Հավելված N 3
ՀՀ կառավարության 2025 թվականի
հունվարի 23-ի N 76 - Ն որոշման

ԶԲՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՍՈՒԲՅԵԿՏՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԶԲՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

1. Զբոսաշրջային օպերատորը (ՏԳՏԴ N (ԷՆ) խումբ, կոդ 79.12) պետք է համապատասխանի հետևյալ կանոններին՝

1) սպառողների հետ զբոսաշրջային փաթեթի պայմանագիր կնքելիս էլեկտրոնային կարգով պարտավոր է վարել և մշտապես թարմացնել իր կողմից սպառողների հետ կնքված զբոսաշրջային փաթեթի պայմանագրերի հաշվառման մատյանը, որում ըստ հերթականության նշվում են՝

ա. պայմանագրի հաշվառման հերթական համարը,

բ. պայմանագրի կնքման տարին, ամիսը (տառերով), ամսաթիվը,

գ. զբոսաշրջային փաթեթից օգտվող սպառողի անունը, ազգանունը, անձը հաստատող փաստաթղթի սերիան և հերթական համարը, հեռախոսահամարը, իսկ առկայության դեպքում՝ էլեկտրոնային փոստի հասցեն կամ կապի այլ միջոցներով անհատականացման վերաբերյալ տեղեկություններ,

դ. նշում պայմանագրով ծառայությունների մատուցման կարգավիճակի մասին (ընթացիկ, մատուցված կամ չեղարկված),

ե. կնքված պայմանագրերի փոփոխությունները՝ ըստ ժամանակագրության.

2) իրավաբանական անձանց հետ զբոսաշրջային փաթեթի կամ զբոսաշրջային ծառայությունների մատուցման վերաբերյալ պայմանագիր կնքելիս պարտավոր է էլեկտրոնային կարգով վարել և մշտապես թարմացնել իր կողմից իրավաբանական անձանց հետ կնքված զբոսաշրջային փաթեթի պայմանագրերի հաշվառման մատյանը, որում ըստ հերթականության նշվում են՝

ա. պայմանագրի կողմ հանդես եկող իրավաբանական անձի ֆիրմային անվանումը և գտնվելու վայրը,

բ. պայմանագրի կնքման ամսաթիվը և հերթական համարը.

3) հնարավորության դեպքում, նախքան սպառողի հետ զբոսաշրջային փաթեթի պայմանագիր կնքելը կամ այդ պայմանագրի կնքումն ակցեպտավորելը

(առաջարկն ընդունելը), զբոսաշրջային օպերատորը պետք է սպառողի պահանջով գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով վերջինիս տրամադրի սպառողին հետաքրքրող զբոսաշրջային ծառայության հիմնական բնութագրիչների վերաբերյալ տեղեկատվություն ըստ վերաբերելիության՝ ներառյալ.

ա. ժամանման վայրը, երթուղին և այցելության ժամանակահատվածը (օրերի հաշվարկով), իսկ գիշերակացի հետ կապված ծառայություններ ներառված լինելու դեպքում՝ նաև գիշերակացի օրերի քանակը,

բ. տրանսպորտի տեսակը, կատեգորիան և բնութագիրը, մեկնման վայրը, ամսաթիվը, մեկնելու և վերադառնալու ժամերը, միջանկյալ կանգառների տևողությունը և վայրերը, ինչպես նաև տրանսպորտային կապակցումները (transport connections): Ժամերը հստակ որոշելու անհնարինության դեպքում տրամադրվում է մոտավոր տեղեկատվություն մեկնման և ժամանման ժամերի վերաբերյալ,

գ. գիշերակացի վայրը (հյուրանոցային տնտեսության օբյեկտի գտնվելու հասցեն), հիմնական բնութագրիչները և որակավորման կարգը (առկայության դեպքում),

դ. սննդի կազմակերպման և մատուցման հաճախականությունը, պայմանները, հանրային սննդի օբյեկտի որակավորման կարգը (առկայության դեպքում),

