

Правила

предоставления туристских услуг

по групповым автобусным программам

1. Общие положения

Основные понятия:

Автобусный тур – туристский продукт, включающий в себя: перевозку группы туристов на автобусе по определенному маршруту, продолжительностью более 24 часов; размещение в отелях в соответствии с программой тура; экскурсионное обслуживание в соответствии с программой тура; сопровождение руководителем туристской группы.

Программа тура - перечень услуг, достопримечательных объектов и досуговых событий, предоставляемых туристам в определенной последовательности, времени, месте и условиях обслуживания. ГОСТ Р 50681-94.

Маршрут – разработанный туроператором путь следования туристской группы, включающий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых группой во время путешествия.

Категория отелей – принятая в стране временного пребывания туриста классификация средств размещения (гостиниц, отелей) в зависимости от уровня предоставляемых в них услуг, состояния материальной базы, квалификации персонала и др.

Автобус туристического класса – транспортное средство с количеством пассажирских сидений свыше 8, соответствующее требованиям IRU (Международного Союза Автоперевозчиков) либо техническим нормам и нормам безопасности РФ.

Ночной автобусный переезд – передвижение туристской группы на автобусе в ночное время без предоставления туристу размещения на ночной отдых в отеле или пересадки на другой вид транспорта.

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

Сопровождающий группы (гид – сопровождающий) – профессионально подготовленный представитель туроператора на маршруте, координирующий выполнение программы тура и обеспечивающий туристов общей страноведческой, справочной и путевой информацией.

2. Правила реализации автобусных туров

2.1. Реализация автобусных туров осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме (далее – Договор). Договор заключается между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных Федеральным законом “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” - между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

2.2. Неотъемлемой частью Договора является программа тура. В программе тура содержатся существенные условия автобусного тура.

2.3. Программа тура публикуется в каталогах и на интернет – сайте туроператора и является публичной офертой туроператора.

2.4. До заключения Договора туроператор или турагент обязан проинформировать туриста или иного заказчика автобусного тура о потребительских свойствах реализуемого туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (местах нахождения и категориях гостиниц в которых предполагается размещение туристов), и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии сопровождающего группы (гида-сопровождающего), экскурсоводов (гидов) в местах временного пребывания, минимальном количестве туристов в группе для совершения автобусного тура, а также о дополнительных услугах.

2.5. При заключении Договора туроператор или турагент обязан представить туристу или иному заказчику достоверную информацию:

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

об иных особенностях путешествия.

2.6. Реализация автобусных туров может осуществляться на условиях предварительного бронирования, в том числе - за нескольких месяцев до предполагаемой даты начала поездки. При этом возможно заключение предварительного договора о реализации автобусного тура между туроператором или турагентом и туристом (иным заказчиком), основной договор с указанием согласованных сторонами условий поездки заключается не позднее трех недель до даты начала автобусного тура.

2.7. В случае если количество туристов в группе окажется менее числа, заявленного туроператором в соответствии с пунктом 6.1 настоящих Правил, Договор подлежит расторжению, если сторонами не согласовано иное. Последствием расторжения Договора по основанию, указанному в настоящем пункте, является возврат туристу или иному заказчику денежной суммы, уплаченной им за автобусный тур. Турист или иной заказчик уведомляются об отсутствии необходимого числа участников группы не позднее семи дней до заявленной даты начала автобусного тура.

2.8. Туристам, путешествующим в автобусном туре по одному, предлагается совместное размещение в двухместных или трехместных гостиничных номерах. При невозможности организации подселения, турист размещается в одноместном номере с соответствующей доплатой.

2.9. Если состояние здоровья лица, планирующего совершить путешествие в автобусном туре, требует особых условий перевозки 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.

2.10. Существенными условиями автобусного тура являются:

- а) наименования стран, запланированных к посещению и транзитному проезду туристами;
- б) основные объекты показа;
- в) виды транспортного обслуживания на маршруте;
- г) перечень основных туристско-экскурсионных объектов;
- д) количество ночных переездов (если таковые запланированы);
- е) категория отелей на маршруте;
- ж) указание на место расположения отелей (по пути, в регионе, в городе);
- з) тип питания;
- и) дата и место начала и окончания автобусного тура.

