

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

11 августа 2022 г. № 523

Об оказании туристических услуг

На основании абзацев пятого и шестого статьи 10 Закона Республики Беларусь от 11 ноября 2021 г. № 129-3 «О туризме» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Правила оказания туристических услуг (прилагаются).
2. Установить типовую форму договора оказания туристических услуг согласно приложению.
3. Абзац двадцать шестой подпункта 6.8 пункта 6 Положения о Министерстве спорта и туризма Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29 июля 2006 г. № 963, исключить.
4. Признать утратившими силу:
постановление Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2014 г. № 1064 «Об утверждении Правил оказания туристических услуг»;
постановление Совета Министров Республики Беларусь от 13 апреля 2017 г. № 282 «О внесении изменения в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2014 г. № 1064».
5. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2023 г.

Премьер-министр Республики Беларусь

Р.Головченко

Приложение
к постановлению
Совета Министров
Республики Беларусь
11.08.2022 № 523

Типовая форма

ДОГОВОР
оказания туристических услуг № _____

_____ 20__ г.

_____ (место заключения договора)

(наименование (фирменное наименование) туроператора)
именуемый в дальнейшем исполнитель, в лице _____
(должность служащего, занятого

в организации туризма, его фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется),
наименование (фирменное наименование) турагента, фамилия, собственное имя,
отчество (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя)
действующего на основании _____
(учредительный документ, доверенность, договор поручения

_____ или иной не запрещенный законодательством договор)

_____ с одной стороны, и _____
(фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется)

_____ физического лица, наименование (фирменное наименование) юридического лица)

именуемый в дальнейшем заказчик, с другой стороны, вместе именуемые сторонами, заключили настоящий договор о нижеследующем:

ПРЕДМЕТ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

1. Исполнитель обязуется по заданию заказчика в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1 оказать туристические услуги лицам согласно приложению 2, являющимся туристами, экскурсантами (далее, если не указано иное, – туристы), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

2. В случае заключения настоящего договора в пользу третьих лиц (туристов) заказчик обязуется обеспечить выполнение этими лицами условий настоящего договора и выражает тем самым их согласие на условия настоящего договора.

3. Туристы имеют право требовать от исполнителя оказания им туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1.

4. Турагент, уполномоченный исполнителем на заключение настоящего договора, наделен полномочиями: _____

_____.*

5. Количество туристов, которым оказываются туристические услуги в соответствии с настоящим договором, составляет _____ человек.

6. Минимальное количество человек, определенное исполнителем при формировании тура, которое необходимо для осуществления туристического путешествия, составляет _____.

7. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям настоящего договора, а при их отсутствии или неполноте – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего типа.

СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

8. Стоимость туристических услуг по настоящему договору составляет _____.

9. Сроки и порядок оплаты туристических услуг, а также уплаты неустойки (пени, штрафа) _____

_____.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

10. Исполнитель имеет право на:

своевременное получение от заказчика полной и достоверной информации, документов, а также сведений о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения своих обязательств по настоящему договору;

возмещение заказчиком причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством;

_____.

11. Исполнитель обязан:

11.1. предоставить своевременно заказчику информацию о туристических услугах, включающую сведения:

- о программе туристического путешествия;
- о туроператоре, сформировавшем тур;
- о стоимости туристических услуг, сроках и порядке их оплаты;
- о комплексе мер, гарантирующих обеспечение личной безопасности и сохранности имущества туристов, экскурсантов во время совершения туристического путешествия;
- о точном времени начала туристического путешествия, не позднее чем за сутки до даты начала туристического путешествия или в момент заключения настоящего договора, если до начала туристического путешествия остается менее одних суток;
- о принимающей стороне;
- иную информацию, связанную с оказанием туристических услуг;

11.2. при международном выездном туризме кроме информации, предусмотренной в подпункте 11.1 настоящего пункта, предоставить также информацию:

- о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта;
- об обеспечении исполнения туроператором, сформировавшим тур, обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма посредством способов обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма;
- о порядке обращения участников туристической деятельности за возмещением имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств;

11.3. своевременно представить заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

11.4. принимать меры по соблюдению прав, свобод и законных интересов заказчика и туристов в период совершения ими туристического путешествия по территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда), в том числе в случае совершения противоправного деяния или наступления иного непредвиденного обстоятельства в отношении заказчика и (или) туристов;

11.5. обеспечить надлежащее качество туристических услуг и их безопасность в соответствии с настоящим договором;

11.6. в случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 6 настоящего договора, информировать заказчика об этом не позднее чем за десять календарных дней до даты начала туристического путешествия;

11.7. возместить в порядке, установленном гражданским и гражданско-процессуальным законодательством, вред, причиненный заказчику и (или) туристам;

11.8. при одностороннем отказе от исполнения обязательств по настоящему договору во время совершения туристического путешествия по желанию туриста, экскурсанта организовать его возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, определенных в настоящем договоре, или на условиях более высокого уровня;

