

# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
от 8 июня 2019 г. N 748

## ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ДОКУМЕНТОВ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ ТУРОПЕРАТОРОМ, ТУРАГЕНТОМ И ТУРИСТОМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКОМ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА И ПРАВИЛ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ МЕЖДУ ТУРОПЕРАТОРОМ, ТУРАГЕНТОМ И ТУРИСТОМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКОМ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

В соответствии с частью второй статьи 10.3 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые:

требования к использованию документов в электронной форме туроператором, турагентом и туристом и (или) иным заказчиком при реализации туристского продукта;

Правила обмена информацией в электронной форме между туроператором, турагентом и туристом и (или) иным заказчиком при реализации туристского продукта.

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
Д.МЕДВЕДЕВ

Утверждены  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 8 июня 2019 г. N 748

## ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ДОКУМЕНТОВ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ ТУРОПЕРАТОРОМ, ТУРАГЕНТОМ И ТУРИСТОМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКОМ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

1. В целях заключения договора о реализации туристского продукта (далее - договор) в электронной форме турист и (или) иной заказчик могут передать туроператору или турагенту в электронной форме заявку о заключении договора, а также иные документы при согласии сторон, необходимые для заключения договора.

Заявка должна содержать следующие сведения:

а) для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей:

наименование организации (для юридических лиц), фамилия, имя, отчество (при наличии) (для индивидуального предпринимателя);

идентификационный номер налогоплательщика;

фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя организации или иного лица, уполномоченного представлять организацию (для юридических лиц);

телефон для связи, адрес электронной почты;

б) для физических лиц:

фамилия, имя и отчество (при наличии);

серия, номер и вид документа, удостоверяющего личность туриста и (или) иного заказчика;

телефон для связи, адрес электронной почты (при наличии).

2. Документы, указанные в пункте 1 настоящих требований, могут быть представлены туроператору или турагенту туристом и (или) иным заказчиком следующими способами:

путем размещения их на сайте туроператора или турагента после авторизации туриста и (или) иного заказчика с использованием простой электронной подписи (в виде комбинации из логина и пароля), выданной туроператором или турагентом в соответствии с требованиями Федерального закона "Об электронной подписи";

при личном приеме.

3. Если документы, указанные в пункте 1 настоящих требований, заказчик представляет туроператору или турагенту при личном приеме, то такие документы вносятся в информационную систему туроператора или турагента туроператором или турагентом самостоятельно.

При этом туроператор или турагент устанавливает личность туриста и (или) иного заказчика при его личном приеме.

4. Туроператор или турагент проверяет наличие в своей информационной системе ранее внесенных сведений о туристе и (или) об ином заказчике.

При наличии в информационной системе туроператора или турагента ранее внесенных сведений о туристе и (или) об ином заказчике туроператор или турагент уведомляет туриста и (или) иного заказчика о возможности прямого взаимодействия туриста и (или) иного заказчика с туроператором или турагентом посредством информационной системы туроператора или турагента в электронной форме. Такое уведомление производится туроператором или турагентом электронным сообщением в режиме реального времени при обращении туриста и (или) иного заказчика на сайте туроператора или турагента или туроператором или турагентом при обращении туриста и (или) иного заказчика (лица, уполномоченного представлять организацию (для юридических лиц) при личном приеме.

При отсутствии сведений о туристе и (или) об ином заказчике в информационной системе туроператора или турагента туристу и (или) иному заказчику в режиме реального времени предлагается пройти процедуру регистрации в информационной системе туроператора или турагента в целях создания на сайте туроператора или турагента страницы туриста и (или) иного заказчика (далее - личный кабинет).

После создания личного кабинета сведения, необходимые для доступа туриста и (или) иного заказчика к личному кабинету, автоматически направляются электронным сообщением на адрес электронной почты, предоставленный туристом и (или) иным заказчиком.

При отсутствии у туриста и (или) иного заказчика электронной почты сведения, необходимые для доступа к личному кабинету, направляются туристу и (или) иному заказчику иным доступным способом, в том числе посредством смс-сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи на пользовательское оборудование туриста и (или) иного заказчика.

5. При предоставлении туристом и (или) иным заказчиком сведений, содержащих персональные данные туриста и (или) туристов и (или) иного заказчика (лица, уполномоченного представлять организацию (для юридических лиц), посредством электронного взаимодействия или при личном приеме туроператор или турагент в обязательном порядке получает согласие на обработку и передачу указанных персональных данных.