ե. զբոսաշրջային փաթեթի ընդհանուր գնի մեջ ներառված այցելությունները, զբոսանքները կամ այլ ծառայությունները,

զ. խմբային այցելությունների դեպքում՝ խմբի անդամների քանակը, իսկ այն որոշելու անհնարինության դեպքում՝ խմբի անդամների մոտավոր քանակը,

է. զբոսաշրջային ծառայությունների մատուցման ընթացքում կիրառվող հաղորդակցության լեզուն,

ը. հենաշարժողական խնդիրներ, հաշմանդամություն կամ հատուկ կարիքներ ունեցող անձանց համար՝ ստույգ տեղեկատվություն այցելությունը հասանելի կամ ոչ հասանելի լինելու վերաբերյալ,

թ. զբոսաշրջային փաթեթի ընդհանուր գնի մեջ ներառված հարկերը և տուրքերը, հավելյալ վճարները, գանձումները և այլ ծախսերը: Եթե մինչև պայմանագրի կնքումը հնարավոր չէ ողջամտորեն ստույգ հաշվարկվել այդ ծախսերը,

ապա նշում է կատարվում զբոսաշրջային ծառայություններից օգտվող անձի կողմից կրման ենթակա ծախսի բնույթի մասին,

ժ. վճարման կատարման պայմանները, ներառյալ մասերով վճարվելու դեպքում, կանխավճարի (առնվազն տոկոսային արտահայտությամբ) չափը և վճարման ենթակա մնացած գումարի վճարման ժամանակացույցը,

ժա. մարդկանց ոչ բավարար քանակի պատճառով փաթեթը չեղյալ հայտարարելու մասին հաճախորդին տեղեկացնելու ժամկետը, եթե պայմանագրով փաթեթի իրականացման համար սահմանված է անհրաժեշտ նվազագույն քանակով մարդկանց առկայություն: Այդ դեպքում վճարված ամբողջ գումարը ենթակա է վերադարձման՝ առանց տույժերի, եթե զբոսաշրջային օպերատորը չի կարող կատարել պայմանագրով ստանձնած իր պարտավորությունները արտառոց կամ անխուսափելի հանգամանքներում և ծանուցում է սպառողին պայմանագրի լուծման մասին անհապաղ նախքան զբոսաշրջային փաթեթի մեկնարկը, կամ զբոսաշրջային փաթեթում ընդգրկված անձանց թիվը պակաս է պայմանագրում նշված անձանց քանակից, և զբոսաշրջային օպերատորը ծանուցում է պայմանագրի լուծման մասին պայմանագրով սահմանված ժամկետում, սակայն ոչ ուշ, քան սույն կետի «ժբ» պարբերությունում նշված ժամկետներում,

ժբ. սույն կետի «ժա» ենթակետում նշված դեպքում զբոսաշրջային օպերատորը ծանուցում է պայմանագրի լուծման մասին զբոսաշրջային փաթեթի մեկնարկի օրվանից 20 օր առաջ, եթե այցելությունը տևելու էր ավելի քան 6 օր, զբոսաշրջային փաթեթի մեկնարկի օրվանից 7 օր առաջ, եթե այցելությունը տևելու էր 2-6 օր, կամ զբոսաշրջային փաթեթի մեկնարկի օրվանից 48 ժամ առաջ, եթե այցելությունը տևելու էր 2 օրից պակաս, եթե սպառողի հետ կնքված պայմանագրով այլ ժամկետ նախատեսված չէ,

ժգ. տեղեկատվություն սպառողի կողմից պայմանագիրը ցանկացած պահի լուծելու վերաբերյալ նախքան զբոսաշրջային փաթեթի մեկնարկը, որի դեպքում սպառողի կողմից նախապես վճարված գումարը ենթակա է վերադարձման սպառողին, իսկ պայմանագրով նախատեսված լինելու դեպքում՝ զբոսաշրջային օպերատորին վճարելով պայմանագրով սահմանված համարժեք և արդարացի վճար պայմանագրի լուծման համար,

ժդ. զբոսաշրջային օպերատորի ֆիրմային անվանումը, ապրանքանիշը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն կամ ինտերնետային կայքին հղումը, որում արտացոլված են այդ տվյալները,

ժե. արտարժույթով վճարումների նկատմամբ Հայաստանի Հանրապետության դրամի փոխարժեքը՝ նշելով փոխարժեքի որոշման համար հիմք ընդունվող բանկի տվյալները և ամսաթիվը.

