;
- д) постоянным опросом туристов о качестве оказываемых турфирмой услуг и выработанных корректирующих мероприятий по устранению недостатков.

3. Безопасность туриста

13. Обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов достигается следующими мерами и мероприятиями:

- а) надлежащим оформлением документации на маршрут;
- б) предоставлением туристам исчерпывающих сведений об особенностях путешествий, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий;
- в) информированием туристов по сертификации по обязательным требованиям безопасности;
- г) проведение инструктажей по безопасности с учетом специфики маршрута и предоставляемых услуг с выдачей соответствующих памяток по правилам поведения в районах с неблагоприятной эпидемической обстановкой и иных предупредительных мер, направленных на обеспечение безопасности туристов;
- д) рациональным построением программы тура с обеспечением достаточного времени для отдыха и учетом возрастных и психофизиологических особенностей и интересов туристов при формировании туристской группы;

- е) медицинским страхованием туристов;
- ж) гарантиями турфирмы возместить туристу понесенный им ущерб в следствие недостатков услуг турфирмы;
- з) незамедлительным информированием органа исполнительной власти, в ведении которого находятся вопросы туристской деятельности, и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о невозвратившихся из путешествия туристах.

4. Права и обязанности туриста

14. Турист имеет право:

- а) получать необходимую информацию о поездке (программе, маршруте, дате, условиях обслуживания дополнительных услуг, стоимости), а также своевременное уведомление об изменениях в погоде, температуре;
- б) получить туристские услуги, предусмотренные договором с турфирмой;
- в) на возмещение стоимости не предоставленных услуг или компенсацию в случае обслуживания, не соответствующего условиям договора либо расторгнуть договор, в случае обнаружения существенных недостатков в оказанных услугах, в установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики порядке и иные права, предусмотренные действующим законодательством.

15. Турист обязан:

- а) оплатить услуги, предоставляемые турфирмой;
- б) своевременно представить турфирме необходимые документы для оформления выездных документов;
- в) своевременно прибыть на пункт сбора группы, имея при себе паспорт, путевку, ваучер, доверенность на детей, справку из банка на права валюты сверх установленного количества и другие необходимые документы;
- г) соблюдать правовые нормы страны посещения и нести персональную ответственность за их соблюдение;
- д) возместить причиненный иностранной фирме, организациям-посредникам турфирмы и гражданам ущерб непосредственно на месте причинения вреда в соответствии с правилами, действующими на территории пострадавшей стороны;
- е) нести иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством.

16. Турист имеет право предъявить претензии турфирме в случае не предоставления согласованного обслуживания или некачественного выполнения договорных условий.

17. Претензии во время поездки предъявляются через представителя принимающей стороны виновному юридическому или физическому лицу, с тем, чтобы претензия была удовлетворена сразу на месте причинения вреда. Если подача претензии непосредственно в ходе поездки по объективным причинам оказалась невозможной, турист имеет право подать ее непосредственно туроператору или турагенту в письменной форме в течении 20-ти дней с момента окончания действия договора.

18. Претензии подаются в письменном виде с приложением документов, подтверждающих факт случившегося (протоколы, медицинские страховки, акты, квитанции и прочее).

19. Претензии не удовлетворяются в случаях:

- а) если ущерб понесен по вине или небрежности туриста;
- б) если ущерб полностью возмещен по страховке в соответствии с правилами страхования.

20. Конкретные условия аннуляции тура со стороны турфирмы и туриста и возникающая в связи с этим ответственность, а также форсмажорные обстоятельства оговариваются в договоре на предоставление туристско-экскурсионных услуг.