6. Договор со стороны туриста и (или) иного заказчика подписывается полученной в установленном порядке простой электронной подписью, а со стороны туроператора или турагента - усиленной

квалифицированной электронной подписью.

Утверждены  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 8 июня 2019 г. N 748

ПРАВИЛА  
ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ МЕЖДУ ТУРОПЕРАТОРОМ,  
ТУРАГЕНТОМ И ТУРИСТОМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКОМ  
ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

1. Настоящие Правила устанавливают порядок обмена информацией в электронной форме между туроператором или турагентом и туристом и (или) иным заказчиком (далее - заказчик) при реализации туристского продукта.

2. Обмен информацией в электронной форме между туроператором или турагентом и заказчиком при реализации туристского продукта, в том числе при заключении договора о реализации туристского продукта, составленного в форме электронного документа, осуществляется с использованием официального сайта туроператора или турагента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

При этом сайт туроператора или турагента в сети "Интернет" может использоваться в качестве информационной системы, обеспечивающей обмен информацией в электронной форме между туроператором или турагентом, являющимися операторами этой системы (далее информационная система туроператора или турагента), и заказчиком.

Информационная система туроператора или турагента (при наличии) должна обеспечивать:

- а) создание и направление заказчиком туроператору или турагенту заявки о заключении договора о реализации туристского продукта, заявки о внесении изменений в договор о реализации туристского продукта;
- б) хранение сведений, содержащихся в договоре о реализации туристского продукта с учетом внесенных в него изменений, а также сведений о сформированной электронной путевке в течение 3 лет с даты окончания срока действия указанного договора;
- в) формирование и передачу туроператором или турагентом (в том числе при личном приеме заказчика) в единую информационную систему электронных путевок данных (сведений), определяемых Министерством экономического развития Российской Федерации (для турагента - в случае, если туроператор наделяет его правом ввода в единую информационную систему электронных путевок сведений, необходимых для формирования электронных путевок) при формировании электронной путевки в единой информационной системе электронных путевок;
- г) возможность использования туроператором или турагентом при формировании и передаче в единую информационную систему электронных путевок данных (сведений) специального программного обеспечения, применяемого туроператором в работе с турагентами;
- д) доступ заказчика к информации, содержащейся в заявках, указанных в подпункте "а" настоящего пункта, с использованием сети "Интернет";
- е) создание в информационной системе туроператора или турагента страницы заказчика (далее - личный кабинет);
- ж) доступ заказчика к личному кабинету с использованием программных средств, предназначенных для просмотра информации в сети "Интернет" (без установки на технические средства заказчика специального программного обеспечения, требующего заключения пользователем лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего

взимание с пользователя платы).

3. Заказчик осуществляет доступ к личному кабинету с использованием простой электронной подписи.

Допускается применение простой электронной подписи в виде комбинации из логина и пароля, выданной туроператором или турагентом в соответствии с требованиями Федерального закона "Об электронной подписи".

При этом туроператоры и турагенты самостоятельно несут расходы по организации и обеспечению выдачи простой электронной подписи.

Выдача туроператором или турагентом простой электронной подписи заказчику производится туроператором или турагентом в соответствии с определенным в договоре о реализации туристского продукта или утверждаемым туроператором или турагентом порядком выдачи и использования простой электронной подписи, который предусматривает в том числе:

признание электронных документов, подписанных заказчиком простой электронной подписью, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью заказчика;

правила определения лица, подписывающего электронный документ, по его простой электронной подписи;

обязанность лица, создающего и (или) использующего ключ простой электронной подписи, соблюдать его конфиденциальность.

Взаимодействие турагента и информационной системы туроператора или турагента производится с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи в соответствии с Федеральным законом "Об электронной подписи".

4. После получения и обработки заявки о заключении договора о реализации туристского продукта туроператор или турагент осуществляет следующие действия:

направляет заказчику на адрес электронной почты расчет стоимости туристского продукта, существенные условия договора о реализации туристского продукта;

направляет заказчику на адрес электронной почты информационное сообщение о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), обеспечивающего оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания;

информирует заказчика о сроках и способах оплаты стоимости туристского продукта. Сведения о получении туроператором или турагентом стоимости туристического продукта отображаются в личном кабинете заказчика в режиме реального времени;

направляет не позднее 24 часов после получения оплаты стоимости туристского продукта сведения о заключении договора о реализации туристского продукта в единую информационную систему электронных путевок, в которой размещается электронная путевка.

После формирования электронной путевки и присвоения уникального номера электронной путевке в единой информационной системе электронных путевок сведения о номере электронной путевки, сформированной на основании договора о реализации туристского продукта, автоматически передаются в информационную систему туроператора или турагента и размещаются в личном кабинете заказчика.

При осуществлении денежных расчетов в связи с заключением договора о реализации туристского продукта туроператор или турагент обязан соблюдать требования Федерального закона "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

5. При необходимости внесения изменений в договор о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых туроператор или турагент исходил при его заключении, туроператор или турагент в течение 2 рабочих дней со дня выявления факта существенных изменений обстоятельств, но не позднее 24 часов до начала путешествия, информирует заказчика о необходимости внесения изменений в договор о реализации туристского продукта путем направления сообщения на адрес электронной почты, предоставленный заказчиком.

При согласии заказчика на внесение изменений в договор о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых туроператор или турагент исходил при его заключении, полученном путем взаимодействия с туроператором или турагентом посредством информационной системы туроператора или турагента или при личном приеме у туроператора или турагента, туроператор или турагент вносит изменения в договор о реализации туристского продукта в информационную систему туроператора или турагента и направляет сведения об изменении условий указанного договора в единую информационную систему электронных путевок.

Туроператор или турагент уведомляет заказчика о внесении изменений в договор о реализации туристского продукта с указанием измененных сведений электронным сообщением на адрес электронной почты, предоставленный заказчиком.

6. При необходимости внесения изменений в договор о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходил заказчик при его заключении, заказчик путем взаимодействия с туроператором или турагентом посредством информационной системы туроператора или турагента или при личном приеме у туроператора или турагента в течение 2 рабочих дней, но не позднее 24 часов до начала путешествия, направляет туроператору или турагенту заявление об изменении договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых заказчик исходил при его заключении, путем взаимодействия с туроператором или турагентом посредством информационной системы туроператора или турагента или при личном приеме у туроператора или турагента.

При получении туроператором или турагентом от заказчика такого заявления туроператор или турагент проверяет содержащиеся в нем сведения, вносит изменения в договор о реализации туристского продукта, а также в информационную систему туроператора или турагента и направляет сведения об изменении условий указанного договора в единую информационную систему электронных путевок.

Туроператор или турагент уведомляет заказчика о внесении изменений в договор о реализации туристского продукта с указанием измененных сведений электронным сообщением на адрес электронной почты, предоставленный заказчиком.

В случае невозможности внесения изменений в договор о реализации туристского продукта туроператор или турагент направляет заказчику электронное сообщение на адрес электронной почты, предоставленный заказчиком, о невозможности внесения изменений в договор о реализации туристского продукта в соответствии с заявлением об изменении договора о реализации туристского продукта.

Сведения о внесении или невозможности внесения изменений в договор о реализации туристского продукта туроператор или турагент размещает в личном кабинете заказчика.

7. При внесении изменений в договор о реализации туристского продукта в части сведений, обязательных к направлению туроператором или турагентом в систему, сведения о таких

изменениях направляются в систему не позднее 24 часов со дня внесения соответствующих изменений в договор о реализации туристского продукта.

8. При предоставлении заказчику доступа к личному кабинету и при осуществлении информационного обмена в соответствии с настоящими Правилами туроператор или турагент должен предпринимать необходимые и достаточные меры для защиты передаваемой информации с учетом [Федерального закона "О персональных данных"](#) и осуществлять:

а) обеспечение защиты информации при управлении доступом к сайту и регистрации на сайте туроператора или турагента;

б) обеспечение защиты информации средствами антивирусной защиты;

в) обеспечение защиты информации при ее передаче с использованием сети "Интернет";

г) обеспечение выполнения требований к эксплуатации средств криптографической защиты информации;

д) регламентацию и документирование деятельности по обеспечению защиты информации;

е) обнаружение инцидентов нарушения информационной безопасности и реагирование на них;

ж) мониторинг и анализ обеспечения защиты информации;

з) своевременное совершенствование обеспечения защиты информации.

9. При отсутствии у заказчика электронной почты сведения, необходимые для доступа заказчика к личному кабинету, а также информация, указанная в пунктах 5 и 6 настоящих Правил, направляются заказчику иным доступным способом, в том числе посредством смс-сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи на пользовательское оборудование заказчика.

10. Документы в электронной форме, направляемые туроператором или турагентом заказчику в соответствии с настоящими Правилами, подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью и формируются программными средствами таким образом, чтобы при печати на бумажном носителе в них содержались сведения о ключе проверки электронной подписи, которой подписан документ, позволяющие провести проверку электронной подписи лицом, получившим указанный документ.