

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Об утверждении Порядка оказания услуг экскурсоводом (гидом), гидом-переводчиком и инструктором по туризму на территории Республики Абхазия

В соответствии с частью 1 статьи 5.1 Закона Республики Абхазия от 1 августа 2005 года №1097-с-XIV «О туристской деятельности в Республике Абхазия»

Кабинет Министров Республики Абхазия

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок оказания услуг экскурсоводом (гидом), гидом-переводчиком и инструктором по туризму на территории Республики Абхазия (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Министерство туризма Республики Абхазия и Государственный комитет Республики Абхазия по стандартам, потребительскому и техническому надзору.

Премьер-министр

А. Анкваб

г. Сухум

27 декабря 2022 г.

№178

ПОРЯДОК

оказания услуг экскурсоводом (гидом), гидом-переводчиком и инструктором по туризму на территории Республики Абхазия

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует отношения между исполнителями и заказчиками (потребителями) в области оказания услуг по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами туристского показа, сопровождению и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования к месту назначения, а также обеспечению их безопасности при прохождении туристских маршрутов, требующих специального сопровождения (далее – услуги).

В настоящем Порядке используются следующие понятия:

– потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

– заказчик – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие или приобретающие услуги в пользу потребителя;

– исполнитель – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые оказывают услуги на основании заключенного договора.

Понятия «экскурсовод (гид)», «гид-переводчик», «инструктор по туризму» и «туристский маршрут», используемые в настоящем Порядке, имеют значения, определенные в Законе Республики Абхазия от 1 августа 2005 года № 1097-с-XIV «О туристской деятельности в Республике Абхазия».

1.2. Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг.

1.3. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать при оказании услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Республики Абхазия.

1.4. Настоящий Порядок в доступной форме доводится исполнителем до сведения заказчиков (потребителей).

1.5. Действие настоящего Порядка распространяется на экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов по туризму, состоящих в отношениях с исполнителями на основании трудовых либо гражданско-правовых договоров.

2. Информация об услугах

2.1. Исполнитель доводит до сведения заказчика (потребителя) информацию об исполнителе:

а) в случаях, когда исполнитель юридическое лицо – наименование и фирменное наименование (при наличии), основной государственный регистрационный номер (ОГРН), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), место нахождения (адрес), режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты;

б) в случаях, когда исполнитель индивидуальный предприниматель – фамилия, имя и отчество индивидуального предпринимателя, паспортные данные (номер, кем и когда выдан) и адрес (место жительства) индивидуального предпринимателя, основной государственный регистрационный номер (ОГРН), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН).

2.2. Исполнитель помимо информации, указанной в пункте 1 настоящего Порядка, обязан довести до сведения заказчиков (потребителей) следующую информацию:

1) перечень услуг и условия их оказания, в том числе информацию о форме и порядке оплаты услуг;

2) сведения об экскурсоводах (гидах), гидах-переводчиках и инструкторах по туризму, которые непосредственно оказывают услуги (фамилия, имя, отчество (при наличии), информация о свидетельстве об аттестации экскурсовода (гида) гида-переводчика или инструктора по туризму);

3) сведения о сроках оказания услуг (дата, время начала и окончания либо продолжительность оказания услуги);

4) сведения о форме, условиях и порядке заказа услуг, изменении или аннулировании заказа;

5) перечень и цена иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты (при наличии);

6) перечень обстоятельств, зависящих от потребителя, которые могут снизить качество услуг или повлечь за собой невозможность оказания услуг;

7) сведения об иных платных услугах, оказываемых третьими лицами;

8) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Абхазия.

2.3. Информация, указанная в пунктах 2.1 – 2.2 настоящего Порядка, доводится до сведения заказчиков (потребителей) в наглядной и доступной форме (информационные стенды, доски объявлений и т.п.) в едином удобном для обозрения месте.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Услуги оказываются на основании договора, заключаемого в соответствии с законодательством Республики Абхазия.

3.2. Информация о туристском маршруте при оказании услуг инструктором по туризму включает следующие сведения:

а) дату, место (населенный пункт) начала и окончания маршрута, количество, виды и сложность препятствий, особенности рельефа, климатические условия и т.п.;

б) телефоны экстренной связи, места дислокации районных служб МЧС Республики Абхазия;

в) информацию о возможностях проведения спасательных мероприятий, эвакуации и оказания на маршруте квалифицированной медицинской помощи;

г) информацию о категории сложности маршрута;

д) информацию о применяемом индивидуальном и групповом снаряжении и экипировке, включая средства индивидуальной защиты (страховочные веревки, шлемы, ледорубы и другое страховочное, спортивное и походное снаряжение и пр.);

е) правила пользования средствами индивидуальной защиты;

ж) медицинские противопоказания к физическим и психическим нагрузкам при прохождении потребителями туристского маршрута;

з) реальные и прогнозируемые климатические, барометрические, погодные условия на маршруте, возможные опасности и меры по их предотвращению.

3.3. Форма заявки на оказание услуг, направляемой заказчиком (потребителем) исполнителю (далее – заявка), и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика (потребителя).

3.4. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если в указанные в заявке дату и время отсутствует возможность оказать услуги, соответствующие требованиям заявки.

3.5. Заказчик (потребитель) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма аннулирования заявки устанавливаются исполнителем.

3.6. Экскурсовод (гид), гид-переводчик и инструктор по туризму при оказании услуг должны иметь при себе нагрудный знак (бейдж) экскурсовода (гида), гида-переводчика или инструктора по туризму и свидетельство экскурсовода (гида), гида-переводчика или инструктора по туризму, доступные для всеобщего обозрения, а также состоять в отношениях с исполнителем на основании трудовых либо гражданско-правовых договоров.

4. Ответственность исполнителя и потребителя

4.1. Отказ исполнителя либо заказчика (потребителя) от исполнения договора возможен в порядке и случае, установленных статьей 769 Гражданского кодекса Республики Абхазия и статьей 34 Закона Республики Абхазия от 30 января 2007 года №1579-с-XIV «О защите прав потребителей».

4.2. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель и заказчик (потребитель) несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Абхазия.