4) հնարավորության դեպքում, ըստ վերաբերելիության, սպառողի պահանջով պետք է տրամադրել նաև տեղեկություններ՝

ա. անձնագրերի, ժամանման կամ տարանցիկ երկրների մուտքի և ելքի հետ կապված պահանջների ու ձևակերպումների (արտոնագրեր, սահմանային անցման, մաքսային և այլ ձևակերպումներ) մասին,

բ. կամավոր կամ պարտադիր ապահովագրության ծածկույթի և ապահովագրական դեպքերի վերաբերյալ՝ ներառյալ պատահարի, հիվանդության կամ մահվան դեպքում հայրենիք վերադարձնելը, եթե զբոսաշրջային գործունեության սուբյեկտն է ձեռք բերել ապահովագրությունը անձի համար,

գ. ժամանման կամ տարանցիկ վայրերում կամ երկրներում վարակիչ հիվանդությունների, առողջության սպառնալիքների և դրանց կանխարգելման, ինչպես նաև առողջության հետ կապված սահմանափակումների և պահանջների մասին,

դ. զբոսաշրջային գործունեության սուբյեկտի բանկային հաշվեհամարը, պետական գրանցման (ֆիզիկական անձի դեպքում պետական հաշվառման) և որպես ծանուցված գործունեություն հաշվառման համարը,

ե. զբոսաշրջության հետ առնչվող օրենքների և կենցաղավարության, տեղաբնակների սովորույթների, հասարակական և կրոնական ծիսակատարությունների, վարքագծի կանոնների, մշակութային, հնագիտական, ճարտարապետական, պատմական արժեքների, ապահովագրության և զբոսաշրջային ծառայությունների տրամադրման պայմանների մասին,

զ. ժամանակավոր կացության վայրում անվտանգության սպառնալիքի մասին,

է. զբոսաշրջության բնագավառում պետական լիազոր մարմնի սահմանած այլ տեղեկություններ.

5) սպառողին տրամադրում է տեղեկատվություն կանխարգելիչ բժշկական պատվաստումների և քիմիական կանխարգելման անհրաժեշտության մասին.

6) պարտավոր է մշակել և ընդունել իր ղեկավարների և աշխատողների համար էթիկայի կանոններ, որոնք պետք է սահմանեն՝

ա. սպառողին տրամադրվող տեղեկատվությունը պատշաճ և ամբողջական ներկայացնելը,

բ. սպառողին մոլորեցնող տեղեկատվություն տրամադրելը բացառելը,

գ. զբոսաշրջային ծառայությունների համար գործող գեղչերի մասին տեղեկատվություն տրամադրելը,

դ. սպառողների մասնավոր կյանքի մասին տեղեկությունների հավաքագրումը բացառելը, սպառողի հետ հաղորդակցվելիս ձեռնպահ մնալ որևէ արտահայտությունից, կատակից, վարքագծից, որը կարող է վիրավորել սպառողի կրոնական, ազգային արժեքները կամ որը կարող է ընկալվել որպես սեռական ոտնձգություն,

ե. որևէ տեսակի խտրականությունը բացառելը,

զ. բացառել մրցակից կազմակերպությունների մասին բացասական տեղեկություններ տրամադրելը, հրապարակելը, այդ թվում՝ սոցիալական ցանցերի միջոցով, կամ նրանց մասին արատավորող կամ զրպարտող տեղեկություններ հայտնելը կամ տարածելը կամ որևէ կերպ երրորդ անձանց հասանելի դարձնելը,