11.9. в случае, если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям настоящего договора, заменить туристические услуги, оказываемые во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов заказчика, а с согласия заказчика либо туриста – туристическими услугами более низкого качества с возмещением заказчику разницы между стоимостью туристических услуг, указанных в настоящем договоре, и стоимостью фактически оказанных туристических услуг;

11.10. обеспечить исполнение своих обязательств по настоящему договору способами обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма, предусмотренными законодательством о туризме;

11.11. уведомить заказчика о наступлении случаев невозможности исполнения своих обязательств по настоящему договору;

11.12. информировать заказчика о непредвиденном росте стоимости отдельных услуг, входящих в комплекс туристических услуг;

11.13. выполнять условия настоящего договора;

12. Заказчик имеет право:

12.1. требовать оказания туристам туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1;

12.2. на возмещение исполнителем причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством;

12.3. на обеспечение исполнителем надлежащего качества туристических услуг и их безопасности;

12.4. на обращение к исполнителю с претензией в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения исполнителем условий настоящего договора;

13. Заказчик обязан:

13.1. ознакомиться сам и ознакомить туристов с условиями настоящего договора, а также информацией, предусмотренной в подпунктах 11.1 и 11.2 пункта 11 настоящего договора;

13.2. самостоятельно ознакомиться и руководствоваться правилами выезда с территории Республики Беларусь и въезда на территорию Республики Беларусь;

13.3. своевременно представить исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

13.4. возместить фактически понесенные расходы исполнителю в случае одностороннего отказа от исполнения обязательств по настоящему договору при условии их документального подтверждения;

13.5. выполнять условия настоящего договора;

13.6. обеспечить исполнение туристами следующих обязанностей:

своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия;

соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;

бережно относиться к окружающей среде, культурным ценностям;

соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (транзитного проезда);

соблюдать правила личной безопасности туриста, экскурсанта;

ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

14. Изменение, расторжение, односторонний отказ от исполнения обязательств по настоящему договору осуществляются по основаниям, предусмотренным гражданским законодательством и настоящим договором, в той форме, в которой заключен настоящий договор.

15. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

Исполнитель при одностороннем отказе заказчика от исполнения настоящего договора обязан предпринять необходимые и разумные действия по уменьшению фактически понесенных расходов, в том числе обратиться к привлеченным им субъектам туристической индустрии для уменьшения таких расходов.

При неподтверждении исполнителем фактически понесенных расходов, отказе в предъявлении заказчику документов, подтверждающих такие расходы, или отсутствии четкого указания в документах источника, за счет которого понесены фактические расходы, исполнитель обязан вернуть заказчику внесенные за туристические услуги денежные средства в полном объеме.

16. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

В случае отказа исполнителя от исполнения обязательств по настоящему договору во время совершения туристического путешествия исполнитель обязан по желанию заказчика и (или) туристов организовать их возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, предусмотренных настоящим договором, либо на условиях более высокого уровня.

17. В случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 6 настоящего договора, договор прекращает действие при условии возврата исполнителем стоимости оплаченных туристических услуг и информирования заказчика в срок, определенный в подпункте 11.6 пункта 11 настоящего договора.

ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

18. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с законодательством.

19. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы и невозможности исполнения сторонами обязательств по настоящему договору каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения.

20. Исполнитель не несет ответственность за ущерб, который может быть нанесен туристам по их собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих во время осуществления туристического путешествия услуги, не входящие в его программу и оказанные по инициативе самих туристов.

21. Исполнение исполнителем обязательств по настоящему договору обеспечивается посредством _____

(указать один из способов, предусмотренных в части первой пункта 1 статьи 27

Закона Республики Беларусь от 11 ноября 2021 г. № 129-З «О туризме»)

Сведения об организации, обеспечивающей исполнение туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг: _____

(наименование организации,

место нахождения, контактные данные)

Перечень расходов, возмещаемых заказчику и туристам, в том числе дополнительных расходов: _____

Порядок и сроки обращения заказчика и (или) туристов с письменным заявлением (по банковской гарантии – с письменным требованием) о выплате денежной суммы в счет

возмещения имущественного вреда, причиненного в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств: _____

_____**

22. Стороны определили, что до обращения в суд с иском по спорам, вытекающим из настоящего договора, заказчик обращается к исполнителю с соответствующей претензией в течение сроков, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.

Стороны вправе использовать иной не противоречащий законодательству досудебный порядок регулирования споров, вытекающих из настоящего договора, с соблюдением сроков удовлетворения требований потребителей, установленных законодательством о защите прав потребителей.

23. Претензионный порядок урегулирования споров, установленный в пункте 22 настоящего договора, не распространяется на случаи причинения заказчику и (или) туристам имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения исполнителем обязательств по настоящему договору. Для этих целей стороны руководствуются пунктом 21 настоящего договора.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

24. Настоящий договор вступает в силу с даты его подписания сторонами и действует до полного исполнения обязательств по нему.

25. Документы и их копии, подтверждающие факт оплаты стоимости туристических услуг, являются неотъемлемой частью настоящего договора.

