

# **ПРАВИЛА Кабинета министров от 02.05.2000 N 163 "ПРАВИЛА О КОМПЛЕКСНЫХ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГАХ"**

**КАБИНЕТ МИНИСТРОВ ЛАТВИЙСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ПРАВИЛА  
от 2 мая 2000 года N 163**

Рига (прот. N 20, §2)

## **ПРАВИЛА О КОМПЛЕКСНЫХ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГАХ**

Изданы согласно части пятой  
статьи 11 и части четвертой  
статьи 16 Закона о туризме

### **I. Общие вопросы**

1. Настоящие правила устанавливают порядок подготовки и реализации комплекса туристической услуги (в дальнейшем - услуги), а также информации, которая должна включаться во взаимно заключенный между клиентом и туристическим предприятием (предпринимательским обществом) договор об оказании услуг (в дальнейшем - договор), права и обязанности туристического предприятия (предпринимательского общества) и клиента и порядок гарантийного вноса для надежности уплаченных клиентом денег.

2. Услуги подготавливаются туристическим оператором или комплексным туристическим предприятием, которое самостоятельно или при посредничестве туристического агентства оказывает соответствующие услуги.

### **II. Программа услуг**

3. В программе услуг, оказываемых клиенту, в письменном виде указывается следующая информация:

- 3.1. конечная цель путешествия и срок пребывания;
- 3.2. оказываемые услуги;
- 3.3. вид и характеристика транспортного средства (транспортных средств);
- 3.4. классификация туристической базы согласно нормативным актам соответствующего государства, адрес и характеристика удобств;
- 3.5. предусмотренная частота питания;
- 3.6. маршрут путешествия;
- 3.7. цена и порядок оплаты услуг;
- 3.8. необходимые для путешествия документы (паспорта, визы) и другие требования, связанные с въездом в соответствующее государство;
- 3.9. требования, связанные со страхованием здоровья, вакцинацией и с другими связанными с медициной вопросами;
- 3.10. срок, до которого туристическое предприятие (предпринимательское общество) сообщает клиенту об отмене путешествия, если для путешествия необходимо определенное число участников и оно является недостаточным;
- 3.11. при необходимости - другая информация.

4. Программа услуг является обязательной для туристического предприятия (предпринимательского общества), за исключением случаев, когда:

- 4.1. клиент перед заключением договора предупрежден о возможных изменениях в программе услуг и упомянутое условие предусмотрено в программе;
- 4.2. изменения в программу услуг вносятся в соответствии с соглашением между договаривающимися сторонами.

5. Дополнительно к включенным в программу услуг сведениям туристическое предприятие (предпринимательское общество) до заключения договора письменно или каким-либо иным приемлемым для клиента способом (например, с использованием электронной почты) предоставляет следующую информацию:

- 5.1. паспортный и визовый режим в государствах, с которыми связано оказание услуг (срок получения виз), а также иные требования (страхование здоровья, вакцинация и другие связанные с медициной вопросы), которые должны соблюдаться при путешествии по соответствующему государству и пребывании в нем;
- 5.2. время и место остановки и пересадки, согласованность транспортных средств, и по возможности предусмотренное для клиента место и его вид в соответствующем транспортном средстве;
- 5.3. наименование, адрес и номер телефона представителя туристического предприятия (предпринимательского общества) или при отсутствии такового туристического агентства в соответствующем государстве, куда при необходимости можно обратиться за помощью. В случае отсутствия такого представителя или агентства клиенту сообщается номер телефона, по которому можно звонить, чтобы установить связь с туристическим предприятием (предпринимательским обществом), а также другая информация;
- 5.4. если клиентом является несовершеннолетнее лицо, - возможности поддерживать связь с несовершеннолетним лицом или ответственным лицом в месте пребывания несовершеннолетнего лица;

5.5. приобретение страхового полиса по выбору клиента для покрытия расходов, связанных с медицинскими услугами (в том числе доставка домой при несчастном случае или заболевании), а также издержек, возникающих при отказе клиента от услуг.

6. Программа услуг является неотъемлемой составной частью договора.

