

---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

---



**НАЦИОНАЛ ЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р  
54600 – 2011**

---

**Туристские услуги  
УСЛУГИ ТУРАГЕНТСТВ  
Общие требования**

**Издание официальное**

**Москва  
Стандартинформ  
2011**

## Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

### Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») и Некоммерческим партнерством «Национальный центр независимой экспертизы»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от №

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок – в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет*

© Стандартинформ, 2011

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

**Содержание**

1	Область применения.....
2	Нормативные ссылки.....
3	Термины и определения.....
4	Виды услуг турагентов.....
5	Общие требования к услугам турагентов.....
6	Оценка и контроль качества услуг турагентов.....
	Приложение А (рекомендуемое) Форма заявки предварительного договора на бронирование.....
	Библиография.....



**Туристские услуги  
УСЛУГИ ТУРАГЕНТСТВ**

**Общие требования**

Tourist services.

Service of travel agency. General requirements

**Дата введения —**

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам, оказываемым туристскими агентствами (далее — турагентами).

Стандарт распространяется на услуги турагентов, оказываемые туристам юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности и/или индивидуальными предпринимателями.

На основе настоящего стандарта могут быть разработаны нормативные документы, устанавливающие требования к конкретным услугам турагентов, в том числе стандарты организаций — исполнителей услуг.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50644—2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ Р 50681—2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 50690—2000 Туристские услуги. Общие требования

ГОСТ Р 52113—2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ Р 53522—2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 53997—2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

---

**Издание официальное**

## ГОСТ Р 53998—2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

**П р и м е ч а н и е –** При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

### 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения по [1], ГОСТ Р 50681, ГОСТ Р 53522, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 турагентство (турагент):** Организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по продвижению и реализации туристского продукта (турпродукта), сформированного туроператором на основании заключенного с ним договора, и/или отдельных туристских услуг.

**3.2 продвижение туристского продукта турагентом:** Комплекс мероприятий, проводимых турагентом в соответствии с договором с туроператором, сформировавшим туристский продукт, направленных на реализацию туристского продукта.

**П р и м е ч а н и е —** К продвижению туристского продукта турагентом относят: деятельность в области рекламы, участие в специализированных выставках, ярмарках, акциях, организацию туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов, размещение информации о туристском продукте в средствах массовой информации и т.п.

**3.3 реализация туристского продукта турагентом:** Деятельность турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, предоставлению туристских услуг (если договор с туристом заключен от имени турагента) и контроль за качеством оказания услуг в процессе обслуживания туристов.

**3.4 агентский договор:** Договор о реализации турпродукта, заключенный турагентом и туроператором, сформировавшим турпродукт.

**3.5 процесс обслуживания:** Совокупность операций, выполняемых турагентом при непосредственном контакте с туристами/экскурсантами и иными заказчиками турпродукта или отдельных туристских услуг при их реализации.

**3.8 условия обслуживания:** Совокупность факторов, действующих на туриста/экскурсанта в процессе оказания услуги.

**3.9 франчайзинг (договор коммерческой концессии):** Предоставление туроператором (франчайзером) турагенту (франчайзи) комплекса исключительных прав (франшизы) на использование объектов интеллектуальной собственности (фирменное наименование, товарный знак и т.п.) для оказания услуг под маркой данной компании на ограниченной территории на определенный срок и на условиях, установленных договором.

#### **4 Виды услуг турагентов**

**4.1 Услуги турагентов подразделяют на следующие виды:**

- бронирование туристского продукта, сформированного туроператором;
- продвижение туристского продукта, сформированного туроператором;
- реализация туристского продукта, сформированного туроператором;
- бронирование отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;
- реализация отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;
- доставка туристских путевок, проездных документов, билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и досуговые мероприятия;
- прочие услуги.

**4.2 Реализация туристского продукта, сформированного туроператором, осуществляется турагентом и состоит из следующих этапов:**

- предоставление информации о реализуемом туристском продукте и туроператоре, сформировавшем этот турпродукт;
- принятие заказа и бронирование;
- заключение договора о реализации туристского продукта;
- страхование туристов и экскурсантов;
- проведение инструктажа туристов и экскурсантов, в том числе по обеспечению безопасности;
- предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором;
- оценка и контроль качества исполнения туристских услуг.

