

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

12 ноября 2014 г. № 1064

Об утверждении Правил оказания туристических услуг

В соответствии с частью пятой статьи 17 Закона Республики Беларусь от 25 ноября 1999 года «О туризме», статьей 39 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей», а также в целях комплексной защиты прав туристов, экскурсантов, совершенствования механизма взаимодействия сторон по договорам оказания туристических услуг Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые:

Правила оказания туристических услуг;

типовую форму договора оказания туристических услуг.

2. Внести в единый перечень административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, утвержденный постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 февраля 2012 г. № 156 «Об утверждении единого перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, внесении дополнения в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 14 февраля 2009 г. № 193 и признании утратившими силу некоторых постановлений Совета Министров Республики Беларусь» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 35, 5/35330; Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 01.10.2014, 5/39503), следующие дополнения:

название главы 12 после слов «физическая культура и спорт,» дополнить словом «туризм,»;

дополнить перечень пунктом 12.3⁵ следующего содержания:

«12.3 ⁵ . Согласование режима работы субъектов туристической деятельности, их филиалов, представительств, иных обособленных подразделений, расположенных вне места нахождения субъектов туристической деятельности	районный, городской исполнительный комитет, администрация района города	заявление копия документа, подтверждающего нахождение здания (сооружения) или помещения, в котором предполагается осуществляться деятельность, у юридического лица или индивидуального предпринимателя во владении или в пользовании	5 рабочих дней	бессрочно	бесплатно».
---	---	---	----------------	-----------	-------------

3. Признать утратившим силу постановление Совета Министров Республики Беларусь от 5 октября 2010 г. № 1431 «Об утверждении типовой формы договора оказания туристических услуг» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., № 239, 5/32591).

4. Действие настоящего постановления не распространяется на отношения между сторонами договора оказания туристических услуг, возникшие до вступления в силу настоящего постановления.

5. Предоставить Министерству спорта и туризма право давать разъяснения о порядке применения Правил оказания туристических услуг, утвержденных настоящим постановлением.

6. Республиканским органам государственного управления и иным государственными организациями, подчиненным Правительству Республики Беларусь, облисполкомам и Минскому горисполкому в соответствии с компетенцией принять необходимые меры по реализации настоящего постановления.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Премьер-министр Республики Беларусь

М.Мясникович

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь
12.11.2014 № 1064

ПРАВИЛА оказания туристических услуг

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящими Правилами, разработанными в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, законами Республики Беларусь от 25 ноября 1999 года «О туризме» в редакции Закона Республики Беларусь от 9 января 2007 года (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 1999 г., № 95, 2/101; 2007 г., № 15, 2/1303) и от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» в редакции Закона Республики Беларусь от 8 июля 2008 года (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2002 г., № 10, 2/839; 2008 г., № 170, 2/1463), регулируется порядок оказания туристических услуг.

2. Настоящими Правилами не регулируются отношения между туроператором и турагентом при продвижении и реализации туров и оказании отдельных связанных с организацией туристического путешествия туристических услуг, возникающие из договора, заключенного между ними.

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 и их определения в значениях, установленных законами Республики Беларусь «О туризме» и «О защите прав потребителей», а также следующие термины и их определения:

достоверная информация о туристических услугах – соответствующая действительности и известная исполнителю информация о туристических услугах и их стоимости, о турах и туроператорах, их сформировавших, о характеристике средств размещения, разновидностях, особенностях и тарифах перевозки, а также иная доводимая до заказчика (туриста, экскурсанта) информация на момент заключения договора оказания туристических услуг;

заказчик – физическое лицо, заказывающее туристические услуги или заключившее договор оказания туристических услуг в отношении себя и (или) третьих лиц исключительно для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие туристические услуги третьим лицам;

исполнитель – субъект туристической деятельности, его филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения субъекта туристической деятельности, оказывающие туристические услуги заказчику (туристу, экскурсанту) на основе договора оказания туристических услуг;

исполнитель экскурсионных услуг – субъект туристической деятельности, его филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения субъекта туристической деятельности, а также иные юридические и физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность по подготовке, организации и проведению экскурсий;

необходимая информация о туристических услугах – информация о туристических услугах, позволяющая заказчику (туристу, экскурсantu) сделать свободный выбор туристических услуг и получить определенные в договоре оказания туристических услуг туристические услуги полностью, 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) туристическую группу;

руководитель туристической группы – работник организации туризма, осуществляющий сопровождение туристической группы при совершении туристического путешествия;

