



**СОВЕТ МИНИСТРОВ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 25 » октября 2016 года № 577

г. Луганск

**Об утверждении Временных правил
оказания услуг по реализации туристского продукта**

В соответствии со статьями 28, 41 Закона Луганской Народной Республики от 25.06.14 № 14-І «О системе исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики», Совет Министров Луганской Народной Республики постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Временные правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель Совета Министров
Луганской Народной Республики

С. Козлов

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением Совета Министров
Луганской Народной Республики
от «25» октября 2016 года № 577

ВРЕМЕННЫЕ ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

I. Общие положения

1.1. Временные правила оказания услуг по реализации туристского продукта (далее – Правила) определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.

1.2. В настоящих Правилах основные понятия употребляются в следующих значениях:

турист – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

туроператор – это юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

турагент – это юридическое лицо или физическое лицо – предприниматель, осуществляющие деятельность по продвижению и реализации туристского продукта и/или отдельных туристских услуг на основании договора, заключенного с туроператором, сформировавшим туристский продукт;

туристский продукт – комплекс услуг по перевозке и размещению туристов, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

реализация туристского продукта – деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

заказчик туристского продукта – турист или иное лицо, заказывающее

туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

исполнитель – туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором, и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора;

потребитель – заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

II. Требования к организации деятельности исполнителя

2.1. Исполнитель имеет право осуществлять туроператорскую или турагентскую деятельность только после внесения сведений о нем в единый государственный реестр туроператоров и турагентов Луганской Народной Республики (далее – Реестр).

Исполнитель обязан разместить на видном и доступном для потребителей месте в помещении, где осуществляется туроператорская или турагентская деятельность, копию свидетельства о внесении сведений о туроператоре/турагенте в Реестр.

2.2. Режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно.

Фактический режим работы исполнителя должен соответствовать установленному.

2.3. Исполнитель – юридическое лицо обязан довести до сведения потребителя полное наименование своей организации, место нахождения организации, почтовый адрес, если он не совпадает с местом нахождения организации, и режим работы.

Исполнитель – физическое лицо - предприниматель обязан довести до сведения потребителя свою фамилию, имя, отчество, место нахождения (адрес) помещения, в котором осуществляется турагентская деятельность, почтовый адрес, если он не совпадает с адресом помещения, в котором осуществляется турагентская деятельность, и режим работы.

Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске при входе в помещение, в котором осуществляется туроператорская или турагентская деятельность, и на своём веб-сайте (при его наличии).

Исполнитель по требованию потребителя обязан предоставить оригинал свидетельства о государственной регистрации исполнителя и оригинал свидетельства о внесении сведений об исполнителе в Реестр.

2.4. Исполнитель в случае планового приостановления своей деятельности (ремонт, санитарная обработка места осуществления деятельности и др.) обязан не позднее, чем за пять рабочих дней до дня приостановления деятельности проинформировать об этом потребителей туристских услуг, с которыми заключены договоры на туристское

обслуживание, разместить информацию о дате и сроке приостановления деятельности на собственном веб-сайте (при его наличии) и на вывеске при входе в помещение, в котором осуществляется деятельность, а также в месячный срок письменно уведомить об этом исполнительный орган государственной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативному правовому регулированию и оказанию государственных услуг в сфере туризма (далее – исполнительный орган государственной власти в сфере туризма).

Исполнитель в случае внепланового приостановления деятельности в связи с возникновением обстоятельств непреодолимой силы (пожар, затопление и др.) обязан в течение двух дней разместить информацию о дате и сроке приостановления деятельности на собственном веб-сайте (при его наличии) и на вывеске при входе в помещение, в котором осуществляется деятельность, а также в письменной форме уведомить об этом исполнительный орган государственной власти в сфере туризма в месячный срок со дня наступления таких обстоятельств.

2.5. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

2.6. Реализация туристского продукта осуществляется путем заключения договора о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем.

2.7. Туроператор за свой счет осуществляет страхование риска своей ответственности, которая может наступить вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Объектом страхования ответственности туроператора являются имущественные интересы туроператора, связанные с риском возникновения обязанности возместить потребителям реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию потребителя при наступлении страхового случая, если он возник в течение срока действия договора страхования ответственности туроператора.