26. Настоящий договор составлен на _____ языке*** в _____ экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель

Заказчик

С правилами личной безопасности туриста, экскурсанта ознакомлен.

(подпись заказчика)

* Пункт 4 настоящего договора заполняется при реализации тура заказчику через турагента.

** Пункт 21 настоящего договора заполняется в договорах оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма.

*** Договор может быть заключен на русском, белорусском или иностранном языке. При этом текст договора, заключенного на белорусском или иностранном языке, должен соответствовать тексту договора на русском языке.

Приложение 1
к договору оказания
туристических услуг

Программа туристического путешествия

Туристические услуги: _____

Наименование (фирменное наименование) туроператора, сформировавшего тур: _____

Маршрут туристического путешествия: _____

Дата, время начала и окончания туристического путешествия: _____

Порядок встречи, проводов и сопровождения туристов: _____

Услуга по перевозке: _____

Характеристика транспортных средств, сроки стыковок (совмещений) рейсов: _____

Услуги трансфера: _____

Услуга по размещению: _____

Характеристика средств размещения туристов (их место нахождения, классификация по законодательству страны (места) временного пребывания, иная информация) _____

Услуга по питанию: _____

Порядок обеспечения питания туристов: _____

Перечень и характеристика других туристических услуг: _____

Иная информация: _____

Исполнитель

Заказчик

Приложение 2
к договору оказания
туристических услуг

Сведения о туристах, экскурсантах, которым оказываются туристические услуги*

1. _____.
2. _____.
3. _____.
- ...

Права и обязанности туристов, экскурсантов, которым оказываются туристические услуги

1. Туристы, экскурсанты, которым оказываются туристические услуги, обладают правом на:

1.1. оказание туристических услуг согласно программе туристического путешествия;

1.2. ознакомление с информацией о туристических услугах и иной сопутствующей информацией;

1.3. обеспечение исполнителем надлежащего качества туристических услуг и их безопасности;

1.4. защиту своих прав, свобод и законных интересов;

1.5. возмещение причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством, а также настоящим договором;

2. Туристы, экскурсанты, которым оказываются туристические услуги, обязаны:

2.1. своевременно представить заказчику для последующего представления исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

2.2. своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия;

2.3. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;

2.4. бережно относиться к окружающей среде, культурным ценностям;

2.5. соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (транзитного проезда);

2.6. соблюдать правила личной безопасности туриста, экскурсанта;

Исполнитель

Заказчик

* Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства.

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь
11.08.2022 № 523

ПРАВИЛА оказания туристических услуг

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящими Правилами регулируется порядок оказания туристических услуг и услуг, связанных с организацией туристического путешествия, когда оказание таких услуг осуществляется не в комплексе туристических услуг.

2. Действие настоящих Правил не распространяется на отношения между субъектами туристической деятельности, возникающие из договоров поручения или иных не запрещенных законодательством договоров, заключенных между данными субъектами.

3. Оказание туристических услуг их исполнителем на территории иностранного государства осуществляется в соответствии с законодательством иностранного государства и законодательством Республики Беларусь в части, не противоречащей законодательству этого иностранного государства.

4. Для целей настоящих Правил применяются термины в значениях, установленных законами Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей» и «О туризме», а также следующие термины и их определения:

информация о туристических услугах – соответствующая действительности и известная исполнителю информация о туристических услугах, а также иная доводимая до участников туристической деятельности информация на момент заключения договора оказания туристических услуг, позволяющая участникам туристической деятельности сделать свободный выбор туристических услуг и получить туристические услуги в полном объеме, надлежащего качества и в установленный срок;

принимающая сторона – субъект туристической деятельности, находящийся в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда) и принимающий на территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) туристов, экскурсантов и (или) туристическую группу;

руководитель туристической группы – служащий, занятый в организации туризма, осуществляющий сопровождение туристической группы при совершении туристического путешествия;

служащий, занятый в организации туризма, – физическое лицо, отвечающее квалификационным и иным требованиям, установленным законодательством;

сопровождающее лицо – совершеннолетнее физическое лицо, сопровождающее несовершеннолетних туристов, экскурсантов или туристов, экскурсантов, являющихся инвалидами или физически ослабленными лицами (далее – туристы, экскурсанты с ограничениями жизнедеятельности), в период совершения ими туристического путешествия;

средство размещения – помещение, используемое для предоставления услуг по проживанию и удовлетворяющее требованиям, предъявляемым к временному проживанию потребителей услуг средств размещения;

страна (место) временного пребывания (транзитного проезда) – страна, в которой временно находится или по которой транзитом перемещается турист, экскурсант;

турист, экскурсант с ограничениями жизнедеятельности – физическое лицо, состояние здоровья которого не позволяет полностью или частично потреблять туристические услуги;

туристическая группа – туристы, экскурсанты, совершающие туристическое путешествие по одному и тому же маршруту туристического путешествия в сопровождении руководителя туристической группы;

услуги трансфера – услуги по перевозке туристов, экскурсантов от места начала туристического путешествия до места начала оказания услуг по перевозке (аэропорт, вокзал, пассажирский терминал или другие объекты транспортной инфраструктуры), средства размещения, основных мест по маршруту туристического путешествия и (или) места окончания услуг по перевозке.