служащий, занятый в организации туризма, – совершеннолетнее физическое лицо, отвечающее квалификационным требованиям, установленным законодательством, и привлеченное исполнителем на основе трудового договора;

сопровождающее лицо – совершеннолетнее физическое лицо, сопровождающее несовершеннолетнего туриста (экскурсанта) или туриста (экскурсанта) с ограниченными возможностями во время туристического путешествия;

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

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

третьи лица, оказывающие туристические услуги, – физические лица и организации, оказывающие туристические услуги заказчику (туристу, экскурсantu);

турист (экскурсant) с ограниченными возможностями – физическое лицо, состояние здоровья которого не позволяет полностью или частично пользоваться туристическими услугами, входящими в программу туристического путешествия;

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

услуги, связанные с организацией туристического путешествия, – услуги по оказанию туристу (экскурсantu) содействия в приобретении туристических услуг, в том числе консультирование по вопросам приобретения туров и отдельных туристических услуг, не входящих в программу туристического путешествия;

услуги трансфера – услуги по перевозке туристов от места начала туристического путешествия до места начала оказания услуг по перевозке (аэропорт, вокзал, пассажирский терминал и другое) и (или) от места окончания оказания данных услуг до средства размещения и (или) обратно в аналогичном порядке;

фактически понесенные расходы – расходы исполнителя по выполнению договора оказания туристических услуг, подтверждаемые документально.

ГЛАВА 2 УСЛУГИ ПО ПЕРЕВОЗКЕ

5. Оказание услуг по перевозке, входящих в программу туристического путешествия, осуществляется на основании договора оказания туристических услуг.

6. Организация перевозок включает в себя:

заключение договора аренды (фрахтования) транспортного средства с экипажем между исполнителем и перевозчиком либо заключение договора на использование места в

арендованном (зафрахтованном) транспортном средстве 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 аренды (фрахтования) транспортного средства с экипажем.

7. Исполнитель обязан проверить у перевозчика наличие документа об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика.

8. Вопросы перевозок, не урегулированные договором оказания туристических услуг, регулируются законодательством о перевозках, а также международными договорами, участником которых является Республика Беларусь.

ГЛАВА 3 УСЛУГИ ПО ПРОЖИВАНИЮ

9. Проживание заказчика (туриста) в средстве размещения регулируется гостиничными правилами, правилами проживания в средствах размещения, установленными в стране временного пребывания (транзитного проезда), а также международными договорами.

10. Заказчику (туристу) должна быть предоставлена информация об услугах и правилах хранения имущества в средствах размещения.

11. При возникновении споров в отношении услуг по проживанию заказчик (турист) 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 заказчика (туриста) исполнитель, получив от заказчика (туриста) уведомление о наличии спорной ситуации, обязан принять меры по защите прав и законных интересов заказчика (туриста).

ГЛАВА 4 ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ИНЫЕ УСЛУГИ

12. Экскурсионное обслуживание в соответствии с настоящими Правилами осуществляется на основании договора оказания туристических услуг, если является частью комплекса туристических услуг, оказываемых во время совершения туристического путешествия.

Экскурсионное обслуживание, не являющееся частью комплекса туристических услуг, оказываемых во время совершения туристического путешествия, осуществляется на основании договора оказания экскурсионных услуг, заключаемого с исполнителями экскурсионных услуг.

13. В случаях, предусмотренных законодательством или договором, заказчику (туристу, экскурсанту) по его желанию дополнительно могут оказываться услуги трансфера, общественного питания, спортивные, оздоровительные, медицинские, развлекательные и другие услуги при условии их включения в программу туристического путешествия.

14. Оказание услуг, связанных с организацией туристического путешествия, осуществляется на основании индивидуальных заказов.

ГЛАВА 5 ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГАХ

15. Исполнитель обязан указать на вывеске и (или) информационной табличке, размещенных на входных дверях или фасаде здания (сооружения, помещения), в котором

находится исполнитель, свое наименование (фирменное наименование), а если исполнителем является индивидуальный предприниматель – фамилию, инициалы и режим работы.

16. Режим работы определяется исполнителем самостоятельно по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами. Фактическое время работы исполнителя должно соответствовать объявленному.

