

**Межпарламентская Ассамблея государств – участников
Содружества Независимых Государств**

**РЕКОМЕНДАЦИИ
по соблюдению норм деловой практики
в сфере туризма государств – участников СНГ**

Настоящие Рекомендации разработаны с целью гармонизации законодательства о туристской деятельности в части соблюдения норм деловой практики государств – участников СНГ, ответственного и поступательного развития туристской индустрии стран Содружества.

Рекомендации содержат нормы, направленные на развитие в туристской сфере государств – участников СНГ деловой компетентности и этических принципов профессиональной туристской деятельности.

Закрепление настоящих Рекомендаций в национальном законодательстве государств – участников СНГ позволит улучшить защиту прав потребителей и поддерживать высокие стандарты организации и ведения профессиональной туристской деятельности, а также будет содействовать созданию условий для решения спорных этических вопросов.

1. Актуальность

Разработка настоящих Рекомендаций обусловлена необходимостью становления единообразного подхода к регулированию взаимоотношений в туристской индустрии государств – участников СНГ. Принятие норм деловой практики в сфере туризма окажет положительное влияние на ведение профессиональной туристской деятельности, что будет способствовать устойчивому развитию сферы туризма стран Содружества.

Настоящие Рекомендации направлены на формирование, укрепление и защиту деловой репутации субъектов туристской индустрии, становление их делового имиджа, поддержание этических принципов организации и ведения профессиональной туристской деятельности.

Закрепление настоящих Рекомендаций в национальном законодательстве государств – участников СНГ способствует:

- формированию единой системы этических ценностей на рынке туристских услуг;
- развитию в туризме единой корпоративной культуры;
- повышению доверия потребителей к субъектам туристской индустрии;
- становлению основ честного ведения профессиональной туристской деятельности;

– поддержанию деловой репутации субъектов туристской индустрии на должном уровне.

2. Основные понятия, термины и определения

В настоящих Рекомендациях используются следующие основные понятия, термины и определения:

договор о реализации туристского продукта – договор о реализации комплекса туристских услуг, обладающего всеми необходимыми и достаточными отличительными признаками туристского продукта, заключаемый в письменной форме между туроператором (турагентом) и туристом (иным заказчиком) и содержащий специальный перечень существенных условий;

договор об оказании отдельных туристских услуг – договор, заключаемый в письменной форме между туроператором (турагентом) и туристом (иным заказчиком), об оказании отдельных туристских услуг, не обладающих признаками туристского продукта;

заказчик – турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт и (или) отдельные туристские услуги от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

конфликт интересов – ситуация, при которой заинтересованность (прямая или косвенная) субъектов туристской индустрии влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное ведение профессиональной туристской деятельности;

оказание туристских услуг – упорядоченный процесс формирования, производства, продвижения и маркетинга, распределения (бронирования, резервирования), продажи, доставки и исполнения туристского продукта и (или) отдельных туристских услуг потребителям;

отдельные туристские услуги – туристские услуги, предлагаемые и реализуемые потребителю, не образующие по своим признакам туристский продукт;

субъекты туристской индустрии – физические или юридические лица, предоставляющие туристские услуги, и исполнители этих услуг, осуществляющие деятельность по организации и оказанию туристских услуг, выполнению сопутствующих услуг и работ;

турагентская деятельность – деятельность по продвижению туристского продукта, оказанию информационно-консультационных услуг, а также посредническая деятельность по реализации туристского продукта конечному потребителю, осуществляемая турагентом в интересах, по поручению туроператора или по договору агентирования в целях удовлетворения запросов потребителей;

туризм – составная часть социально-экономической сферы государства, включающая свободные передвижения (туристские путешествия, туристские поездки, временные выезды) граждан и (или) их пребывание за пределами постоянного места жительства в течение периода, не превышающего установленного национальным законодательством срока, с познавательными, деловыми,

лечебно-оздоровительными, религиозными, спортивными целями, а также с целью отдыха и участия в событиях;

