

ДО УВАГИ АГЕНТІВ

Звертаємо увагу, на обов'язок використання державної мови у сфері обслуговування споживачів.

Так, ст. 30 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» визначено наступне:

1. Мовою обслуговування споживачів в Україні є державна мова.
 2. Підприємства, установи та організації всіх форм власності, фізичні особи - підприємці, інші суб'єкти господарювання, що обслуговують споживачів (крім випадків, встановлених частиною третьою цієї статті), здійснюють обслуговування та надають інформацію про товари (послуги), у тому числі через інтернет-магазини та інтернет-каталоги, державною мовою. Інформація державною мовою може дублюватися іншими мовами.
 3. На прохання клієнта його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін.
 4. Суб'єкт електронної комерції, зареєстрований в Україні, під час своєї діяльності та в разі поширення комерційного електронного повідомлення зобов'язаний забезпечити надання всієї інформації, визначеної Законом України "Про електронну комерцію", в тому числі щодо предмета електронного договору, державною мовою.
 5. Інформація про товари та послуги на території України надається державною мовою, з урахуванням особливостей, визначених у статті 33 цього Закону.
 6. Виробники (виконавці, продавці) в Україні всіх форм власності надають споживачам інформацію про вироби (товари), роботи чи послуги державною мовою. Така інформація може дублюватися будь-якою іншою мовою.
 7. Інформація про вироби (товари), роботи чи послуги, зазначена у частині шостій цієї статті, доводиться до відома споживача в порядку, у спосіб та в обсязі, що визначені Законом України "Про захист прав споживачів".
- В інформації про вироби (товари), роботи чи послуги, наданій державною мовою, допускається використання слів, скорочень, аббревіатур та позначень англійською мовою та/або з використанням літер латинського та/або грецького алфавітів.
8. У разі якщо крім державної інформація про товари та послуги надається також іншими мовами, обсяг інформації про товари та послуги державною мовою не може бути меншим за обов'язковий обсяг інформації згідно з вимогами, встановленими Законом України "Про захист прав споживачів".

Таким чином, звертаємо увагу Агентів, що інформаційні відомості/документи, що надаються туристу стосовно туристичних послуг («Пам'ятки туристу», інформування про час та місце відправлення і т.д.) повинні надаватися українською мовою (може дублюватися іншою мовою), у тому числі, інформація що надається під час усних консультацій, працівниками кол-центру, менеджерів у системі Online бронювання, окрім випадків, коли особа висловила прохання отримати інформацію іншою мовою.