3. Организация автобусных туров

3.1. Визы

3.1.1. Согласно Венской конвенции о консульских сношениях выдача виз находится в компетенции консульских учреждений и дипломатических представительств соответствующего государства. В тексте настоящих Правил под консульским учреждением понимается само консульское учреждение, либо дипломатическое представительство.

- 3.1.2. Получение виз не может быть гарантировано, поэтому соискатель визы принимает на себя риск отказа в выдаче визы и риск изменения сроков выдачи виз.
- 3.1.3. Сроки оформления виз устанавливаются консульскими учреждениями, по усмотрению консульских учреждений возможно изменение таких сроков, в том числе и для отдельных соискателей.
- 3.1.4. В целях принятия решения о возможности выдачи виз консульское учреждение вправе направить запрос в компетентный орган представляемого государства. Направление запроса может увеличить срок оформления визы.
- 3.1.5. Консульское учреждение вправе пригласить соискателя визы на собеседование, бремя вызванных этим расходов ложится на туриста или иного заказчика.
- 3.1.6. Туроператор или турагент обязан проинформировать туриста или иного заказчика о требованиях консульского учреждения, предъявляемых к соискателям виз для соответствующих туристских поездок.
- 3.1.7. Турист или иной заказчик передает туроператору (турагенту для передачи туроператору) документы для представления в консульское учреждение. Ответственность за достоверность сведений и подлинность документов несет соискатель визы. Туроператор несет ответственность за надлежащее направление документов в консульское учреждение и предоставление туристу или иному заказчику информации, полученной от сотрудников консульского учреждения.
- 3.1.8. Исходя из группового характера посещения государств временного пребывания на маршруте, выдачей приглашений со стороны отелей одновременно на всю туристскую группу, туроператор направляет в консульское учреждение документы на визы после формирования персонального состава туристской группы, но не позднее сроков, декларируемых консульскими учреждениями для принятия решений о выдаче виз.
- В случае отказа туриста от участия в автобусном туре после принятия консульским учреждением положительного решения о выдаче визы такая виза подлежит аннуляции.
- 3.1.9. В случае отказа консульского учреждения в выдаче визы туристу или иному заказчику осуществляется возврат денежных средств, уплаченных за автобусный тур, за вычетом фактических расходов туроператора, произведенных во исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.
- 3.1.10. В случае получения из консульского учреждения сведений о направлении таким учреждением запроса дополнительных документов турист вправе отказаться от участия в автобусном туре или согласовать с туроператором возможность получения альтернативных туристских услуг.
- В случае отказа от участия в автобусном туре возврат денежных средств туристу или иному заказчику осуществляется в объеме, указанном в пункте 3.1.9. настоящих Правил.
- 3.1.11. В случае выдачи туристу визы с ограничениями (ограничение в передвижении) или выдачи визы после даты начала автобусного тура между туроператором (турагентом) и туристом или иным заказчиком может быть заключено соглашение о предоставлении альтернативных туристских услуг. При отсутствии такого соглашения туристу или иному заказчику осуществляется возврат денежных средств в объеме, указанном в пункте 3.1.9. настоящих Правил.
- 3.1.12. В случае нарушения туристом визового режима (самостоятельное изменение сроков пребывания, самостоятельного изменения маршрута и т.д.) туроператор уведомляет о таком нарушении консульское учреждение, выдавшее визу.

3.2. Страхование

- 3.2.1. Страхование туристов может осуществляться непосредственно страховой компанией или оформляться от имени и по поручению страховой компании туроператором. В подтверждение заключения договора страхования туристу выдается страховое свидетельство или иной документ. При наступлении страхового случая медицинские расходы оплачиваются страховой компанией согласно условиям страхования.
- 3.2.2. По желанию турист может застраховать свои риски, связанные с невозможностью совершить поездку вследствие болезни или отказа консульского учреждения в выдаче визы.