ГЛАВА 2 УСЛУГИ ПО ПЕРЕВОЗКЕ

5. Оказание услуг по перевозке, входящих в комплекс туристических услуг, осуществляется на основании договора оказания туристических услуг.

6. Организация перевозок, когда оказание данных услуг осуществляется в комплексе туристических услуг, предусматривает:

заключение договора фрахтования для автомобильной перевозки пассажиров между исполнителем и перевозчиком;

предварительное согласование с перевозчиком условий перевозки лиц, состояние здоровья которых требует особых условий перевозки;

включение в договор оказания туристических услуг информации о времени отправления (прибытия) транспортного средства и иных условий, соответствующих условиям заключенных с перевозчиком договоров фрахтования для автомобильной перевозки пассажиров.

7. Вопросы перевозок, не урегулированные договором оказания туристических услуг, регулируются законодательством о перевозках и международными договорами Республики Беларусь.

ГЛАВА 3 УСЛУГИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ

8. Оказание туристам услуг по размещению регулируется:
настоящими Правилами;
гостиничными правилами (правилами гостиничного обслуживания) и правилами проживания в средствах размещения, установленными в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда);
международными договорами.

9. Исполнитель предоставляет туристам информацию:
о характеристике средства размещения туристов, в том числе его местоположении;
о классификации средства размещения по законодательству страны (места) временного пребывания;
о правилах временного проживания;
об услугах и правилах хранения имущества в средстве размещения;
иную обязательную информацию об услугах по размещению, предусмотренную законодательством страны (места) временного пребывания, включая особенности проживания в выбранном средстве размещения.

10. При возникновении споров в отношении услуг по размещению туристы для защиты своих прав и законных интересов вправе обратиться к администрации средства размещения самостоятельно или через принимающую сторону.

В случае отказа администрации средства размещения удовлетворить на месте требования туристов исполнитель, получив от туристов уведомление в письменной форме или иным способом, позволяющим подтвердить направление туристами этого уведомления, информацию о наличии спорной ситуации, принимает меры по соблюдению и защите прав, свобод и законных интересов туристов.

ГЛАВА 4 ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

11. Экскурсии на территории Республики Беларусь вправе проводить лица, указанные в пункте 1 статьи 34 Закона Республики Беларусь «О туризме».

12. Проведение на территории Республики Беларусь экскурсий с использованием аудиогидов (мобильных сопровождений экскурсий) допускается исключительно при наличии свидетельства об аттестации аудиогидов (мобильных сопровождений экскурсий).

13. Проведение экскурсий на территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) осуществляется в соответствии с законодательством этой страны (места).

ГЛАВА 5 ИНФОРМАЦИЯ О СУБЪЕКТАХ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГАХ

14. Субъекты туристической деятельности указывают на вывесках и (или) информационных табличках, размещенных на входных дверях или фасадах зданий (сооружений, помещений), в которых находятся субъекты туристической деятельности:
свое наименование (фирменное наименование), индивидуальные предприниматели – фамилию и инициалы;
режим работы.

Информация, указанная в части первой настоящего пункта, дублируется рельефно-точечным шрифтом Брайля.

15. Субъекты туристической деятельности обеспечивают беспрепятственный доступ туристам, экскурсантам с ограничениями жизнедеятельности в здания (сооружения, помещения), в которых находятся субъекты туристической деятельности, включая вход, передвижение внутри них и выход из них.

16. В доступном для обозрения участниками туристической деятельности месте субъектами туристической деятельности размещаются:

копия свидетельства о государственной регистрации субъекта туристической деятельности;

информация о включении субъекта туристической деятельности в реестр субъектов туристической деятельности (после включения соответствующих сведений о субъекте туристической деятельности в реестр субъектов туристической деятельности);

сведения о руководителе субъекта туристической деятельности;

информация о месте нахождения субъекта туристической деятельности (месте жительства индивидуального предпринимателя);

контактные данные субъекта туристической деятельности;

тексты законов Республики Беларусь «О защите прав потребителей» и «О туризме», а также настоящих Правил в актуальной редакции;

перечень оказываемых туристических услуг и услуг, связанных с организацией туристического путешествия;

перечень категорий туристов, экскурсантов, которым могут предоставляться скидки на оказываемые туристические услуги (если таковые предоставляются);

сведения об экскурсоводах, гидах-переводчиках, прошедших профессиональную аттестацию, подтверждающую квалификацию экскурсовода, гида-переводчика, если в числе оказываемых услуг субъект туристической деятельности предоставляет экскурсионное обслуживание;

сведения об аттестованных аудиогидах (мобильных сопровождениях экскурсий), если субъектом туристической деятельности предоставляется экскурсионное обслуживание с использованием аудиогидов (мобильных сопровождений экскурсий);

сертификат соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь (при его наличии);

информация о книге замечаний и предложений;

информация об органах, осуществляющих государственное регулирование в сфере туризма, а также защиту прав потребителей, их контактные телефоны.