4.3 Бронирование и реализация отдельных туристских услуг осуществляется турагентом и включает предоставление следующих услуг:

- бронирование, приобретение, оформление проездных документов и реализация билетов на пассажирский транспорт различных видов;
- бронирование транспортных средств для осуществления путешествий и экскурсий;
  - бронирование мест в гостиницах и иных средствах размещения;
  - бронирование мест отдыха с комплексом услуг;
  - бронирование, приобретение и реализация билетов на развлекательные и спортивно-зрелищные и другие досуговые мероприятия различных видов;
  - бронирование и реализация экскурсионных услуг;
  - бронирование услуг гидов-переводчиков;
  - бронирование мест для проведения деловых встреч, семинаров, конференций;
- бронирование дополнительных услуг для организации деловых встреч, семинаров, конференций.

4.4 Доставка туристских путевок, проездных документов на транспорт различных видов, развлекательные, спортивно-зрелищные и другие мероприятия осуществляется турагентом в соответствии с заказами (заявками) туриста, экскурсанта и/или иного заказчика.

4.5 Прочие услуги турагента включают в себя: дополнительное страхование туристов и рисков, проведение дополнительных инструктажей, в том числе по вопросам безопасности, содействие в оформлении въездных и выездных документов при организации международного туризма, информационно-рекламные, консультационные (консалтинговые) и другие услуги в соответствии с ГОСТ Р 53522, подразделы 5.13-5.16.

4.5.1 Отдельные услуги турагента могут не входить в сформированный туроператором туристский продукт.

4.5.2 Перечень прочих услуг турагентов может быть расширен в зависимости от запросов туристов, экскурсантов и/или иных заказчиков.

## 5 Общие требования к услугам турагентов

5.1 Турагент предоставляет туристам услуги по реализации туристского продукта или отдельных туристских услуг при условии заключения в письменной форме договора на их реализацию с туроператором, сформировавшим турпродукт или объектом туристской индустрии, оказывающим услуги туристам.

Основными видами договоров являются:

- договор купли-продажи;
- агентский договор;
- договор коммерческой концессии (франчайзинг).

5.2 Турагент может заключать договоры на реализацию отдельных туристских услуг (проживание, питание, транспортное обслуживание туристов и экскурсантов и др.), если это предусмотрено договором с туроператором, объектом туристской индустрии, владельцем транспортных средств и т.п.

5.2 Содержание договора, заключенного турагентом и туроператором, турагентом и объектом турииндустрии, должно соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации [1], [2] и действующих нормативных документов.

В заключенном договоре должны быть определены права, обязанности и пределы ответственности туроператора, турагента, а также порядок

передачи информации о турпродукте туристу или иному заказчику в объеме, необходимом для организации путешествия или экскурсии.

В соответствии с законодательством Российской Федерации [2] выполнение условий договора обязательно для туроператора и турагента.

5.3 Турагент осуществляет реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором с туроператором, – от своего имени.

#### **5.4 Требования к информации о реализуемом турпродукте и туроператоре, сформировавшем турпродукт**

5.4.1 Требования к содержанию информации для потребителей определяются законодательством Российской Федерации [1], [3], [4], правилами оказания услуг по реализации турпродукта [5], ГОСТ Р 53997.

5.4.2 По требованию туриста и/или иного заказчика турпродукта турагент предоставляет информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующими туристский продукт, сформированный туроператором.

5.4.3 Турагенты, реализующие турпродукт в соответствии с агентским договором, заблаговременно предоставляют туристам или иным заказчикам полную, необходимую и достоверную информацию о турпродукте и отдельных реализуемых туристских услугах, входящих в турпродукт.

5.4.4 Объем и порядок доведения турагентом информации о реализуемом турпродукте определяются в договоре, заключаемом турагентом и туроператором, сформировавшим турпродукт..

Информация о турпродукте должна содержать сведения о потребительских свойствах (качестве) турпродукта, программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории), организации питания, услугах по перевозке туристов в стране (месте) временного пребывания, наличии экскурсовода (гига), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также дополнительных услугах.

5.4.5 Турагент должен информировать туриста об исполнителе туристских услуг - туроператоре, сформировавшем турпродукт. Информация о

туроператоре является существенным условием договора о реализации турпродукта и должна быть доведена до сведения туриста до заключения договора.

Информация о туроператоре должна содержать следующие сведения: полное и сокращенное наименование, место регистрации (место нахождения) туроператора согласно данным Единого государственного реестра юридических лиц, почтовый адрес (место нахождения оператора почтовой связи, с которым у туроператора заключен соответствующий договор об оказании почтовых услуг), реестровый номер туроператора, размер финансового обеспечения, номер, дату и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение, соответствующие номера телефонов и наименования веб-сайтов.

