

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Страна-Реинфо»

Шуклин С.В.
19 мая 2020 г.

ПРАВИЛА
оказания услуг по организации активных программ

1. Общие положения

Настоящие правила определяют порядок организации активных программ, специфику данных туров, основные обязанности и ответственность туроператора ООО «Страна – Реинфо» и туристов.

В настоящих правилах используются следующие термины и определения:

Активные программы – туристский продукт, включающий в себя: прохождение туристом определенного маршрута, продолжительностью до и более 24 часов; экскурсионное обслуживание в соответствии с программой тура; сопровождение гидом - экскурсоводом (проводником) туристской группы;

Маршрут программы – разработанный туроператором путь следования туристской группы, включающий перечень достопримечательных мест, последовательно посещаемых группой во время программы или похода;

Экскурсия – посещение достопримечательностей (памятники культуры, местность и т.д.), сопровождаемое показом и рассказом гида;

Сопровождающий группы – это уполномоченный представитель туроператора на маршруте, координирующий и обеспечивающий выполнение программы тура.

Инструктор-проводник – сопровождающий, уполномоченный туроператором на проведение экскурсий и походов, имеющий специальную подготовку по данному виду деятельности;

Туроператор – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;

Турист - лицо, посещающее достопримечательные места в познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях ;

Группа туристов – определенное количество участников единой активной программы. Минимальное и максимальное количество туристов в группе задается туроператором.

2. Формирование турпродукта «активная программа»

2.1 Существенные условия. Программа тура.

2.1.1 Активная программа содержит ряд существенных условий, присущих только данному виду турпродукта, и являющихся определяющими для потребителя (туриста) при заключении договора реализации туристского продукта.

2.1.2 Данные существенные условия сформулированы в программе тура, являющейся неотъемлемой частью договора.

2.1.3 Существенными условиями активной программы являются:

- Перечень основных туристско-экскурсионных объектов, запланированных к посещению;
- стоимость тура;
- перечень услуг, входящих в стоимость;
- перечень дополнительных услуг;



- Дата и место начала и окончания активной программы.

2.1.4. Программа тура, сформированная в виде публичной оферты, и предлагаемая к реализации, обязана содержать следующие данные:

- план путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения;
- режим предусмотренного питания;
- стоимость тура;
- перечень услуг, входящих в стоимость;
- перечень дополнительных услуг.

3. Реализация турпродукта «Активные программы»

3.1. Реализация активных программ осуществляется в соответствии с ФЗ-132 РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правилами оказания услуг по реализации турпродукта и настоящими правилами, а также на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом, а в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности» - между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

3.2. Неотъемлемой частью Договора является программа тура. В программе тура содержатся существенные условия тура, опубликованная на сайте <http://ecoadventure.ru/>

3.3. Если состояние здоровья лица, планирующего участие в активной программе, требует особых условий организации программы, либо угрожает безопасности этого лица или других лиц, что подтверждается медицинскими документами или жалобами со стороны других туристов, а равно создает существенные неудобства для других лиц, такому лицу может быть отказано в участии в автобусном туре на момент выявления данного состояния.

4. Организация активных программ

4.1. Активная программа - перечень услуг, достопримечательных объектов и досуговых событий, предоставляемых туристам в определенной последовательности, времени, месте и условиях обслуживания.

4.1.1. Программа тура публикуется на веб-сайте <http://ecoadventure.ru/> туроператора и является публичной офертой туроператора.

4.1.2. Случаи изменения программы тура на маршруте:

- погодные условия;
- мероприятия, проводимые на объектах посещения или показа (объекты закрыты для посещения);
- действия официальных лиц (полицейский, таможенный контроль и т.д.).

Последствием этих обстоятельств может служить позднее прибытие к месту размещения, сдвиг в программе или невозможность посещения отдельных экскурсионных объектов. Туроператор при этом предпринимает все возможные действия для преодоления последствий данных обстоятельств.

4.1.3. Место и время сбора группы в точках маршрута назначается сопровождающим, оно является обязательным для всех и служит необходимым условием выполнения программы тура. При опоздании туриста ко времени сбора группы сопровождающий принимает меры к поиску отставшего туриста.

5. Сопровождение

Гид - инструктор группы – это уполномоченный представитель туроператора на маршруте, координирующий и обеспечивающий выполнение программы тура.

5.1. Инструктор группы (гид – сопровождающий) допускается к работе после специальной подготовки и инструктажа туроператором.

5.2. В обязанности гида - инструктора группы входит: обеспечение выполнения программы тура, контроль за количественным составом группы, информирование туристов о времени и месте сбора или отъезде группы, и контроль выполнения экскурсионной программы, контроль за дисциплиной и правилами поведения туристов на маршруте.

5.3. Гид – инструктор находится вместе с группой в рамках программы тура. При обстоятельствах, когда турист отстал от группы, приоритетом в действиях гида – инструктора является отставший турист.

6. Страхование

6.1 Туроператор предлагает осуществить добровольное страхование участников программы от несчастных случаев и здоровья, являясь Страхователем. Страхование не включено в общую стоимость услуги и предлагается дополнительно. При наступлении страхового случая ущерб оплачивается страховой компанией согласно страховому полису, таблице выплат и условиям договора между Страхователем и Страховщиком. Участник может отказаться от услуги страхования жизни и здоровья, подписывая Приложение1 ПРАВИЛ (ИНСТРУКЦИИ) личной безопасности участника активного мероприятия.

7. Ответственность сторон

7.1. Ответственность туроператора:

7.1.1. Туроператор обеспечивает предоставление туристических услуг в соответствии с программой.

7.1.2. Туроператор обязан предоставить Туристу через турагента полную и достоверную информацию об особенностях и потребительских свойствах тура, предусмотренную ФЗ “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” и “Порядком оказания услуг по реализации туристского продукта”, утвержденным Правительством РФ.

7.1.3. Для обеспечения безопасности и комфортных условий путешествия туристов в группе туроператор вправе не допускать в состав группы лиц до 18 лет без сопровождения.

7.1.4. Туроператор обязан проинформировать туриста о правилах личной безопасности и правилах поведения на маршруте, в части неочевидных особенностей, о последствиях, которые могут быть вызваны несоблюдением этих правил.

7.1.5. Туроператор несет ответственность только за соблюдение тех пунктов программы, которые предусмотрены договором. В случае самостоятельного изменения туристами отдельных элементов программы турист самостоятельно несет все расходы.

7.2. Ответственность туриста

Туроператор непосредственно на маршруте извещает туриста о следующем:

7.2.1. Турист обязан вовремя прибыть к месту начала программы и строго придерживаться графика движения по маршруту. Все расходы, связанные с опозданием туриста к месту сбора группы или задержкой туриста при возвращении из тура после его завершения, турист несет самостоятельно.

7.2.2. Турист обязан соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, указанные в инструкции по личной безопасности участника активной программы и соблюдать законодательство РФ, уважать социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования в местах посещения и придерживаться общепринятых норм поведения на маршруте.