17. Служащий, занятый в организации туризма, непосредственно контактирующий с заказчиком, обеспечивается бейджем с указанием на нем реквизитов исполнителя, а также должности служащего, занятого в организации туризма, его фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется).

18. В случае временного приостановления деятельности субъект туристической деятельности:

информирует в письменной форме или иным способом, позволяющим подтвердить направление субъектом туристической деятельности этого уведомления, заказчиков по договорам оказания туристических услуг и иных субъектов и участников туристической деятельности о причине и сроке приостановления своей деятельности не позднее 20 рабочих дней со дня ее приостановления, а в случае приостановления деятельности по непредвиденным обстоятельствам – не позднее десяти рабочих дней со дня ее приостановления;

направляет в Министерство спорта и туризма или уполномоченную им государственную организацию информацию о приостановлении деятельности для внесения соответствующей записи в реестр субъектов туристической деятельности в соответствии с пунктом 8 статьи 32 Закона Республики Беларусь «О туризме».

19. Если приостановление деятельности туроператора по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма вызвано наступлением

одного из случаев невозможности исполнения данным туроператором своих обязательств, туроператор в течение трех рабочих дней со дня наступления указанного случая:

направляет в Министерство спорта и туризма или уполномоченную им государственную организацию информацию о наступлении такого случая;

размещает информацию о наступлении такого случая на своем официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет;

уведомляет о наступлении такого случая участников туристической деятельности по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма.

ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

20. Оказание исполнителем туристических услуг участникам туристической деятельности осуществляется исключительно на основании договора оказания туристических услуг.

21. Договор оказания туристических услуг заключается между заказчиком и исполнителем в соответствии с типовой формой договора оказания туристических услуг согласно приложению к постановлению, утвердившему настоящие Правила.

Между заказчиком и исполнителем должны быть согласованы все существенные условия договора оказания туристических услуг, предусмотренные в части первой пункта 3 статьи 22 Закона Республики Беларусь «О туризме», а при международном выездном туризме – в том числе существенные условия данного договора, предусмотренные в части второй пункта 3 статьи 22 Закона Республики Беларусь «О туризме».

22. Если туроператором для заключения договоров оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма в качестве способа обеспечения исполнения обязательств по этим договорам выбрана банковская гарантия, выдаваемая банком на основании вступившего в силу договора между туроператором и банком о выдаче банковских гарантий, туроператор предоставляет банку информацию о стоимости туров в сфере международного выездного туризма за предыдущий год.

Информация о стоимости туров в сфере международного выездного туризма за предыдущий год подписывается руководителем туроператора и главным бухгалтером либо лицами, на которых в установленном порядке возложены их обязанности.

Туроператор несет ответственность за достоверность предоставленной банку информации о стоимости туров в сфере международного выездного туризма за предыдущий год.

23. Из договора оказания туристических услуг не допускается исключение положений, предусмотренных в типовой форме договора оказания туристических услуг, за исключением случаев, указанных в части третьей настоящего пункта.

Договор оказания туристических услуг может дополняться условиями, не противоречащими законодательству, в том числе в виде приложений к нему.

Составление договора оказания туристических услуг в сфере внутреннего туризма и международного въездного туризма осуществляется без включения в данный договор положений подпунктов 11.2, 11.10 и 11.11 пункта 11, пунктов 21 и 23 типовой формы договора оказания туристических услуг согласно приложению к постановлению, утвердившему настоящие Правила. Нумерация пунктов в таких договорах делается сплошной.

24. При реализации туров турагентом, уполномоченным на реализацию туров на основании доверенности, выданной исполнителем, либо договора, заключенного между турагентом и исполнителем (далее – уполномоченный турагент), договор оказания туристических услуг в том числе должен содержать условия о полномочиях уполномоченного турагента, предоставляющих ему право:

заключения от имени исполнителя договоров оказания туристических услуг;

предоставления участникам туристической деятельности информации о туристических услугах;

подбора туров участникам туристической деятельности, оформления и (или) бронирования выбранных туров, в том числе при использовании автоматизированных информационных систем;

приема от заказчиков в наличной или безналичной форме денежных средств за приобретенные туры (от заказчиков, являющихся юридическими лицами, – в безналичной форме) в соответствии с гражданским законодательством;

приема от заказчиков документов, необходимых для оформления виз, если законодательством страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) требуется оформление визы;

представления интересов исполнителя в период совершения туристами, экскурсантами туристического путешествия;

совершения иных юридически значимых действий, вытекающих из доверенности, выданной исполнителем, либо договора, заключенного между турагентом и исполнителем.

25. Служащие, занятые в организации туризма, подписывающие договор оказания туристических услуг, за исключением лиц, действующих на основании учредительных документов, должны иметь доверенность, предъявлять ее или предоставлять ее копию заказчику по его требованию.