17. В доступном для обозрения заказчиком (туристом, экскурсантом) месте исполнителем должны быть размещены на белорусском или русском языке:

сведения о государственной регистрации исполнителя и наименовании органа, осуществившего государственную регистрацию, а также контактные данные исполнителя;

информация о месте нахождения исполнителя, месте жительства, если исполнителем является индивидуальный предприниматель;

текст настоящих Правил;

перечень оказываемых услуг;

цены на услуги, непосредственно оказываемые исполнителем;

перечень категорий туристов, экскурсантов, которым могут предоставляться скидки на оказываемые туристические услуги;

сертификат соответствия (при его наличии);

информация о книге замечаний и предложений;

информация об органах, осуществляющих государственное регулирование и контроль (надзор) в сфере туризма, их контактные телефоны.

Заказчику (туристу, экскурсанту) по его требованию также предоставляется возможность ознакомиться с законами Республики Беларусь «О туризме» и «О защите прав потребителей», а также с подлинниками или копиями свидетельства о государственной регистрации исполнителя и сертификата его соответствия (при его наличии).

18. Книга замечаний и предложений предъявляется заказчику (туристу, экскурсанту) по его первому требованию.

Исполнитель не вправе требовать от заказчика (туриста, экскурсанта) предъявления документа, удостоверяющего личность, и объяснения причин, вызвавших необходимость внесения записи в книгу замечаний и предложений.

19. В случае временного приостановления своей деятельности исполнитель обязан проинформировать заказчика (туриста, экскурсанта) о причине и сроке приостановления своей деятельности не позднее десяти дней со дня ее приостановления, а в случае приостановления деятельности по непредвиденным обстоятельствам – не позднее пяти дней со дня ее приостановления.

Дополнительно исполнитель размещает информацию о приостановлении своей деятельности в доступном для обозрения заказчика (туриста, экскурсанта) месте, а также в глобальной компьютерной сети Интернет.

20. Служащий, занятый в организации туризма, непосредственно контактирующий с заказчиком (туристом, экскурсантом), должен быть обеспечен нагрудным знаком с указанием на нем наименования (фирменного наименования) исполнителя либо фамилии и инициалов индивидуального предпринимателя, являющегося исполнителем, а также должности, фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) служащего, занятого в организации туризма.

21. Исполнитель обязан предоставить заказчику (туристу, экскурсанту) информацию, предусмотренную статьей 14 Закона Республики Беларусь «О туризме», а также провести с заказчиком (туристом, экскурсантом) инструктаж о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта в порядке, установленном законодательством.

22. Предоставленная заказчику (туристу, экскурсанту) письменная информация об оказываемых услугах должна быть напечатана разборчивым шрифтом. Информация, доведенная до сведения заказчика (туриста, экскурсанта) на иностранном языке, считается непредоставленной, за исключением случаев, когда такая информация предоставлена на иностранном языке на основании письменного согласия заказчика (туриста, экскурсанта).

ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

23. Оказание туристических услуг исполнителем заказчику (туристу, экскурсанту) осуществляется исключительно на основании договора оказания туристических услуг.

24. Договор оказания туристических услуг заключается его сторонами в соответствии с типовой формой договора оказания туристических услуг в порядке, предусмотренном законодательством.

Договор оказания туристических услуг считается заключенным после его подписания сторонами. Существенные условия договора оказания туристических услуг предусмотрены частью третьей статьи 17 Закона Республики Беларусь «О туризме».

Из договора оказания туристических услуг не допускается исключение положений, предусмотренных в типовой форме договора оказания туристических услуг.

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

25. Служащие, занятые в организации туризма, подписывающие от имени исполнителя договор оказания туристических услуг, за исключением лиц, действующих на основании учредительных документов (руководитель исполнителя и другие), обязаны иметь доверенность, предъявлять ее или предоставлять ее копию заказчику (туристу, экскурсанту) по его требованию.

26. Договор оказания туристических услуг в виде электронного документа заключается сторонами в порядке, предусмотренном законодательством об электронном документе и электронной цифровой подписи.

27. Заказчик обязан представить исполнителю информацию о себе и третьих лицах, в пользу которых заключается договор оказания туристических услуг, в объеме, необходимом для исполнения обязательств по такому договору, в том числе данные документов, удостоверяющих его личность или личности третьих лиц, за исключением национального удостоверения личности моряка Республики Беларусь.

Заказчик несет ответственность за достоверность сведений о себе и третьих лицах, в пользу которых заключается договор оказания туристических услуг, в том числе за надлежащее оформление документов, представляемых исполнителю для оказания туристических услуг заказчику (туристу, экскурсанту).

