Приложение № 7

к Приказу № 543 от 21 ноября 2018

**AГЕНТСТВО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И НАДЗОРУ ЗА РЫНКОМ**

MD-2012, мун. Кишинэу, ул. В.Александри, 78, тел. + (373-22) 501-980, факс: + (373-22) 501-981,

e-mail: [info@apс.gov.md](mailto:info@apс.gov.md), www.consumator.gov.md

**ПРОВЕРОЧНЫЙ ЛИСТ**

**№ 7**

**услуги, оказанные туристическими агентствами и туроператорами**

**I. Фамилии, имя и функции инспекторов, осуществляющие проверку**:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**II. Проверяемое лицо и объект контроля**

Наименование/ имя проверяемого лица\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Юридический адрес, фискальный код\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, руководителя проверяемого лица подлежащее контролю/его представителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Структурное/функциональное подразделение, подлежащее контролю (наименование)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Местонахождение структурного/функционального подразделения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Другие данные, характерные для данного подразделения **(**при необходимости**)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**III. Сведения о проверяемом лице подлежащее контролю необходимые для оценки риска1:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерии 2** | **Текущая информация**  *(имеющейся АSТ с даты*  *инициирования контроля)* | **Степень риска** | **Текущая информация**  **действительна**  (*при необходимости отмечается*) | **Пересмотренная информация в ходе контроля**  *(при необходимости дополняется)* |
| Сфера хозяйственной деятельности |  |  |  |  |
| Недобросовестные коммерческие практики и/или неправомерные условия в договорах, заключенных с потребителями |  |  |  |  |

1В случае, если таблица соответствует таблицам из других проверочных листов, используемых в ходе проверки, таблица заполняется только в одном из проверочных листов, используемые в ходе проверки.

2Заполняется только критерии риска, применимые к области и лицу подлежащее контролю.

**IV. Перечень вопросов:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Вопросы** | **Правовая ссылка** | **Соответствии** | | | **Комментарий** | **Оценка** |
| **Да** | **Нет** | **Н/п** |
| 1. | Договора о туристических услугах заключаются согласно утвержденному образцу? | Ст. 14 ч.(1) буква d) Закона № 352/2006;  Приложение ПП № 1470/2001;  Гл. XIX часть 1 Закона № 1107/2002 |  |  |  |  | 6 |
| 2. | Используются ли и выписываются ваучера как составная часть договора о туристических услугах? | Ст. 10, 101,102  Закона №  352/2006 |  |  |  |  | 6 |
| 3. | Оказываются в полном объеме услуги, предусмотренные договором о туристических услугах? | Ст. 14 ч.(1) буква е) Закона № 352/2006;  Приложение ПП № 1470/2001;  Гл. XIX часть 1 Закона № 1107/2002 |  |  |  |  | 6 |
| 4. | Предоставляется туристам исчерпывающая информация о предлагаемой туристической программе, консульских процедурах, правах и обязанностях туристов, условиях страхования, порядке возмещения ущерба и условиях отказа от услуг? | Ст. 14 ч.(1) буква g) Закона № 352/2006;  Приложение ПП № 1470/2001;  Гл. XIX часть 1 Закона № 1107/2002 |  |  |  |  | 6 |
| 5. | Предоставляется туристам полная и объективная информация о стране временного пребывания, ее законодательстве, местных обычаях и традициях, и других особенностях? | Ст. 14 ч.(1) буква h) Закона № 352/2006;  Приложение ПП № 1470/2001;  Гл. XIX часть 1 Закона № 1107/2002 |  |  |  |  | 6 |
| 6. | Экономический агент возмещает убытки, причиненные туристам в случае нарушения условий договора о туристических услугах? | Ст. 14 ч.(1) буква i) Закона № 352/2006;  Приложение ПП № 1470/2001;  Гл. XIX часть 1 Закона № 1107/2002 |  |  |  |  | 6 |
| 7. | Составлен перечень предоставляемых туристических услуг и вывешен в доступном месте? | Ст. 14 ч.(1) буква j) Закона № 352/2006;  Приложение ПП № 1470/2001; |  |  |  |  | 6 |
| 8. | Заключены договоры о сотрудничестве исключительно с классифицированными структурами по приему туристов? | Ст. 14 ч.(1) буква с) Закона № 352/2006;  Приложение ПП № 1470/2001; |  |  |  |  | 6 |
| 9. | Во всех случаях обязательно страхуются туристы на период туристической поездки хозяйствующими субъектами индустрии туризма путем заключения договоров со страховыми компаниями, уполномоченными заниматься этим видом страхования? | Ст. 21 Закона № 352/2006; |  |  |  |  | 6 |
| 10. | Персонал, занятый в индустрии туризма соответствует  профессиональной подготовке и специализации в области туризма? | Ст. 38 Закона № 352/2006; |  |  |  |  | 6 |

**V. Общее значение баллов при оценке риска:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нарушения** | **Количество вопросов в соответствии с классификацией нарушений**  *(все применяемые вопросы)* | **Количество нарушений, выявленных в ходе проверки**  *(все не соответствующие вопросы)* | **Степень соответствия в зависимости от количеством нарушений %**  *(1- (столб 3/столб 2) x100%)* | **Общее значение вопросов в соответствии с классификацией нарушений** *(сумма баллов всех применяемых вопросов)* | **Общее значение выявленных нарушений в ходе проверки** *(сумма баллов не соответствующих вопросов)* | **Степень соответствия в зависимости от количества нарушений %**  *(1- (столб. 6/столб. 5) x100%)* |
| Незначительные |  |  |  |  |  |  |
| Серьезные |  |  |  |  |  |  |
| Тяжкие |  |  |  |  |  |  |
| **Итого** |  |  |  |  |  |  |

**VI. Руководство для оценки вопросов:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Степени тяжести нарушений** | **Оценка** *(баллы)* |
| Незначительные | 1 – 5 |
| Серьезные | 6 – 10 |
| Тяжкие | 11 - 20 |

**VII. Перечень соответствующих нормативных актов:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Обозначение** | **Название** |
| 1. | Закон № 352-XVI от 24.11.2006 | Об организации и осуществлении туристической деятельности в Республике Молдова |
| 2. | Постановление Правительства № 1470 от 27.12.2001 | О введении туристского договора, туристского ваучера и карточки статистического учета движения туристов на границе Республики Молдова |
| 3. | Закон № 1107-XV от 06.06.2002 | Гражданский кодекс Республики Молдова |

**Дата составления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Подпись инспекторов, присутствующих при проверке:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Фамилия, имя) (Подпись) (Дата ознакомления)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Фамилия, имя) (Подпись) (Дата ознакомления)*