Полномочия уполномоченного турагента должны подтверждаться доверенностью, выданной исполнителем, либо договором, заключенным между уполномоченным турагентом и исполнителем. Заверенные исполнителем копию доверенности или выдержку из договора, заключенного между уполномоченным турагентом и исполнителем, уполномоченный турагент обязан предъявлять заказчику по его требованию.

26. Исполнитель или уполномоченный турагент предоставляет заказчику информацию о туристических услугах, включающую сведения:

о программе туристического путешествия;

о туроператоре, сформировавшем тур;

о стоимости туристических услуг, сроках и порядке их оплаты;

о комплексе мер, гарантирующих обеспечение личной безопасности и сохранности имущества туристов, экскурсантов во время совершения туристического путешествия;

о точном времени начала туристического путешествия;

иную информацию, связанную с оказанием туристических услуг.

При международном выездном туризме исполнитель или уполномоченный турагент кроме информации, предусмотренной в части первой настоящего пункта, предоставляет участникам туристической деятельности информацию:

о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта;

об обеспечении исполнения туроператором, сформировавшим тур, обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма посредством способов обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма;

о порядке обращения участников туристической деятельности за возмещением имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором своих обязательств.

27. Информация о туристических услугах должна быть предоставлена участникам туристической деятельности в письменной форме разборчивым шрифтом.

Информация о туристических услугах, доведенная до участников туристической деятельности на иностранном языке, считается непредоставленной, за исключением случая, когда такая информация предоставлена на иностранном языке с письменного согласия заказчика.

28. При заключении, изменении, расторжении договора оказания туристических услуг или одностороннем отказе от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг в электронном виде через информационную систему, обеспечивающую обмен информацией в электронной форме между участниками

и субъектами туристической деятельности (далее – информационная система), исполнитель либо уполномоченный турагент выдает участникам туристической деятельности соответствующее подтверждение из информационной системы в виде договора оказания туристических услуг, соглашения о его изменении или расторжении, одностороннего отказа от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг.

Исполнитель или уполномоченный турагент выдает подтверждение из информационной системы, предусмотренное в части первой настоящего пункта, посредством его отправки на адрес электронной почты участника туристической деятельности не позднее дня, следующего за днем заключения, изменения, расторжения договора оказания туристических услуг или одностороннего отказа от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг.

Исполнитель или уполномоченный турагент отказывается в выдаче подтверждения из информационной системы, предусмотренного в части первой настоящего пункта, если участником туристической деятельности не указан адрес электронной почты, на который исполнителю или уполномоченному турагенту надлежит направить данное подтверждение.

29. Заказчик представляет исполнителю или уполномоченному турагенту информацию о себе и туристах, экскурсантах, которым оказываются туристические услуги, в объеме, необходимом для исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг, в том числе данные документов, удостоверяющих его личность и (или) личности туристов, экскурсантов, которым оказываются туристические услуги, данные иных документов, позволяющих осуществить туристическое путешествие (если таковые требуются для совершения туристического путешествия).

Заказчик несет ответственность за достоверность сведений о себе и туристах, экскурсантах, которым оказываются туристические услуги, в том числе за надлежащее оформление документов, представляемых исполнителю для оказания туристических услуг туристам, экскурсантам.

Исполнитель или уполномоченный турагент при получении от заказчика документов, необходимых для получения визы (виз) в страну (место) временного пребывания (транзитного проезда), в случае необходимости осуществляет консультации по вопросам оформления этих документов, а также предупреждает о причинах, которые могут повлечь отказ в открытии визы (виз).

Исполнитель или уполномоченный турагент вправе отказать в принятии документов от заказчика в случае обоснованного сомнения в правильности их оформления, за исключением случаев, когда заказчик в письменной форме гарантирует правильность оформления представляемых им документов лично или путем представления подтверждения.

30. Оригиналы документов, необходимых для оказания туристических услуг, заказчик передает исполнителю по акту о приеме-передаче документов, который составляется в двух экземплярах. Один экземпляр остается у исполнителя, другой передается заказчику.

31. При обращении к исполнителю лиц, не являющихся резидентами и находящихся за пределами Республики Беларусь, открытие визы осуществляется в порядке, установленном законодательством о правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства.

32. Стоимость туристических услуг определяется в договоре оказания туристических услуг и включает стоимость туристических услуг, оказываемых исполнителем лично, и стоимость туристических услуг, оказываемых привлеченными им иными субъектами туристической индустрии.

В случае определения в договоре оказания туристических услуг порядка оплаты стоимости туристических услуг в белорусских рублях в сумме, эквивалентной заявленной стоимости туристических услуг в иностранной валюте, подлежащая оплате стоимость туристических услуг определяется по официальному курсу Национального банка

соответствующей иностранной валюты на день платежа или иному курсу, установленному соглашением сторон.

33. Исполнитель или уполномоченный турагент обязан выдать заказчику кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату стоимости туристических услуг или услуг, связанных с организацией туристического путешествия.