5.4.6 В случае реализации турагентом турпродукта от своего имени турагент должен предоставить туриstu следующую информацию:

- об уполномоченности совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

- о своем полном и сокращенном наименовании, адресе (место нахождения) и почтовом адресе (индивидуальные предприниматели указывают полное наименование и адрес на основании данных Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей);

- о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туриstu и (или) иному заказчику услуги по договору о реализации турпродукта, является туроператор;

- о возможности туриста получить страховое возмещение в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации турпродукта, а в случае наступления страхового случая и других обстоятельств, предусмотренных законодательством Российской Федерации [1], 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 о конкретном лице, которое будет оказывать туристские услуги.

5.4.7 Турагент обязан своевременно информировать туриста о том, что несоблюдение туристом указаний и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество турпродукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации турпродукта.

5.4.8 В офисе турагента туриstu и/или иному заказчику турпродукта должна быть представлена информация в соответствии с требованиями ГОСТ Р 53997 пункт 5.6.2.

5.4.9 За непредоставление своевременной и достоверной информации или предоставление недостоверной, неполной информации туриstu и /или иному заказчику о туристском продукте/туристских услугах несет ответственность туроператор или турагент в соответствии с заключенным между ними договором.

5.4.10 Если турагент действует от своего имени, то он несет ответственность перед туристами в части своевременного предоставления необходимой и достоверной информации, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туристского продукта/туристских услуг в пределах полномочий, предоставленных туроператором.

## **5.5 Требования при принятии заказа и бронировании туристского продукта/туристских услуг**

5.5.1 Заказ на приобретение туристского продукта от туристов и/или иных заказчиков принимается, как правило, в письменной форме и оформляется в виде заявки на бронирование или предварительного договора.

Заказ (заявка) на бронирование может быть принята турагентом в факсимильном, электронном виде (e-mail) или в сети Интернет (on-line бронирование). В таких случаях заявку или предварительный договор подписывают в режиме on-line, а затем подписи сторон дублируют в офисе турагента.

5.5.2 В заказе (заявке) или предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия

договора (маршрут путешествия, вид транспорта, категорию средства размещения, сведения о туристах и пр.), а также сроки заключения сторонами договора о реализации туристского продукта.

Рекомендуемая форма предварительного договора представлена в Приложении А.

5.5.3 Иные условия предварительного договора о реализации туристского продукта/туристских услуг, в том числе срок оказания отдельных услуг, входящих в турпродукт, дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность, определяются по соглашению сторон.

5.5.4 Турагент не должен допускать чрезмерного бронирования (овербукинга) в соответствии с принципами работы, рекомендованными в международных туристских документах [6]. В случае, если туристы находятся на листе ожидания, турагент должен разъяснить им особенности данного статуса.

## **5.6 Требования при заключении договора о реализации туристского продукта**

5.6.1 Реализация турагентом туристского продукта, сформированного туроператором, осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между турагентом и туристом и/или иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать действующему законодательству Российской Федерации [1], [2], [3].

Договор о реализации турпродукта подписывается обеими сторонами (турагентом и туристом и/или иным заказчиком) с указанием полномочий лиц в объеме, необходимом для реализации туристского продукта.

Не допускается включение в договор о реализации турпродукта условий, ущемляющих права туристов и/или иных заказчиков по сравнению с условиями, установленными Федеральными законами, нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей [1], [3], [5].

5.6.2 При заключении договора о реализации туристского продукта туристу и его оплаты туристам выдается туристская путевка установленного

образца [7], которая является обязательной и неотъемлемой частью договора.

5.6.3 После заключения договора о реализации туристского продукта туристу выдается Памятка туриста, в которой предоставляется информация в соответствии с требованиями ГОСТ Р 53997, пункт 5.7.4.

5.6.4 В соответствии с договором, заключенным турагентом с туроператором, турагент предоставляет туристу другую необходимую и полезную информацию.

5.6.5 Турагент, действующий от своего имени, несет полную ответственность перед туристами за нарушение их прав на стадии заключения договора о реализации туристского продукта.

5.6.6 Ответственность турагента, действующего от имени туроператора, перед потребителями туристских услуг определяется содержанием договора между ними.

## **5.7 Требования к страхованию туристов и проведению инструктажа**

5.7.1 По поручению туроператора турагент, реализующий туристский продукт, обеспечивает медицинское страхование туристов и экскурсантов.

По требованию туриста турагент оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (страхование от невыезда, других финансовых рисков, дополнительное медицинское страхование, страхование багажа, страхование ответственности перед третьими лицами, страхование автогражданской ответственности и т.п.), связанных с совершением путешествия или экскурсии.

5.7.2 Страховым полисом должны быть предусмотрены оплата медицинской помощи туристам, исходя из суммы страхового покрытия в принимающей стране, и возмещение расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

5.7.3 Страховой полис оформляют на русском и английском языках или русском и государственных языках страны временного пребывания туриста.