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

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

28. Оригиналы документов, необходимых для оказания туристических услуг, заказчик (турист, экскурсант) передает исполнителю по акту о приеме-передаче документов, который составляется в двух экземплярах. Один экземпляр остается у исполнителя, другой передается заказчику (туристу, экскурсанту).

29. При обращении к исполнителю лиц, не являющихся резидентами Республики Беларусь и находящихся за пределами Республики Беларусь, открытие визы осуществляется в порядке, установленном законодательством.

30. Стоимость туристических услуг определяется в договоре оказания туристических услуг и включает стоимость туристических услуг, оказываемых исполнителем лично, и стоимость туристических услуг, оказываемых третьими лицами.

В случае определения в договоре оказания туристических услуг 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.

31. Исполнитель и третьи лица, оказывающие туристические услуги, обязаны выдавать установленные законодательством документы, подтверждающие оплату туристических услуг.

32. Исполнитель имеет право оказывать туристические услуги лично или возложить их оказание на третьих лиц, оказывающих туристические услуги. Исполнение обязательств третьими лицами не освобождает исполнителя по договору оказания туристических услуг от ответственности перед заказчиком (туристом, экскурсантом) за неисполнение или ненадлежащее исполнение третьими лицами обязательств по такому договору.

33. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям договора оказания туристических услуг, обязательным для соблюдения требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации, а при их отсутствии или неполноте – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего типа.

При оказании туристических услуг на территории иностранного государства исполнитель обязан оказывать туристические услуги, соответствующие по качеству требованиям законодательства иностранного государства, договора оказания туристических услуг и законодательства Республики Беларусь в части, не противоречащей законодательству этого иностранного государства.

34. Туристические услуги должны отвечать требованиям безопасности, под которой понимаются сохранность жизни, здоровья, имущества туристов (экскурсантов), нанесение вреда окружающей среде при совершении туристических путешествий.

35. Исполнитель обязан принимать меры по соблюдению прав и законных интересов заказчика (туриста, экскурсанта) при совершении им туристического путешествия по территории страны временного пребывания (транзитного проезда), в том числе в случае совершения противоправного деяния или наступления иного непредвиденного обстоятельства в отношении заказчика (туриста, экскурсанта).

36. В случае возврата денежных средств они возвращаются исполнителем заказчику (туристу, экскурсанту) или его представителю, уполномоченному доверенностью.

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

Исполнитель перед началом туристического путешествия сообщает заказчику (туристу, экскурсанту) информацию о руководителе туристической группы, его контактные данные, а также информацию о субъекте туристической деятельности, являющемся нанимателем руководителя туристической группы.

ГЛАВА 7 ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ ТУРИСТАМ (ЭКСКУРСАНТАМ)

38. Если туристом (экскурсантом) является лицо, не достигшее совершеннолетнего возраста, за исключением приобретенного дееспособность в полном объеме в случаях, предусмотренных законодательством, заказчиком по договору оказания туристических услуг могут быть законные представители несовершеннолетнего.

39. При формировании группы, состоящей из несовершеннолетних лиц, договор оказания туристических услуг в отношении их могут заключать законные представители несовершеннолетних или педагогические работники учреждения образования и иных организаций, которым в соответствии с законодательством предоставлено право осуществлять образовательную деятельность, в случае выдачи им законными представителями несовершеннолетних доверенности, составленной в установленном законодательством порядке.

40. 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 ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

41. При оказании туристических услуг туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями исполнитель обязан:

предусматривать для туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями условия для преодоления, замещения ограниченных возможностей при совершении туристического путешествия;

учитывать особенности состояния физического и (или) психического здоровья туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями, в том числе группу инвалидности (степень утраты здоровья) и необходимость присутствия сопровождающего лица;

при планировании туристических маршрутов отдавать предпочтение районам с благоприятными климатическими и природными условиями;

обеспечивать туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями оказание туристических услуг надлежащего качества.

42. Оказание туристических услуг туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями осуществляется в порядке, установленном настоящими Правилами.

Турист (экскурсант) с ограниченными возможностями обязан представить исполнителю информацию о себе в объеме, необходимом для совершения туристического путешествия, в том числе информацию о состоянии здоровья и сопровождающем его лице, если с учетом состояния здоровья туриста (экскурсанта) с ограниченными возможностями необходимо присутствие такого лица.

ГЛАВА 9 ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

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

Перед заключением дополнительного соглашения об изменении или расторжении договора оказания туристических услуг одна сторона направляет другой стороне соответствующее заявление (уведомление).