է. բացառել այլ մշակույթների կամ ավանդույթների մասին սպառողի հետ սպեկուլյատիվ բնույթի խոսակցություններ վարելը՝ առանց այդ տեղեկատվության մասին հավաստի աղբյուրներից բավարար գիտելիքներ ունենալու,

ը. Հայաստանի Հանրապետության, դրա պատմության կամ Հայաստանի Հանրապետությունում ապրող ազգային փոքրամասնությունների մասին տեղեկություններ տրամադրելիս չաղավաղել դրանք, ներկայացնել բացառապես հավաստի աղբյուրներից ձեռք բերված տեղեկություն,

թ. էթիկայի կանոնները խախտելու համար կիրառվող պատասխանատվությունը.

7) պարտավոր է մշակել և ընդունել բողոքների քննության ընթացակարգ, որն առնվազն պետք է սահմանի՝

ա. իր կողմից մատուցված ծառայությունների կամ իր կողմից մշակված զբոսաշրջային փաթեթների վերաբերյալ զբոսաշրջային գործակալների միջոցով ստացված բողոքների ընդունման ձևը,

բ. բողոքների քննության առավելագույն ժամկետը, բողոքի պատասխանի ձևը և ուղարկման եղանակը,

գ. սխալ ամրագրումների համար պատասխանատվության վերաբերյալ դրույթներ՝ ներառյալ օպերատորի պատասխանատվությունը բացառող դեպքերը,

դ. ինտերնետային կայքի առկայության դեպքում առանձին բաժնում նշել նամակների և բողոքների արձագանքման ժամկետը, ինչպես նաև ապահովել կայքի միջոցով սպառողի՝ զբոսաշրջային օպերատորի հետ առցանց հետադարձ կապի հնարավորություն.

8) առաջարկվող զբոսաշրջային փաթեթների, տուրերի կամ այլ առանձին զբոսաշրջային ծառայությունների վերաբերյալ առցանց, էլեկտրոնային կամ թղթային եղանակով տեղեկություններ տրամադրելու դեպքում պարտավոր է տրամադրվող տեղեկությունների մեջ առնվազն ներառել՝

ա. առաջարկվող զբոսաշրջային փաթեթների, տուրերի կամ այլ առանձին ծառայությունների աշխարհագրական ուղղությունները,

բ. առաջարկվող զբոսաշրջային փաթեթների, տուրերի կամ այլ առանձին ծառայությունների բազային գինը, իսկ հավելյալ ծառայությունների դեպքում՝ նաև այդ ծառայությունների գները,

գ. առաջարկվող փաթեթներում, տուրերում ընդգրկված զբոսաշրջային ծառայությունների (ուղևորափոխադրման, հյուրանոցային, էքսկուրսային, ավտոտրանսպորտային միջոցի վարձույթի, այլ) վերաբերյալ տեղեկատվությունը,

դ. զբոսաշրջային փաթեթի պայմանագրից միակողմ վաղաժամկետ հրաժարվելու համար սահմանված ժամկետները, ինչպես նաև հրաժարման արդյունքում վրա հասնող նյութական պատասխանատվությունը (ծախսերը).

9) զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցելիս կամ զբոսաշրջային փաթեթ ձևավորելիս, առաջարկելիս կամ իրացնելիս պարտավոր է պատշաճ ձևով ապահովել իրավական բնույթի փաստաթղթերը և համագործակցել միայն այնպիսի սուբյեկտների հետ, որոնք ունեն գործունեության այդ տեսակով զբաղվելու իրավունք.

10) պարտավոր է պահպանել գործընկերների հետ համագործակցության ընթացքում մրցակցային դաշտի հավասարությունը՝ ներառյալ բացառելը «Տնտեսական մրցակցության պաշտպանության մասին» օրենքով սահմանված կարգավորումների և սահմանափակումների շրջանակներում միմյանցից տարբերվող գներով զբոսաշրջային փաթեթները գործակալներին վաճառելը կամ իրացման համար հասանելի դարձնելը.