5.7.4 Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии для возмещения реального ущерба, понесенного туристом и/или

иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, предусмотрен законодательством Российской Федерации [1].

5.7.5 Турагент обеспечивает проведение инструктажа туристов, в том числе, по обеспечению безопасности в соответствии с ГОСТ Р 50644.

Текст инструктажа должен быть разработан и утвержден туроператором, сформировавшим турпродукт.

Ответственность за проведение инструктажа туристов возлагается на руководителя турагенства.

## **5.8 Требования при предоставлении туристских услуг по договору о реализации турпродукта**

5.8.1 Услуги, предоставляемые туристу в соответствии с заключенным договором о реализации турпродукта, и условия обслуживания туристов должны соответствовать следующим требованиям по ГОСТР 52113: соответствия назначению, безопасности, точности и своевременности исполнения, эргономичности, комфортности, эстетичности, информативности, доступности.

5.8.2 Ответственность за качество и безопасность реализуемого туристского продукта и туристских услуг в зависимости от содержания договора, заключенного турагентом с туроператором, несет как туроператор, так и турагент.

5.8.3 Турагент, реализующий турпродукт от своего имени, несет ответственность за выполнение требований к туристскому продукту/ туристским услугам только в рамках договора, заключенного с туроператором.

5.8.4 В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а также опасности причинения вреда их имуществу, турагент на основании письменного заявления туриста вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации турпродукта или его изменения.

## **5.9 Требования при бронировании отдельных туристских услуг**

5.9.1 Принятие заказа (заявки) на бронирование отдельных туристских услуг (услуг по перевозке, услуг питания, услуг размещения, экскурсионных и др.) осуществляется турагентом в соответствии с 5.5.

5.9.2 Бронирование отдельных туристских услуг проводится турагентом на основании договоров, заключенных турагентом со средствами размещения, транспортными предприятиями (компаниями), организациями в сфере услуг питания и другими организациями, предоставляющими туристские услуги, указанные в 4.3.

5.9.3 В договорах с транспортными предприятиями (компаниями) должна быть предусмотрена ответственность перевозчика за предоставление проездных документов в соответствии с подтвержденным бронированием и выполнение обязательств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации на воздушном, железнодорожном и транспорте других видов и нормами международного права.

5.9.4 В договорах с объектами туристской индустрии, предоставляющими туристам услуги размещения, питания, развлекательные и спортивно-зрелищные и другие досуговые мероприятия различных видов, организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими экскурсионные услуги, должна быть предусмотрена ответственность исполнителя услуг за их безопасность и качество, в том числе соответствие категории средств размещения, горно-лыжных трасс и пляжей, действующим в Российской Федерации Системам классификации объектов туристской индустрии [8].

## **5.10 Требования при доставке туристских путевок, проездных документов, билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и другие мероприятия**

При выполнении турагентом услуг по доставке туристских путевок и билетов, в том числе в офис, на рабочие места, на дом, необходимо обеспечить выполнение требований точности и своевременности исполнения, информативности, эстетичности, доступности по ГОСТ Р 52113.

## **5.11 Требования к офису турагента**

Офис ( помещение ) турагента, оказывающего туристские услуги, должен соответствовать требованиям ГОСТ Р 50690, подраздел 5.8.

Требования к информации, предоставляемой в офисе туристской организации, должны соответствовать ГОСТ Р 53997 пп.5.6.2.

## **5.12 Требования к персоналу турагента**

5.12.1 Турагент должен быть укомплектован профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

5.12.2 Руководитель турагента должен иметь высшее образование по квалификации «дипломированный специалист» или «бакалавр» и стаж работы в туризме не менее трех лет.

5.12.3 Сотрудники турагента должны:

- иметь соответствующую профессиональную подготовку и квалификацию, подтвержденную документами, оформленными в установленном порядке;

- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные и правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности;

- повышать свою квалификацию на курсах, семинарах и т.п. не реже, чем один раз в два года;

- работать в соответствии с должностными инструкциями и стандартами работы, утвержденными руководителем;

- соблюдать правила охраны труда и техники безопасности;

- обеспечивать безопасность оказываемых туристских услуг, регулярно проходить инструктаж и уметь действовать во внештатных (чрезвычайных) ситуациях, могущих возникать на рабочем месте и в процессе оказания туристских услуг;

- изучать и учитывать в процессе работы и оказания услуг индивидуальные особенности потребителей услуг турагента;

- уделять особое внимание обслуживанию туристов с ограниченными физическими возможностями в соответствии с ГОСТ Р 53998;

- создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства, уметь предотвращать конфликты и правильно действовать в конфликтных ситуациях.