### III. Договор

7. В договоре указывается:

7.1. наименование, адрес туристического предприятия (предпринимательского общества) и его регистрационный номер в базе данных туристических предприятий (предпринимательских обществ):

7.2. наименование и адрес страховщика или гаранта уплаченных клиентом денег (при путешествии в иностранные государства), а также лицо, к которому можно обращаться во время путешествия в случаях, если вследствие неплатежеспособности или вследствие фактической неплатежеспособности туристического оператора или комплексного туристического предприятия невозможно выполнение указанной в договоре программы;

7.3. конечная цель путешествия;

7.4. срок оказания услуг с указанием конкретных дат по местам пребывания согласно маршруту;

7.5. дата, до которой туристическое предприятие (предпринимательское общество) сообщает клиенту об отмене путешествия, если для путешествия необходимо определенное количество участников и оно является недостаточным;

7.6. маршрут путешествия с указанием времени и места выезда и возвращения;

7.7. вид и характеристика транспортного средства (транспортных средств);

7.8. классификация туристической базы согласно нормативным актам соответствующего государства, адрес, характеристика удобств, а также предусмотренная частота питания;

7.9. экскурсии и другие мероприятия, включенные в цену услуг;

7.10. цена услуг и указание на возможные изменения, а также сведения о возможных дополнительных платежах, которые не включены в цену услуг (например, аэропортовые, портовые пошлины, другие налоги);

7.11. правила оплаты услуг;

7.12. дата, до которой можно отказаться от услуг, и проценты удерживаемой суммы;

7.13. выбранный клиентом вид страхования;

7.14. особые требования клиента, о которых он информировал туристическое предприятие (предпринимательское общество), делая заказ, и которые обеими договаривающимися сторонами приняты;

7.15. право клиента не позднее чем в течение года после возвращения из путешествия подать в туристическое предприятие (предпринимательское общество) жалобы на ненадлежащее выполнение договора;

7.16. порядок, в котором клиент может получить возмещение за невыполнение договора или ненадлежащее выполнение договора;

7.17. порядок вступления договора в силу.

8. Условия договора сообщаются клиенту перед заключением договора в письменной форме при выдаче проекта договора. С учетом соответствующей ситуации и желания клиента возможны резервирование места и заключение договора до начала оказания услуг.

9. Перед путешествием клиент до установленного туристическим предприятием (предпринимательским обществом) срока может сообщить о переадресации услуг другому лицу. Клиент и лицо, которому переадресованы услуги, несут солидарную ответственность за уплату дополнительных расходов, связанных с переадресацией.

10. Туристическое предприятие (предпринимательское общество) не имеет права изменять установленную договором цену, если такое право не предусмотрено договором и не установлен порядок исчисления ценовой разницы. Цена может быть изменена исключительно в случае, если изменяются:

10.1. расходы, связанные с использованием транспортного средства (например, цена на горючее);

10.2. плата за отдельные услуги (например, аэропортовые, портовые пошлины, другие налоги);

10.3. курс валюты.

11. Установленную договором цену услуг не разрешается повышать позднее чем за 20 дней до начала путешествия, за исключением упомянутого в пункте 18 настоящих правил случая.

#### IV. Права и обязанности туристического предприятия (предпринимательского общества)

12. Отдельные счета за различные компоненты одной услуги не освобождают туристическое предприятие (предпринимательское общество) от установленных договором и нормативными актами обязанностей и ответственности.

13. Туристический оператор или комплексное туристическое предприятие вносит гарантию надежности уплаченных клиентом денег за страховой период, составляющий не менее одного года.

14. Лимит имущественной ответственности гаранта надежности уплаченных клиентом денег перед клиентом в случае неплатежеспособности или в случае фактической неплатежеспособности туристического оператора или комплексного туристического предприятия покрывает указанный в договоре и уплаченный клиентом размер платы за услуги и все дополнительные расходы, связанные с возвращением клиента в оказывающее услуги государство.

15. Туристический оператор или комплексное туристическое предприятие не позднее чем через неделю после получения документа, удостоверяющего гарантию надежности уплаченных клиентом денег, регистрирует его в Латвийском агентстве развития туризма.

16. Туристическое предприятие (предпринимательское общество) несет ответственность за обеспечение услуг в соответствии с договором, за исключением случаев, когда невыполнение или ненадлежащее выполнение договора происходит не по вине туристического предприятия (предпринимательского общества) или другого оказывающего услуги лица и договор не выполняется:

16.1. по вине клиента;

16.2. вследствие непредвиденных или непреодолимых действий третьего лица, которое не связано с предусмотренными договором услугами;

16.3. вследствие чрезвычайных (необычных, непредсказуемых и неконтролируемых) обстоятельств.

17. В упомянутых в подпунктах 16.2 и 16.3 настоящих правил случаях туристическое предприятие (предпринимательское общество) обязано оказать клиенту необходимую помощь.