34. Исполнитель:

оказывает туристам, экскурсантам туристические услуги в соответствии с программой туристического путешествия, являющейся неотъемлемой частью договора оказания туристических услуг;

обеспечивает надлежащее качество и безопасность туристических услуг, оказываемых в соответствии с договором оказания туристических услуг;

предоставляет участникам туристической деятельности документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

принимает меры по соблюдению прав, свобод и законных интересов участников туристической деятельности в период совершения туристического путешествия по территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда), в том числе в случае совершения противоправного деяния или наступления иного непредвиденного обстоятельства в отношении участников туристической деятельности;

исполняет иные обязанности в соответствии с договором оказания туристических услуг.

35. Если во время осуществления туристического путешествия объем и качество туристических услуг не будут соответствовать условиям договора оказания туристических услуг, исполнитель производит замену туристических услуг, оказываемых во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов заказчика, а с согласия заказчика – туристическими услугами более низкого качества с возмещением заказчику разницы между стоимостью туристических услуг, указанных в договоре оказания туристических услуг, и стоимостью фактически оказанных туристических услуг.

Исполнитель вправе без согласования с заказчиком изменить маршрут туристического путешествия, если данные изменения вызваны чрезвычайными ситуациями и иными обстоятельствами непреодолимой силы либо требованиями безопасности.

36. При оказании туристических услуг лицам, составляющим туристическую группу, в ее состав включается руководитель туристической группы.

Исполнитель перед началом туристического путешествия сообщает заказчику информацию о руководителе туристической группы и его контактные данные.

ГЛАВА 7

ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ ТУРИСТАМ, ЭКСКУРСАНТАМ

37. Если туристами, экскурсантами, в том числе в составе туристической группы, являются несовершеннолетние физические лица, за исключением приобретших дееспособность в полном объеме в случаях, предусмотренных гражданским законодательством, заказчиком по договору оказания туристических услуг являются законные представители несовершеннолетних туристов, экскурсантов.

38. При формировании туристической группы, состоящей из несовершеннолетних туристов, экскурсантов, договоры оказания туристических услуг в отношении таких туристов, экскурсантов также могут быть заключены в случае выдачи законными представителями несовершеннолетних письменного согласия на заключение таких договоров:

педагогическими работниками учреждений образования и иных организаций, которым в соответствии с законодательством предоставлено право осуществлять образовательную деятельность;

индивидуальными предпринимателями, которым в соответствии с законодательством предоставлено право осуществлять образовательную деятельность.

Письменное согласие законных представителей несовершеннолетних может быть отражено в договорах оказания туристических услуг в порядке, предусмотренном в части второй пункта 23 настоящих Правил.

39. Педагогический работник учреждения образования и иных организаций, которым в соответствии с законодательством предоставлено право осуществлять образовательную деятельность, не вправе выступать руководителем туристической группы, состоящей из несовершеннолетних туристов, экскурсантов, если он не является служащим, занятым в организации туризма.

ГЛАВА 8 ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ ТУРИСТАМ, ЭКСКУРСАНТАМ С ОГРАНИЧЕНИЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

40. При оказании туристических услуг туристам, экскурсантам с ограничениями жизнедеятельности исполнитель:

оказывает помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими гражданами;

при необходимости обеспечивает сопровождение и оказывает помощь на маршрутах туристических путешествий;

учитывает особенности состояния физического и (или) психического здоровья туриста, экскурсанта с ограничениями жизнедеятельности, в том числе группу инвалидности (степень утраты здоровья) и необходимость присутствия сопровождающего лица;

при планировании маршрутов туристического путешествия включает в них преимущественно районы с благоприятными климатическими и природными условиями;

обеспечивает туристам, экскурсантам с ограничениями жизнедеятельности оказание туристических услуг надлежащего качества в объеме и сроки, предусмотренные договором оказания туристических услуг.

41. Турист, экскурсант с ограничениями жизнедеятельности представляет исполнителю информацию о себе в объеме, необходимом для совершения туристического путешествия, в том числе информацию о состоянии здоровья и сопровождающем лице, если с учетом состояния здоровья туриста, экскурсанта необходимо присутствие такого лица.

ГЛАВА 9 ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

42. Изменение и расторжение договора оказания туристических услуг по соглашению сторон осуществляются в простой письменной форме путем заключения дополнительного соглашения к нему.

Изменение, расторжение, односторонний отказ от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг, заключенному в электронном виде через информационную систему, осуществляются в порядке, предусмотренном в пункте 28 настоящих Правил.

43. Для изменения или расторжения договора оказания туристических услуг одна сторона направляет другой стороне соответствующее заявление (уведомление). В отношении договоров оказания туристических услуг, заключенных в электронном виде через информационную систему, данное заявление (уведомление) направляется в электронном виде.

44. Исполнитель при одностороннем отказе заказчика от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг предпринимает необходимые и разумные

действия по уменьшению фактически понесенных расходов, в том числе путем обращения к привлеченным им субъектам туристической индустрии для уменьшения таких расходов.