турист – гражданин, потребитель туристского продукта и (или) отдельных туристских услуг, совершающий приготовления к туру или его осуществление и (или) пребывающий за пределами своего постоянного места жительства в течение периода, не превышающего установленного национальным законодательством срока, в целях туризма, осуществляющий в дестинации по крайней мере одну ночевку в коллективном, специализированном или индивидуальном средстве размещения, без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;

туристская дестинация – место назначения туристского путешествия (туристской поездки, тура, экскурсии), место посещения (территория, местность, город, населенный пункт, туристский центр) гражданами, не проживающими постоянно в данной местности и не относящимися к категории местного населения;

туристская деятельность – деятельность в сфере туризма хозяйствующих субъектов туристской индустрии;

туристская индустрия – социально-экономическая сфера, включающая организацию путешествий с различными целями, сопутствующие услуги и связанную с этим инфраструктуру;

туристская общественность – хозяйствующие субъекты в сфере туризма, различные общественные туристские организации, союзы, ассоциации, фонды, исследователи в области туризма, работники системы образования;

туристский продукт – упорядоченный и взаимоувязанный комплекс туристских услуг, работ, товаров, реализуемых за общую цену;

туроператорская деятельность – деятельность, связанная с формированием, продвижением и реализацией туристского продукта, осуществляемая юридическим или физическим лицом, предпринимателем без образования юридического лица – туроператором – от своего имени, за свой счет и на свой риск, а также, если таковое установлено законом, на основании лицензии и под финансовое обеспечение, адекватное размерам финансового оборота по данному виду деятельности.

Считать используемый в настоящих Рекомендациях термин «туристский» равным (равнозначным) термину «туристический» по правовым последствиям его применения.

3. Этические принципы

Рекомендуется законодательно закрепить следующие основополагающие этические принципы, на основе которых формируется деятельность субъектов туристской индустрии государств – участников СНГ.

1. Честность

Честность профессиональной туристской деятельности субъекта туристской индустрии является фундаментом положительной деловой репутации и доверия потребителей. Принцип честности предполагает, что субъекты турист-

ской индустрии и их сотрудники действуют открыто и честно во всех профессиональных отношениях.

Организация субъектами туристской индустрии профессиональной деятельности на основе этического принципа честности выступает в качестве гаранта прав всех заинтересованных лиц на получение достоверной и актуальной информации об их деятельности, о потребительских свойствах туристского продукта и (или) отдельных туристских услуг и их реализации.

2. Открытость

Субъект туристской индустрии стремится к максимальной открытости и надежности информации об организации и ее сотрудниках, о достигнутых показателях и результатах деятельности, к повышению доступности информации на основе улучшения качества отчетности и размещения принимаемых документов в открытом доступе.

3. Уважение

Субъект туристской индустрии ценит уважение личных прав и интересов коллективов и отдельных сотрудников, требований потребителей, интересов профессионального туристского сообщества.

Субъекты туристской индустрии и туристы как непосредственные потребители, представители профессионального туристского сообщества имеют право на справедливое и непредвзятое отношение и уважение личности независимо от расы, политических и религиозных убеждений, половой, национальной, языковой и культурной принадлежности.

4. Компетентность и профессионализм

Сотрудникам субъектов туристской индустрии необходимо обладать профессиональным образованием, определенным опытом и навыками работы, умением принимать взвешенные и ответственные решения, создавать необходимые условия, позволяющие повысить уровень профессиональных знаний и навыков, развивать потенциал и реализовывать свои профессиональные способности.

Соблюдение принципа компетентности и профессионализма субъектами туристской индустрии способствует:

- противодействию недобросовестной конкуренции, неэтичным методам получения конкурентных преимуществ и деятельности недобросовестных субъектов туристской индустрии;
- пресечению любых действий, сомнительных с правовой и этической точек зрения;
- постоянному поддержанию знаний и навыков на должном уровне;
- своевременному повышению квалификации и участию в аттестациях;
- предоставлению возможностей профессионального роста сотрудников и поддержке атмосферы взаимопонимания и стабильности.

