

Утвержден
[Постановлением](#)
Госстандарта России
от 16 ноября 2000 г. N 295-ст

Дата введения -
1 июля 2001 года

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

ГОСТ Р 50690-2000

TOURIST SERVICES. GENERAL REQUIREMENTS

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: путешествия 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 самостоятельном 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 самостоятельном 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 турагенту 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 <*>;

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

- 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.

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

<*> Только для групповых путешествий.

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
Информационное обеспечение тура	Наличие информации о: средствах размещения и наборе предоставляемых услуг; условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности);

	<p>условиях питания; условиях трансфера; программе тура; экскурсионном обслуживании; наличии гида, сопровождающего; дополнительных услугах</p>
Памятка	<p>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</p>

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,

	<p>технические средства для осуществления банковских и кассовых операций)</p> <p>Наличие оборудования для хранения денежных средств и бланков строгой отчетности</p> <p>Рекламные проспекты, каталоги и пр. должны быть расположены в доступном для посетителей месте и подобраны по турам</p> <p>Наличие стульев (кресел) для обслуживаемых посетителей</p> <p>Наличие мест для ожидающих посетителей</p>
Информация для потребителей (в доступном для обозрения месте)	<p>Копия свидетельства о государственной регистрации</p> <p>Копия лицензии на право осуществления туристской деятельности</p> <p>Копия сертификата соответствия</p> <p>Копия лицензии на применение знака соответствия</p> <p>Общие правила реализации туристского продукта</p> <p>Бланки документов, оформляемые при реализации туристского продукта</p>

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 самостоятельном 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.