45. В случае непредвиденного роста стоимости отдельных услуг, входящих в комплекс туристических услуг, а также в иных случаях существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора оказания туристических услуг, исполнитель в разумный срок уведомляет об этом заказчика в письменной форме или иным способом, позволяющим подтвердить предоставление исполнителем этой информации.

При наступлении обстоятельств, указанных в части первой настоящего пункта, стороны вправе изменить или расторгнуть договор оказания туристических услуг в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении.

46. Пересчет стоимости туристических услуг в связи с расторжением, односторонним отказом от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг не осуществляется, за исключением случаев, когда исполнителем нарушены сроки оказания туристических услуг либо участниками туристической деятельности обнаружены недостатки данных услуг.

47. В случае возврата денежных средств участнику туристической деятельности в связи с расторжением договора оказания туристических услуг или односторонним отказом от исполнения сторонами обязательств по данному договору денежные средства возвращаются исполнителем непосредственно заказчику или его представителю, уполномоченному доверенностью, либо через уполномоченного турагента.

48. Если исполнение сторонами обязательств по договору оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма прекращается в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств по данному договору, возврат денежных средств участникам туристической деятельности осуществляется организациями, указанными в части третьей пункта 3 статьи 26 Закона Республики Беларусь «О туризме», в порядке, предусмотренном договором оказания туристических услуг.

ГЛАВА 10 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

49. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оказания туристических услуг в соответствии с гражданским законодательством и договором оказания туристических услуг.

50. Исполнитель несет ответственность за:

полноту и достоверность информации о туристических услугах;
полноту объема оказываемых туристических услуг, их качество и безопасность;
неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору оказания туристических услуг.

51. Уполномоченный турагент несет ответственность за:

подбор туров участникам туристической деятельности в соответствии с их потребностями и интересами, а также за ошибки и (или) неточности, которые могут повлечь неисполнение (ненадлежащее исполнение) туристических услуг при оформлении и (или) бронировании выбранного тура, в том числе при использовании автоматизированных информационных систем;

своевременность перевода на расчетный счет исполнителя принятых от заказчиков денежных средств за приобретенные туры.

52. В случае нарушения сроков оказания туристических услуг, определенных в договоре оказания туристических услуг, исполнитель уплачивает заказчику (туристу) неустойку в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей.

53. При нарушении сроков оплаты туристических услуг, определенных в договоре оказания туристических услуг, заказчик уплачивает исполнителю неустойку (пеню, штраф) в порядке, предусмотренном в договоре оказания туристических услуг.

54. Исполнитель не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам, заключенным между заказчиком и организацией или физическим лицом, на оказание услуг, не включенных в комплекс туристических услуг. За оказание таких услуг и их качество ответственность несет их непосредственный исполнитель.

55. Сторона договора оказания туристических услуг не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору оказания туристических услуг, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по такому договору произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

Сторона договора оказания туристических услуг, для которой его исполнение стало невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, уведомляет об этом другую сторону в разумный срок.

56. Если в процессе исполнения договора оказания туристических услуг его исполнение стало невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, стороны не вправе требовать друг от друга исполнения ими такого договора в полном объеме. Каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения.

57. Споры, вытекающие из договора оказания туристических услуг, рассматриваются с соблюдением обязательного досудебного порядка их урегулирования в соответствии со статьей 25 Закона Республики Беларусь «О туризме».

В предъявляемой к исполнителю претензии указываются:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо наименование или фирменное наименование сторон договора оказания туристических услуг;

место нахождения (место жительства) сторон договора оказания туристических услуг;

дата предъявления претензии;

обстоятельства, на основании которых предъявлена претензия, и документы, подтверждающие данные обстоятельства;

требования стороны договора оказания туристических услуг, предъявившей претензию;

перечень документов, прилагаемых к претензии.

58. Претензия участника туристической деятельности рассматривается исполнителем в течение сроков, предусмотренных в пункте 3 статьи 25 Закона Республики Беларусь «О туризме».

59. В случае полного или частичного отказа исполнителя удовлетворить требования участника туристической деятельности по предъявленной претензии для защиты своих прав и законных интересов участник туристической деятельности вправе обратиться в государственные органы и общественные объединения, уполномоченные осуществлять защиту прав потребителей, а также в суд.

Оставление предъявленной претензии без письменного ответа является отказом удовлетворить требования участника туристической деятельности.

60. Иск в защиту прав и законных интересов участников туристической деятельности может быть предъявлен в суд в течение общего срока исковой давности.

61. Регулирование споров, связанных с возмещением участнику туристической деятельности имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств, осуществляется посредством направления участником туристической деятельности письменного заявления (по банковской гарантии – письменного требования) в адрес организаций, указанных в части третьей пункта 3 статьи 26 Закона Республики Беларусь «О туризме», в порядке, предусмотренном договором оказания туристических услуг.

62. За нарушение исполнителем или уполномоченным турагентом настоящих Правил данные субъекты туристической деятельности несут ответственность в соответствии с законодательными актами.