



МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
СТАНДАРТ

ГОСТ  
32612—  
2014

Туристские услуги  
**ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Общие требования



Издание официальное

Зарегистрирован  
№ 9138  
10 марта 2014 г.



## Предисловие

Евразийский совет по стандартизации, метрологии и сертификации (ЕАСС) представляет собой региональное объединение национальных органов по стандартизации государств, входящих в Содружество Независимых Государств. В дальнейшем возможно вступление в ЕАСС национальных органов по стандартизации других государств.

Цели, основные принципы и основной порядок проведения работ по межгосударственной стандартизации установлены ГОСТ 1.0—92 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения» и ГОСТ 1.2—2009 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены».

### Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии Российской Федерации

3 ПРИНЯТ Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации по переписке (протокол 64-П от 27 февраля 2014 г.)

За принятие стандарта проголосовали:

Краткое наименование страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Код страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Сокращенное наименование национального органа по стандартизации
Армения	AM	Минэкономики Республики Армения
Беларусь	BY	Госстандарт Республики Беларусь
Кыргызстан	KG	Кыргызстандарт
Молдова	MD	Молдова-Стандарт
Российская Федерация	RU	Росстандарт
Узбекистан	UZ	Узстандарт
Украина	UA	Минэкономразвития Украины

4 Настоящий стандарт разработан на основе применения ГОСТ Р 53997—2010

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории указанных выше государств публикуется в указателях национальных (государственных) стандартов, издаваемых в этих государствах, а также в сети Интернет на сайтах соответствующих национальных (государственных) органов по стандартизации.*

*В случае пересмотра, изменения или отмены настоящего стандарта соответствующая информация также будет опубликована в сети Интернет на сайте Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации в каталоге «Межгосударственные стандарты»*

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории указанных выше государств принадлежит национальным (государственным) органам по стандартизации этих государств

М Е Ж Г О С У Д А Р С Т В Е Н Н Ы Й   С Т А Н Д А Р Т

---

Туристские услуги  
ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
Общие требования

Tourist services. Consumer information. General requirements

---

Дата введения —

услуг, распространяемая любым способом, в любой форме, с использованием любых средств, направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

**3.4 ненадлежащая реклама:** Недобросовестная, недостоверная, незитичная, скрытая и иная реклама, при производстве и (или) размещении (распространении) которой допущены нарушения нормативных правовых актов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

**3.5 необходимая информация в туриндустрии:** Информация, без которой затруднено (невозможно) осуществление компетентного выбора и использование турпродукта/туруслуги.

**3.6 справочная информация в туриндустрии:** Дополнительная информация, способствующая компетентному выбору туристского продукта/услуги и позволяющая расширить знание туриста о путешествии.

**3.7 потребитель информации:** Турист и/или заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий или использующий туристский продукт/туристскую услугу.

**3.8 исполнитель:** Туроператор, а также турагент, заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта в соответствии с нормативными правовыми документами\*, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

**3.9 рекламораспространитель в туриндустрии:** Лицо, осуществляющее распространение туристской рекламной информации любым способом, в любой форме, с использованием любых средств.

## 4 Основные положения

Информация для потребителей туристских услуг подразделяется на группы: реклама, необходимая информация, справочная информация, сопутствующая информация.

### 4.1 Реклама в туриндустрии

Объектом рекламирования в туриндустрии является туристский продукт или отдельная туристская услуга, предназначенная для реализации туристам, а также организации туристской индустрии.

Реклама в туризме осуществляется в следующих формах: издание каталогов, в том числе в электронном виде, буклетов, листовок, проведение PR-акций, Web-страницы туроператоров/турагентов и объектов туриндустрии в информационно-коммуникационной сети Интернет, размещение информации в СМИ, наружная реклама (растяжки, рекламные щиты и др.), рассылка электронных сообщений с целью продвижения и реализации туристского продукта, проведение туристских выставок, ярмарок, праздников, вечеров и других мероприятий.

### 4.2 Необходимая информация в туриндустрии

К необходимой информации в туриндустрии относятся:

- сведения о туроператоре и турагенте, формах и методах обслуживания туристов, уровне комфорта (классе, категории обслуживания), номенклатуре туристских услуг (средствах размещения, предприятиях питания), их стоимости и т. п.;

- сведения об организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператору, размере финансового обеспечения;

- сведения о необходимости получения визы, порядок оформления загранпаспорта и визы и др.;

- программы обслуживания туристов во время путешествия, памятки, инструкции о поведении в обычных и чрезвычайных ситуациях на маршруте и другие инструкции, в т. ч. информация о категории объектов туристской индустрии.

### 4.3 Справочная информация в туриндустрии

К справочной информации в туриндустрии относят сведения о номенклатуре предоставляемых туристских услуг, статистические данные о развитии туризма и работе предприятий туристской индустрии, общие сведения о стране (месте) временного пребывания, объектах показа, средствах размещения туристов, данные о погодных условиях, климате, экологической обстановке и др.

---

\* На территории Российской Федерации действуют [4]