

**Утверждено**

Общим собранием Национального союза  
организаций в сфере туризма «Союз Туризм»  
Протокол № 2 от 22 сентября 2015г.

**ПРАВИЛА САМОРЕГУЛИРОВАНИЯ**

**Национального союза организаций в сфере туризма «Союз  
Туризм»**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Под саморегулированием понимается самостоятельная и инициативная деятельность, которая осуществляется субъектами предпринимательской деятельности и содержанием которой являются разработка и установление стандартов и правил указанной деятельности, а также контроль за соблюдением требований указанных стандартов и правил.

1.2. Саморегулирование в соответствии с законодательством РФ осуществляется на условиях объединения субъектов предпринимательской деятельности в саморегулируемые организации с соблюдением требований Федерального закона от 01.12.2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях» (в редакции Федеральных Законов от 22.07.2008 г. № 148-ФЗ, от 25.06.2012 г. № 93-ФЗ, от 24.11.2014 г. № 359-ФЗ), Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристической деятельности в Российской Федерации" (в редакции Федеральных Законов от 10.01.2003 г. № 15-ФЗ, от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ, от 05.02.2007 г. № 12-ФЗ, от 30.12.2008 г. № 309-ФЗ, от 28.06.2009 г. № 123-ФЗ, от 27.12.2009 г. № 365-ФЗ, от 30.07.2010 г. № 242-ФЗ, от 01.07.2011 г. № 169-ФЗ, от 03.05.2012 г. № 47-ФЗ), Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, Устава СРО, общепринятых правил деловой этики.

1.3. Настоящие Правила регулируют вопросы осуществления саморегулирования членами СРО и определяют принципы и правила взаимоотношений между членами саморегулируемой организации, а так же между ее членами и самой саморегулируемой организацией, устанавливают требования к предпринимательской деятельности членов саморегулируемой организации, устанавливают принципы и правила обеспечения информационной открытости деятельности членов саморегулируемой организации, затрагивающих их права и законные интересы, определяют общие принципы установления и применения мер ответственности в отношении членов саморегулируемой организации за нарушение требований настоящих Правил.

1.4. Устанавливаемые настоящими Правилами требования к осуществлению членами саморегулируемой организации предпринимательской деятельности, обязательны для выполнения всеми членами саморегулируемой организации.

## 2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ САМОРЕГУЛИРОВАНИЯ

2.1. Основными целями саморегулирования являются:

- предупреждение причинения вреда жизни или здоровью физических лиц, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, объектам культурного наследия (памятникам истории и культуры) вследствие недостатков в ходе оказания услуг в области туризма организациями и индивидуальными предпринимателями, являющимися членами саморегулируемой организации;

повышение качества оказания услуг в области туризма и сопутствующих видов деятельности.

2.2. Саморегулируемая организация должна придерживаться следующих принципов в своей деятельности:

- осуществлять свою деятельность, основываясь на принципах законности, добросовестности, разумности и справедливости во взаимоотношениях со всеми участниками саморегулируемой организации;

- руководствоваться принципами презумпции добросовестности участников гражданского оборота с целью сохранения и повышения общественного доверия к субъектам

- предпринимательской деятельности, оказывающим услуги в области туризма;
- поддерживать принципы честной, добросовестной конкуренции, основанной на качестве и профессионализме;
  - осуществлять контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации с возможностью применять меры дисциплинарного воздействия в соответствии с процедурами и правилами, устанавливаемыми действующим законодательством и внутренними документами СРО;
  - защищать законные интересы членов саморегулируемой организации на любых уровнях, включая государственный;
  - не создавать ситуации, влекущие возникновение или создающие угрозу возникновения конфликта интересов между членами саморегулируемой организации, а также между членами саморегулируемой организации и самой саморегулируемой организацией.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

3.1. В условия договоров на оказание услуг в области туризма и сопутствующих видов деятельности, заключаемых членами СРО с заказчиками (потребителями), члены саморегулируемой организации не должны включать:

- условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами;
- условия, обуславливающие приобретение одних услуг или товаров, обязательным приобретением иных услуг или товаров;
- условия, обуславливающие удовлетворение требований потребителей услуг, предъявляемых в течение действия договоров, условиями, не связанными с недостатками услуг, а также иные условия, нарушающие интересы потребителей услуг в области туризма.

3.2. Требования к условиям договоров заключаемыми членами Партнерства с заказчиками (потребителями):

- при заключении договоров организации и индивидуальные предприниматели обязаны руководствоваться нормами действующего законодательства Российской Федерации.
- договором должны предусматриваться обязанности и ответственность сторон при оказании услуг;
- в договоре должны быть определены сроки (этапы) оказания услуг и порядок их оплаты;
- договор должен содержать информацию о членстве организации или индивидуального предпринимателя в саморегулируемой организации.

3.3. В целях предупреждения и оперативного разрешения конфликтных ситуаций с заказчиками (потребителями) услуг в области туризма, исполнители этих услуг, являющиеся членами саморегулируемой организации, обязаны:

- в обязательном порядке в соответствии с действующим законодательством рассматривать все обращения, жалобы и требования заказчиков (потребителей) по вопросам связанным с оказанием услуг в области туризма;
- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, жалоб и требований заказчиков (потребителей) услуг;
- по результатам рассмотрения обращений, жалоб и требований заказчиков (потребителей) услуг направлять последним мотивированный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении (жалобе, требовании);
- своевременно и в кратчайший срок принимать меры, направленные на восстановление выявленных по результатам рассмотрения обращений (жалоб, требований) нарушенных

прав, и законных интересов заказчиков (потребителей) услуг.

3.4. В целях повышения размера обеспечения имущественной ответственности членов саморегулируемой организации, в качестве обязательного, устанавливается требование о вносе в компенсационный фонд Союза, которая может наступить в случае причинения вреда вследствие недостатков при оказании услуг в области туризма.

3.5. В целях повышения качества оказания услуг выполняемых членами саморегулируемой организации, в качестве дополнительных мер, СРО могут устанавливаться требования о страховании.

Условия указанных выше видов страхования определяются внутренними документами СРО.

3.6. Реклама, распространяемая членами СРО, должна соответствовать общим требованиям к рекламе, предъявляемым ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006 года № 38-ФЗ (редакция от 08.03.2015г.)

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ТРЕБОВАНИЙ ПРАВИЛ

4.1. Убытки, причиненные потребителю услуг, вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, а так же возникшие вследствие нарушения иных положений настоящих Правил, возмещаются исполнителем услуг самостоятельно с соблюдением установленного законом порядка.

#### 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящие Правила действуют неопределённый срок.

5.2. Настоящие Правила саморегулирования, изменения к ним утверждаются Советом Союза СРО.