При этом особенно ценятся: инициативность, стремление повышать профессиональный уровень, дисциплинированность, содействие и взаимная поддержка.

5. Ответственность

Способом обеспечения профессиональной туристской деятельности и гарантией качества предоставляемого туристского продукта и (или) отдельных туристских услуг является ответственность субъектов туристской индустрии за взятые на себя обязательства, установленные требованиями законодательства в сфере туризма и внутренними требованиями в соответствии с принятыми нормативными документами и договорными отношениями.

6. Инновационность

Субъекты туристской индустрии активно поддерживают и продвигают инновационные решения и идеи, открывающие новые перспективы для дальнейшего развития туризма, совершенствования профессиональной туристской деятельности или решения актуальных проблем.

Все этические принципы одинаково значимы при принятии решений, и рекомендуется соблюдать баланс этических принципов без каких-либо предпочтений.

Перечень применяемых этических принципов не является исчерпывающим и может быть дополнен, уточнен в случае возникновения определенных обстоятельств. Поощряется открытое обсуждение этических принципов с конструктивными предложениями по их совершенствованию.

4. Обеспечение защиты прав потребителей туристского продукта и (или) отдельных туристских услуг

Рекомендуется законодательно закрепить следующие положения по защите прав потребителей туристского продукта и (или) отдельных туристских услуг.

1. Оказание туристских услуг:

- ориентация на потребности, запросы и индивидуальные предпочтения потребителей;
- тактичная и вежливая манера общения с потребителями при непосредственных контактах, построение взаимоотношений на основе взаимоуважения;
- стремление гарантировать высокое качество туристского продукта и (или) отдельных туристских услуг;
- осуществление своевременного, честного и качественного проведения расчетных операций;
- письменное подтверждение статуса всех производимых заказов и бронирований.

2. Информационное обеспечение:

- предоставление точной, достоверной и объективной информации потребителям об условиях путешествия, порядке оплаты забронированных услуг, особенных условиях договора о реализации туристского продукта и (или) об оказании отдельных туристских услуг;
- осуществление объективной рекламной деятельности, исключающей всякую возможность введения в заблуждение потенциальных потребителей.

3. Обеспечение конфиденциальности:

- сохранение конфиденциальности производимых сделок;

- обеспечение безопасности и защиты полученной информации;
- хранение информации о персональных данных клиента до его возвращения из путешествия.

4. Рассмотрение жалоб и претензий:

- своевременное и внимательное рассмотрение возникающих конфликтов, быстрое реагирование на жалобы и претензии и принятие необходимых мер по их устранению;
- внедрение и повсеместное использование доступной и действенной процедуры рассмотрения жалоб и претензий;
- при необходимости консультирование клиентов по вопросам оформления и рассмотрения жалоб и претензий.

5. Сотрудничество субъектов туристской индустрии с партнерами

Для поступательного развития туристской индустрии государств – участников СНГ целесообразно предусмотреть в национальном законодательстве следующие положения по организации сотрудничества субъектов туристской индустрии с партнерами:

- строить сотрудничество на основе взаимного доверия и равноправия;
- не допускать необоснованной критики относительно деятельности партнеров;
- соблюдать все условия договорных отношений и выполнять свои обязательства по отношению к партнерам;
- в случае возникновения разногласий и споров отдавать предпочтение деловым переговорам и поиску компромисса;
- взаимодействовать с партнерами на основе взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с договорными отношениями;
- не допускать в своей деятельности предоставления партнерам необоснованных льгот и привилегий;
- не допускать злоупотребления доминирующим положением на рынке.

6. Сотрудничество субъектов туристской индустрии с туристской общественностью

Субъекты туристской индустрии приветствуют формирование долгосрочных отношений с представителями туристской общественности в целях планирования развития национального рынка туристских услуг государств – участников СНГ.

Субъекты туристской индустрии стремятся к установлению конструктивных отношений с представителями туристской общественности в целях совершенствования своей деятельности и построения отлаженного диалога для решения актуальных вопросов и проблем.