18. Если туристическое предприятие (предпринимательское общество) до оказания услуг вынуждено значительно изменять какое-либо существенное условие договора, в том числе цену, об этом незамедлительно сообщается клиенту и ему предоставляется возможность принять одно из следующих решений:

18.1. принять дополнительные условия договора;

18.2. потребовать замены услуг равноценными им услугами или услугами более высокого качества, если туристическое предприятие (предпринимательское общество) может таковые обеспечить. Клиент и туристическое предприятие (предпринимательское общество) взаимно договариваются о порядке, в котором клиент платит (покрывая ценовую разницу) за услуги более высокого качества. Если предлагаемые услуги имеют более низкое качество, чем было предусмотрено, туристическое предприятие (предпринимательское общество) выплачивает соответствующую ценовую разницу клиенту;

18.3. расторгнуть договор. В этом случае туристическое предприятие (предпринимательское общество) выплачивает клиенту всю уплаченную клиентом денежную сумму.

19. Если при выполнении договора туристическое предприятие (предпринимательское общество) не оказывает какую-либо из упомянутых в договоре услуг или не способно ее

оказать, туристическое предприятие (предпринимательское общество) обязано предложить клиенту подходящую альтернативную услугу, не требуя от клиента дополнительной платы, и компенсировать клиенту ценовую разницу, если цена оказанной альтернативной услуги ниже цены замененной услуги.

20. Если не имеется возможности предложить упомянутые в пункте 19 настоящих правил альтернативные услуги или клиент от них отказывается, туристическое предприятие (предпринимательское общество) без дополнительной платы обеспечивает клиенту равноценный транспорт обратно к месту начала путешествия или к другому согласованному с клиентом месту и при необходимости выплачивает клиенту компенсацию за неиспользованные или частично использованные услуги.

21. При наличии у клиента жалоб туристическое предприятие (предпринимательское общество) или его представитель, если таковой в соответствующем государстве имеется, обязаны незамедлительно устранить соответствующие недостатки.

22. В случае несоблюдения клиентом установленного договором порядка оплаты услуг туристическое предприятие (предпринимательское общество) вправе отказаться от выполнения договора, если такое право и условие предусмотрены договором.

## V. Права и обязанности клиента

23. Если туристическое предприятие (предпринимательское общество) по какой-то иной причине, а не по вине клиента отменяет услуги до установленной даты, клиент по выбору имеет право:

23.1. потребовать замены услуг равноценными услугами или услугами более высокого качества, если туристическое предприятие (предпринимательское общество) таковые может предложить. Клиент и туристическое предприятие (предпринимательское общество) взаимно договариваются о порядке оплаты клиентом (покрывая ценовую разницу) услуг более высокого качества. Если предлагаемые услуги имеют более низкое качество, чем было предусмотрено, туристическое предприятие (предпринимательское общество) выплачивает соответствующую ценовую разницу клиенту;

23.2. получить всю уплаченную денежную сумму.

24. Клиент имеет право получить от туристического предприятия (предпринимательского общества) возмещение за убытки, возникшие в связи с невыполнением или ненадлежащим выполнением договора, за исключением следующих случаев:

24.1. услуги отменяются в предусмотренный договором срок вследствие недостаточного количества участников;

24.2. отмена услуг вызвана чрезвычайными (необычными, непредсказуемыми и неконтролируемыми) обстоятельствами.

25. Если в день отъезда клиент своевременно не является к соответствующему транспортному средству или каким-либо иным образом по своей вине не использует предусмотренные договором услуги, он не имеет права требовать компенсацию за неиспользованные услуги.

26. Клиент при отправлении в путешествие:

26.1. должен иметь действительный для путешествия паспорт;

26.2. должен быть вакцинирован в соответствии с установленными требованиями;

26.3. должен иметь минимум прожиточных средств в соответствии с требованиями въезда в соответствующее государство;

26.4. должен иметь соответствующие визы, если они необходимы и туристическое предприятие (предпринимательское общество) ими не обеспечивает.

27. Дополнительно к упомянутым в пункте 26 настоящих правил обязанностям клиент должен:

27.1. соблюдать нормативные акты включенных в маршрут государств;

27.2. прибывать в указанные в программе услуг время и место, а также соблюдать правила использования гостиниц, транспортных средств и других услуг;

27.3. при обнаружении недостатков во время оказания услуг незамедлительно сообщать о них представителю туристического предприятия (предпринимательского общества) или оказывающему соответствующие услуги лицу по месту нахождения клиента;

27.4. незамедлительно информировать указанного в договоре представителя туристического предприятия (предпринимательского общества), если клиент планирует не присоединяться к группе во время оказания услуг.

## VI. Заключительный вопрос

28. Правила вступают в силу с 1 октября 2000 года.

Президент министров  
А.ШКЕЛЕ

Министр охраны среды и  
регионального развития  
В.БАЛОДИС