5.12.4 Персонал турагента должен быть профессионально подготовлен и обучен действиям по обеспечению безопасности туристов в обычных и чрезвычайных ситуациях.

Ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях несет руководитель.

## **6 Оценка и контроль качества услуг турагентов**

6.1 Контроль безопасности и качества туристских услуг, оказываемых турагентами, осуществляют контролирующие организации в пределах своей компетенции.

6.2 Качество туристских услуг, предоставляемых турагентом на различных этапах оказания услуг, оценивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 53522.

6.3 Соответствие услуг, оказываемых турагентами, требованиям нормативных документов и национальных стандартов может быть подтверждено оценкой соответствия при сертификации услуг и классификации объектов туристской индустрии.

### **Приложение А (рекомендуемое)**

#### **Форма заказа (заявки), предварительного договора на бронирование**

---

наименование турагента, адрес, телефон

**ЗАЯВКА** (заполняется в двух экземплярах)

Настоящий документ является предварительным договором. После подтверждения туроператором заявленных услуг стороны оформляют окончательный договор о реализации туристского продукта на согласованных ниже условиях

Дата заказа	Номер заказа	Ответственное лицо турагента
Маршрут путешествия		

**ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЧИКЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

Фамилия, имя, отчество (на русском языке)	Фамилия, имя (латинскими буквами)	Пол	Серия, номер паспорта	Дата рождения

**ИНФОРМАЦИЯ О ТРАНСПОРТЕ**

Дата убытия	Аэропорт, ж/д, морской вокзал	Время отправления	Время прибытия	№ рейса	Класс	Перевозчик	Примечание

**ВНУТРИМАРШРУТНЫЙ ТРАНСПОРТ И ТРАНСФЕР**

Город/ Страна	Дата	Маршрут	Вид, тип транспорта	№ места	Гид/руководитель группы	Примечание

**ИНФОРМАЦИЯ О СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Город/ Страна	Дата прибытия	Дата отправления	Гостиница или иные средства размещения	Категория средства размещения	Тип номера	Питание	Примечание

**ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Город/страна	Дата	Название экскурсии	Продолжительность	Гид	Примечание

**СТРАХОВАНИЕ**

Медицинское от несчастных случаев	От утраты багажа	На случай отказа от путешествия	Другие виды	Примечание

## ДРУГИЕ ПОЖЕЛАНИЯ ТУРИСТА

\_\_\_\_\_

### **ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ (РУБ.)**

Билеты	Гостиница	Трансфер	Экскурсии	Страхование	Визы	Всего	Аванс

Стороны обязуются при согласовании всех условий заключить договор о реализации туристского продукта в срок

Я, нижеподписавшийся, уполномочен выступать от имени всех поименованных в заявке лиц.

**ЗАКАЗЧИК** \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_ «20 Г.  
Подпись Фамилия, инициалы Дата

## Подпись

### Фамилия, инициалы

Дата

ЗАКАЗ ПРИНЯТ «\_\_»\_\_20 г. \_\_\_\_\_

Лата

Подпись ответственного

### Фамилия инициалы

ЗАКАЗ ПОДТВЕРЖДЕН «\_\_» \_\_\_\_ 20 г. \_\_\_\_\_  
Дата Подпись ответственного Фамилия, инициалы

Дата

### Подпись ответственного

## Фамилия, инициалы

M Π

С изменениями согласен:

**ЗАКАЗЧИК** \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20 г.  
Подпись Фамилия, инициалы Дата

## Подпись

**Фамилия, инициалы**

Дата

## Библиография

- [1] Федеральный закон от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности Российской Федерации» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями
- [2] Гражданский Кодекс Российской Федерации, статья 160
- [3] Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями
- [4] Федеральный закон от 13.03.2006 г № 38-ФЗ «О рекламе» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями
- [5] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 452
- [6] Кодекс профессиональной этики Ассоциации Британских Турагентств
- [7] Приказ Министерства финансов Российской Федерации «Об утверждении формы бланка строгой отчетности «Туристская путевка» от 09.07.2007 г. № 60н
- [8] Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 25.01.2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»

---

УДК 658.386:006.354

ОКС 03.080.30

Т50

Ключевые слова: турагентство, турагент, услуги турагентов, туристский  
продукт, договор о реализации турпродукта

---

Разработчики:

Генеральный директор

ОАО «ВНИИС»

В.Г. Версан

Исполнители:

Руководитель разработки,

Зав. отделом

ОАО «ВНИИС», к.т.н.

Е.А. Лежина

Главный эксперт ОАО «ВНИИС»

В.А. Ковалевская