Страховым случаем по договору страхования ответственности туроператора является событие, предусмотренное договором страхования или законодательством Луганской Народной Республики, которое произошло и с наступлением которого возникает обязанность страховщика осуществить выплату страховой суммы (страхового возмещения) потребителю.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию потребителя в случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору

страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить потребителю реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет такой ущерб для потребителя, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся:

неисполнение обязательств по оказанию потребителю входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен потребителем туроператору либо туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

III. Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта

3.1. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

об общей цене туристского продукта в денежной единице, установленной в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики, действующим на дату заключения договора о реализации туристского продукта, а также о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера

туристского продукта;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

об условиях договора обязательного страхования (медицинского и от несчастного случая), о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания помощи в стране временного пребывания и ее оплату, а также о порядке обращения потребителя в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор страхования заключается с потребителем туроператором, турагентом от имени страховщика;

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Луганской Народной Республики, дипломатических представительств и консульских учреждений Луганской Народной Республики, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

об опасностях, с которыми потребитель может столкнуться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

о наличии у туроператора, сформировавшего туристский продукт, действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – банковская гарантия), предусмотренных законодательством Луганской Народной Республики, (далее – финансовое обеспечение);

о возможности потребителя в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение;

о праве потребителя предъявлять требование о выплате страхового возмещения по договору страхования (медицинского и от несчастного случая) при наступлении страхового случая;

об иных особенностях путешествия.

3.2. Если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю наряду с информацией, указанной в пунктах 2.3. и 3.1. настоящих Правил, сведения:

о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор;

о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в пункте 2.7. настоящих Правил, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором);

об условиях действия пункта 4.4. настоящих Правил.

По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.

3.3. При заключении договора о реализации туристского продукта

исполнителем доводятся до сведения потребителя настоящие Правила, а также информация на русском языке об исполнителе, оказываемых услугах по реализации туристского продукта, указанная в пунктах 2.3., 3.1.-3.2. настоящих Правил.

Указанная информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Луганской Народной Республики.

Информация также должна быть доведена до сведения потребителя в том случае, если реализация туристского продукта осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя и его структурных подразделений, во временных помещениях, на специализированных выставках и ярмарках.

IV. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта

4.1. До заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить.

4.2. Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

4.3. К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и потребителем, относятся:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение (для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма);

сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

сведения о заключении в пользу потребителя договора обязательного страхования (медицинское и от несчастного случая);

общая цена туристского продукта в денежной единице, установленной в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики, действующим на дату заключения договора о реализации туристского продукта;

информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая

информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

права, обязанности и ответственность сторон;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;

Иные условия договора о реализации туристского продукта, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными законами Луганской Народной Республики, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

4.4. К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и потребителем, наряду с условиями, предусмотренными пунктом 4.3. настоящих Правил, относятся:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента;

информация о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адрес электронной почты);

информация о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в пункте 2.7. настоящих Правил, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.

4.5. В рекламе, содержащей сообщение о проведении стимулирующей лотереи, конкурса, игры или иного подобного мероприятия, условием участия в которых является приобретение конкретного туристского продукта, должны быть указаны:

сроки проведения такого мероприятия;

источник информации об организаторе такого мероприятия, о правилах его проведения, количестве призов или выигрышей по результатам такого мероприятия, сроках, месте и порядке их получения.

4.6. Потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре о реализации туристского продукта.

Исполнитель не вправе без согласия с потребителем оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Оплата туристского продукта производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

4.7. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным законами и иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики, а также договору о реализации туристского продукта.

Если законодательством Луганской Народной Республики предусмотрены обязательные требования к туристскому продукту определенного рода и (или) услугам, входящим в такой туристский продукт, исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие этим требованиям.

Если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был уведомлен потребителем о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от него, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания, входящих в туристский продукт услуг в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранил иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта и потребовать возмещения убытков.

4.8. Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

Исполнитель в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг

персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, исполнитель обязан обеспечить предоставление таких гарантий в форме страхового медицинского полиса. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителями маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья).

4.9. Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

В случае если потребитель выезжает за пределы территории Луганской Народной Республики, исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в указанном договоре (в случае если законодательством Луганской Народной Республики предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

4.10. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него форс-мажорным обстоятельствам (если иное не было предусмотрено договором о реализации туристского продукта), о чем он был письменно предупрежден при заключении договора.

Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для

сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора), определяются законодательством Луганской Народной Республики.

4.11. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения, в том числе в судебном порядке.

Наличие вышеуказанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями органов государственной власти, принимаемыми в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – её часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

V. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта

5.1. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Луганской Народной Республики.

Претензии по качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в срок не позднее 20 дней от даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней от даты получения претензий.

5.2. Исполнитель в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики несет ответственность:

- за непредоставление, несвоевременное предоставление потребителю информации или предоставление потребителю информации, не соответствующей действительности;

- за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

- за нарушение условий договора о реализации туристского продукта между потребителем и исполнителем;

- за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными законами Луганской Народной Республики, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики;

за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта;

за иные нарушения, предусмотренные законами Луганской Народной Республики.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Луганской Народной Республики.

5.3. Туроператор несет предусмотренную законодательством Луганской Народной Республики ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание потребителям услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Туроператор отвечает перед потребителями за действия (бездействие) третьих лиц, если законами и иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики не установлено, что ответственность перед потребителями несет третье лицо.

Туроператор несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

5.4. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет исполнительный орган государственной власти в сфере туризма.

Руководитель Аппарата
Совета Министров
Луганской Народной Республики

Н.И. Хоршева