7. Урегулирование конфликта интересов

Рекомендуется включить в национальное законодательство государств – участников СНГ нормы права, исключая возможность возникновения конфликта интересов в туристской индустрии:

- субъекты туристской индустрии стремятся к осуществлению определенных действий для выявления и предупреждения обстоятельств, вследствие которых может возникнуть конфликт интересов;
- субъекты туристской индустрии предотвращают возможное возникновение ситуаций, при которых их финансовые или личные интересы могут спровоцировать конфликт интересов;
- субъекты туристской индустрии предпринимают определенные действия по урегулированию конфликта интересов.

8. Реализация туристского продукта и (или) отдельных туристских услуг

Рекомендуется включить в национальное законодательство государств – участников СНГ следующие обязанности субъектов туристской индустрии в части реализации туристского продукта и (или) отдельных туристских услуг:

- соблюдать равные условия продажи туристского продукта и (или) отдельных туристских услуг любому обратившемуся клиенту, при этом учитывать вопросы социальной поддержки отдельных слоев населения (пенсионеры, инвалиды и другие);
- избегать недобросовестной ценовой политики;
- предоставлять туристам полную, исчерпывающую информацию о туристском продукте и (или) отдельных туристских услугах (с показом рекламных брошюр, проспектов, каталогов для облегчения выбора клиента и иллюстрации предлагаемых услуг);
- ознакомить клиентов с условиями покупки, аннуляции, возможного перебронирования (в случае бронирования услуг по каким-либо акциям или специальным предложениям – ознакомить с их условиями);
- доводить до сведения потребителей туристских услуг информацию о финансовом обеспечении туроператоров при реализации туров других туроператоров по поручению и от своего имени.

9. Управление претензиями и жалобами потребителей

В целях закрепления организации деятельности по рассмотрению претензий и жалоб в туристской индустрии государств – участников СНГ в национальном законодательстве рекомендуется учесть следующие нормы:

- все претензии должны быть представлены в письменной форме (бумажный носитель, факсимильное сообщение, электронная почта); устные претензии, в том числе по телефону, субъектом туристской индустрии не принимаются в связи с невозможностью фиксации их деталей для дальнейшего составления отчетов;
- претензии в отношении субъектов туристской индустрии и их сотрудников регистрируются в специальном журнале с обозначением номера ссылки и

сохраняются для составления отчетов, анализа деятельности субъектов туристской индустрии;

– субъекты туристской индустрии не занимаются решением вопросов, которые находятся на судебном рассмотрении;

– субъекты туристской индустрии не занимаются разрешением претензий в отношении задержек или переносов авиарейсов, потерянного багажа, качеством обслуживания на авиарейсах (эти вопросы находятся в компетенции авиакомпаний);

– в случае осуществления денежных компенсаций по рассматриваемым претензиям денежные суммы возмещаются потребителям туристского продукта и (или) отдельных туристских услуг непосредственно самими субъектами туристской индустрии или гарантами в установленном порядке.

10. Приоритетные направления совершенствования деловой практики в сфере туризма

Для принятия этических принципов ведения профессиональной туристской деятельности целесообразно предусмотреть в национальном законодательстве государств – участников СНГ следующие направления совершенствования деловой практики в сфере туризма:

– соблюдение норм деловой практики и обеспечение прозрачности деятельности;

– развитие деловой практики с учетом сохранения благоприятной окружающей среды и рационального использования природных ресурсов;

– уважение прав человека;

– регулярное конструктивное взаимодействие субъектов туристской индустрии с потребителями, партнерами, представителями туристской ответственности.

Реализация указанных направлений совершенствования деловой практики содействует обеспечению доверия к субъектам туристской индустрии, формированию у них положительного делового имиджа, поступательному развитию туристской индустрии государств – участников СНГ.

Приняты на сорок восьмом
пленарном заседании
Межпарламентской Ассамблеи
государств — участников СНГ
(постановление № 48-12 от 29 ноября 2018 года)