44. Исполнитель вправе без согласования с заказчиком (туристом) совершить отступления от договора оказания туристических услуг в части услуг перевозки и (или) размещения туристов с обязательным предоставлением средства перевозки и (или) размещения аналогичного или более высокого качества без изменения стоимости туристических услуг. Предоставление услуг размещения более низкого качества, а также внесение дополнительной платы за оказываемые услуги допускаются исключительно при наличии согласия заказчика (туриста) в письменной форме.

45. Исполнитель вправе изменить маршрут туристического путешествия без согласования с заказчиком (туристом, экскурсантом), если данные изменения вызваны чрезвычайными ситуациями или требованиями безопасности.

46. Договор оказания туристических услуг может быть расторгнут в одностороннем порядке:

исполнителем – при условии полного возмещения заказчику убытков;

заказчиком – при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В случае отказа исполнителя от выполнения договора оказания туристических услуг во время совершения туристического путешествия он обязан по желанию заказчика (туриста, экскурсанта) организовать его возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, предусмотренных договором оказания туристических услуг, либо на условиях более высокого уровня.

47. При отсутствии фактически понесенных расходов исполнитель обязан вернуть заказчику внесенные им денежные средства.

48. Исполнитель при расторжении договора оказания туристических услуг обязан предпринять необходимые и разумные действия по уменьшению фактически понесенных расходов, в том числе обратиться к третьим лицам, оказывающим туристические услуги, по уменьшению таких расходов.

49. В случае существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора оказания туристических услуг, в том числе при возникновении угрозы безопасности жизни, здоровья и имущества туриста вследствие чрезвычайной ситуации в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда), стороны имеют право требовать внесения в него изменений или его расторжения.

Если стороны договора оказания туристических услуг не достигли соглашения об изменении или расторжении договора оказания туристических услуг и распределении расходов, понесенных ими при выполнении такого договора в связи с существенно изменившимися обстоятельствами, заинтересованная сторона вправе обратиться для разрешения споров в суд.

ГЛАВА 10 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

50. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение договора оказания туристических услуг в соответствии с законодательством и договором оказания туристических услуг.

51. Исполнитель несет ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение договора оказания туристических услуг независимо от того, кому и в каком размере оплачена стоимость туристических услуг (исполнителю или третьим лицам, оказывающим туристические услуги).

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 таком договоре.

54. Исполнитель не несет ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение договоров, заключенных между заказчиком и организацией или физическим лицом, на оказание услуг, не включенных в туристические услуги (услуги по перевозке, страховые услуги и иные). За оказание и качество услуг, не включенных в туристические услуги, ответственность несет их непосредственный исполнитель.

55. Сторона договора оказания туристических услуг не несет ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение договора оказания туристических услуг, если докажет, что невыполнение или ненадлежащее выполнение такого договора произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

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

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

57. При оказании туристических услуг ненадлежащего качества, в том числе повлекших за собой причинение вреда жизни, здоровью или имуществу заказчика (туриста, экскурсанта), заказчик (турист, экскурсант) вправе направить исполнителю соответствующую претензию.

В претензии указываются:

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

место жительства (нахождения) сторон договора оказания туристических услуг;

дата предъявления претензии;

обстоятельства, на основании которых предъявлена претензия, и документы, подтверждающие данные обстоятельства. Эти документы прилагаются к претензии;

требования стороны договора оказания туристических услуг, предъявившей претензию.

58. Не допускается перенаправление исполнителем претензий заказчика (туриста, экскурсанта) лицу, оказавшему услуги ненадлежащего качества, в том числе повлекшие за собой причинение вреда жизни, здоровью или имуществу заказчика (туриста, экскурсанта).

59. Исполнитель после удовлетворения требований заказчика (туриста, экскурсанта) может на праве регресса обратиться за возмещением убытков к лицу, оказавшему услуги ненадлежащего качества, в том числе повлекшие за собой причинение вреда жизни, здоровью или имуществу заказчика (туриста, экскурсанта).

60. В случае полного или частичного отказа исполнителя удовлетворить предъявленную претензию либо при неполучении ответа от исполнителя в установленный законодательством срок заказчиком (туристом, экскурсантом) может быть предъявлен иск в течение общего срока исковой давности.

61. При отказе исполнителя удовлетворить требования заказчика (туриста, экскурсанта) для защиты своих прав он может обратиться в органы и общественные объединения, уполномоченные осуществлять защиту прав потребителей, а также в суд.

62. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил исполнитель несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь
12.11.2014 № 1064

Типовая форма

ДОГОВОР
оказания туристических услуг № _____

_____ 20__ г.

(место заключения договора)

(наименование юридического лица, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется)
индивидуального предпринимателя)

именуемое(ый) в дальнейшем исполнитель, в лице _____
(должность, фамилия,

собственное имя, отчество (если таковое имеется)

действующего на основании _____
(учредительного документа, доверенности)

с одной стороны, и _____

(фамилия, имя, отчество (если таковое имеется))

_____ или наименование юридического лица)

именуемый(ое) в дальнейшем заказчик, с другой стороны, 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 (далее, если не указано иное, – туристы), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Общие условия

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

Туристы имеют право требовать от исполнителя оказания им туристических услуг.

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

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

5. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям настоящего договора, а также обязательным для соблюдения требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации, а при их отсутствии или неполноте – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего типа.

Стоимость туристических услуг и порядок их оплаты

6. Стоимость туристических услуг по настоящему договору составляет _____.

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

Права и обязанности сторон

8. Исполнитель имеет право на:

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

возмещение заказчиком причиненных убытков (нанесенного вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством;

9. Исполнитель обязан:

предоставить своевременно заказчику необходимую и достоверную информацию о программе туристического путешествия, туроператоре, сформировавшем тур, принимающей стороне, правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда) и о необходимости предоставления гарантий

оплаты оказания медицинской помощи для въезда в страну (место) временного пребывания для выезжающих за пределы Республики Беларусь, а также информацию, предусмотренную законодательством о туризме, защите прав потребителей;

провести в порядке, установленном законодательством, инструктаж заказчика о соблюдении правил личной безопасности;

своевременно предоставить заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

принимать меры по соблюдению прав и законных интересов заказчика и туристов;

обеспечить качество, в том числе безопасность, оказываемых в соответствии с настоящим договором туристических услуг;

в случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 4 настоящего договора, информировать заказчика не позднее чем за десять календарных дней до начала туристического путешествия;

возместить в случаях и порядке, установленных законодательством, понесенные убытки (причиненный вред) заказчику и (или) туристам;

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

в случае если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям настоящего договора и требованиям законодательства, 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;

выполнять условия настоящего договора;

10. Заказчик имеет право:

требовать оказания туристам туристических услуг в соответствии с настоящим договором и законодательством;

на возмещение исполнителем понесенных убытков (причиненного вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством;

на обеспечение исполнителем качества оказываемых туристических услуг, в том числе их безопасности;

11. Заказчик обязан:

11.1. ознакомиться сам, а также ознакомить туристов с условиями настоящего договора, правилами личной безопасности и информацией, полученной в соответствии с абзацем вторым пункта 9 настоящего договора;

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

11.3. возместить фактически понесенные расходы исполнителя в случае одностороннего отказа от выполнения настоящего договора;

11.4. выполнять условия настоящего договора;

11.5. обеспечить выполнение 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, материальным историко-культурным ценностям;

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

соблюдать правила личной безопасности;

Изменение и прекращение настоящего договора

12. Изменение и прекращение, в том числе расторжение, настоящего договора осуществляются по основаниям, предусмотренным настоящим договором и законодательством.

13. Изменение и расторжение настоящего договора по соглашению сторон совершаются в письменной форме путем заключения дополнительного соглашения к нему.

14. Настоящий договор может быть расторгнут в одностороннем порядке:
исполнителем – при условии полного возмещения заказчику убытков;
заказчиком – при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

15. В случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 4 настоящего договора, договор прекращает свое действие при условии возврата исполнителем стоимости оплаченных туристических услуг и информирования заказчика в срок, определенный в абзаце седьмом пункта 9 настоящего договора.

Ответственность сторон

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

17. 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.

18. 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 вызванные инициативой самих туристов.

Заключительные положения

19. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения сторонами и действует до полного исполнения обязательств по нему.

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

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

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

22. Все споры по настоящему договору разрешаются в порядке, предусмотренном законодательством.

Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель

Заказчик

Инструктаж о соблюдении правил личной безопасности туриста проведен.

(подпись заказчика)

Приложение 1
к договору оказания
туристических услуг

Программа туристического путешествия

Туристические услуги: _____

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: _____

Трансфер: _____

Услуга по размещению: _____

Характеристика объектов для 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 лицах, которым оказываются туристические услуги*

1. _____
2. _____

Исполнитель

Заказчик

* Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), место жительства.