11) պարտավոր է լիազոր պետական մարմիններին տրամադրել Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված տեղեկատվություն վարակիչ հիվանդությունների, անվտանգության և այլ միջոցառումների վերաբերյալ իրազեկման ապահովման աշխատանքների շրջանակում.

12) պարտավոր է մշակել և ընդունել զբոսաշրջային գործակալների հետ հարաբերությունների կանոններ, որոնք պետք է սահմանեն՝

ա. որևէ զբոսաշրջային գործակալին այլ զբոսաշրջային գործակալի նկատմամբ խտրական հիմունքներով առավելություն տրամադրելու անթույլատրելիությունը, եթե տարբերակումը պայմանավորված չէ օբյեկտիվ հիմնավորմամբ կամ չի բխում տվյալ զբոսաշրջային գործակալի հետ ունեցած իրավապայմանագրային հարաբերությունների բնույթից,

բ. որևէ զբոսաշրջային գործակալին այլ զբոսաշրջային գործակալի նկատմամբ առավելություն տրամադրելու դեպքում սահմանել զբոսաշրջային գործակալների նկատմամբ տարբերակված մոտեցման համար օբյեկտիվ չափանիշներ կամ կատեգորիաներ՝ սահմանելով յուրաքանչյուր կատեգորիայի համար տրվող առավելությունները,

գ. զբոսաշրջային գործակալների միջոցով իր կողմից ձևավորված զբոսաշրջային փաթեթներն իրացնելիս կամ վաճառելիս զբոսաշրջային գործակալին տրամադրել ամրագրվող ծառայությունների շրջանակներում ծառայությունների հասանելիության վերաբերյալ, ինչպես նաև սույն՝ N 3 հավելվածի 1-ին կետի 3-4-րդ և 8-րդ ենթակետերով սահմանված հստակ և ամբողջական տեղեկատվություն.

13) անհրաժեշտության դեպքում իր միջոցների հաշվին ապահովել աշխատողների վերապատրաստումը:

2. ՏԳՏԴ N (ԷՆ) խմբի 79.12 կոդով ներգնա զբոսաշրջային գործունեություն իրականացնող զբոսաշրջային օպերատորի վրա չեն տարածվում սույն՝ N 3

հավելվածի 1-ին կետի 1-ին ենթակետով, 3-րդ ենթակետի «ժգ» պարբերությամբ, 4-րդ ենթակետի «բ» և «դ» պարբերություններով, 7-րդ ենթակետի «բ»-«գ» պարբերություններով սահմանված պահանջները:

3. Զբոսաշրջային գործակալի գործունեություն (ՏԳՏԴ N (ԷՆ) խումբ՝ կոդ 79.11) իրականացնելու համար իրավաբանական անձը կամ անհատ ձեռնարկատերը զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցելու մասին պայմանագիր կնքելու պահին պետք է համապատասխանի սույն՝ N 3 հավելվածի 1-ին կետի 1-12-րդ ենթակետերով սահմանված պահանջներին՝ բացառությամբ 4-րդ ենթակետի «բ» և «դ» պարբերություններով, 7-րդ ենթակետի «բ»-«գ» պարբերություններով սահմանված պահանջների:

4. Զբոսաշրջային գործակալը սպառողի հետ պրինցիպալի անունից պայմանագիր կնքելու դեպքում այդ մասին պետք է տեղեկացնի սպառողին և պայմանագրում կատարի համապատասխան նշում:

5. Սույն՝ N 3 հավելվածի 1-ին կետի 6-րդ, 7-րդ և 12-րդ ենթակետերում նշված կանոններն ընդունվում են «Նորմատիվ իրավական ակտերի մասին» օրենքով ներքին (լոկալ) իրավական ակտի համար սահմանված պահանջներին համապատասխան ներքին (լոկալ) իրավական ակտ ընդունելու միջոցով:

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՎԱՐՉԱՊԵՏԻ ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄԻ
ՂԵԿԱՎԱՐ Ա. ՀԱՐՈՒԹՅՈՒՆՅԱՆ

29.01.2025
ՀԱՎԱՍՏՎԱԾ Է
ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ
ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅԱՄԲ