

Приложение А (справочное). Права потребителя

Приложение А (справочное)

В отношении положения об информации (см. 3.2) и коммерческой деятельности (см. 3.3), ТИЦ должен предоставлять по запросу следующую информацию о правах потребителя:

- а) контактную информацию для подачи жалобы, включая номер телефона и адрес электронной почты или почтовый адрес органов исполнительной власти в части защиты прав потребителей в пределах своей компетенции;
- б) информацию о том, как получить совет по проблемам потребителей или их жалобам;
- с) общие положения и условия.

ТИЦ не должен заниматься жалобами посетителей от их имени.

Кроме того, в отношении коммерческой деятельности (см. 3.3), ТИЦ должен обеспечить посетителей информацией:

- о коммерческом названии, юридическом статусе, адресе и любых адресах электронной почты или номерах телефонов;
- основной характеристике услуг и их цене (стоимости);
- согласованной дате предоставления услуги или о разумных временных рамках оказания услуги, если договоренность о конкретной дате не была достигнута;
- предварительно согласованной или возможной стоимости турпродукта, если она не была согласована заранее;
- наличии послепродажной гарантии.

Приложение В (справочное). Информация в области окружающей среды

Приложение В (справочное)

ТИЦ должен управляться в соответствии с критериями (принципами) информирования в области окружающей среды.

ТИЦ должен определить меры по охране окружающей среды (приоритеты/требования), которые включают в себя элементы, относящиеся к контролю ресурсов (энергии, воды, расходных материалов и т.д.), к вывозу отходов, управлению средствами/вспомогательными элементами распространения информации (переработанная бумага, контроль тиражирования).

ТИЦ должен способствовать повышению информирования и/или задействовать всех заинтересованных участников (персонал, администраторов, посетителей, партнеров и поставщиков).

ТИЦ должен быть примером передового опыта и должен способствовать минимальному воздействию на окружающую среду со стороны посетителей.

Действия, направленные на защиту окружающей среды, должны тщательно планироваться и исполняться.

Пример - Низкое потребление электроэнергии и воды, утилизация отходов, использование переработанной бумаги, защита местной естественной среды.

ТИЦ должен предоставлять информацию о поставщиках услуг, которые соблюдают нормы здравоохранения и безопасности и которые являются доступными и бережно относятся к окружающей среде.

ТИЦ должен:

- принимать меры для увеличения уровня информированности о защите окружающей среды, включая проведение консультаций с посетителями о методах минимального воздействия на окружающую среду, таких как экономия электроэнергии и воды, переработка отходов, уменьшение загрязнения земли, моря, выбросов в воздух, контроль над уровнем шума, а также содействие распространению альтернативных источников энергии;
- помогать в распространении информации в сфере защиты окружающей среды и "природоохранных" методах для туристов;
- оформить решение в сфере охраны окружающей среды в отношении:
 - очистки продуктов, которые являются менее вредными для окружающей среды, а также разлагаемыми микроорганизмами, и которые не загрязняют землю и воду;
 - замены агрессивных продуктов натуральными, с аналогичными эффектами;
 - уменьшения количества печатных материалов и выбор переработанной или экологической бумаги и других материалов;
- уважать окружающую среду, минимизировав воздействие нового оборудования на ландшафт.