3.3. Железнодорожные, воздушные, морские перевозки

- 3.3.1. Автобусный тур может сопровождаться предоставлением услуг железнодорожных и авиационных перевозчиков. В состав автобусного тура могут входить услуги перевозчиков, предоставляемые на морских и речных судах.

3.3.2. Туроператор осуществляет приобретение для туристов проездных документов (билетов) перевозчиков, которые являются самостоятельными договорами между пассажирами и перевозчиком. Туроператор обязан предоставить туристам или иным заказчикам информацию для пассажиров, полученную от перевозчика. Ответственность за качество транспортных услуг, выполнение условий перевозки несет соответствующий перевозчик.

3.3.3. Приобретение туроператором проездных документов для туристов обусловлено групповым характером автобусных туров, необходимостью локального размещения туристов.

3.3.4. При предварительном бронировании железнодорожных пассажирских перевозок для групп не гарантируется предоставление туристу конкретно определенного места (размещение в одном или разных купе, верхнее или нижнее место, боковое или стандартное место в плацкартном вагоне).

3.3.5. При осуществлении поездок в даты повышенного спроса на пассажирские перевозки (летнее время, новогодние каникулы и т.п.) возможна замена забронированной категории перевозки с компенсацией разницы в стоимости билетов.

3.4. Программы

3.4.1. Разработка программы обслуживания включает определение:

- а) маршрута путешествия;
- б) перечня туристских предприятий - исполнителей услуги;
- в) периода предоставления туров каждым предприятием - исполнителем услуги;
- г) состава экскурсий и достопримечательных объектов;
- д) перечня туристских походов, прогулок;
- е) комплекса досуговых мероприятий;
- ж) продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;
- з) расстояния между объектами показа и размещения;
- и) количества туристов, участвующих в путешествии;
- к) видов транспорта для внутримаршрутных перевозок;
- л) потребности в инструкторах-методистах по туризму, экскурсоводах, гидах-переводчиках, другом обслуживающем персонале и необходимости их дополнительной их подготовки;
- м) необходимого количества транспортных средств;
- о) форм и методов подготовки рекламных, информационных и картографических материалов, описания путешествия для информационных листов к туристским путевкам.

3.4.2. По результатам разработки программы обслуживания составляется программа тура, содержащая:

- а) план путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения с кратким описанием;
- б) режим предусмотренного питания;
- в) тип мест размещения;
- г) расстояния переездов;
- д) стоимость туристского продукта;
- е) перечень услуг, входящих в стоимость туристского продукта;
- ж) перечень дополнительных услуг;
- з) предоставляемые скидки.

Программа тура является неотъемлемой частью Договора, заключаемого с туристом или иным заказчиком.

3.4.3. В исключительных случаях возможно изменение программы тура, в том числе:

- а) при опоздании сопутствующего транспорта (самолеты, поезда, паромы);
- б) при осложнении дорожной обстановки;
- в) при задержках в связи с пограничным и таможенным контролем;
- г) при возникновении неисправности транспортного средства;
- д) в связи с мероприятиями, проводимыми на объектах посещения или показа, когда такие объекты закрываются для посещения.

При изменении Программы тура предусматривается равноценная замена не предоставленных услуг или возврат стоимости таких услуг.

3.4.4. Туристу в начале маршрута выдается информационный лист с адресами и телефонами отелей, а также телефон сопровождающего группы или иного представителя туроператора, телефоны российских

консульских учреждений государств временного пребывания.

3.4.5. Время сбора группы в точках маршрута назначается сопровождающим группы. Место и время отправки объявляется всей группе до выхода группы из автобуса.

3.4.6. В случае опоздания туриста к назначенному времени сбора группы на маршруте приоритет отдается выполнению программы, опоздавший турист догоняет группу самостоятельно и за свой счет.

3.5. Автобусы

3.5.1. В Автобусных турах используются специализированные автобусы туристического класса. В состав обязательного оборудования таких автобусов должны входить:

- а) мягкие кресла;
- б) микрофон;
- в) система принудительного обдува.

Возможно оснащение автобуса дополнительным оборудованием: аудио и видеосистема; туалет; кофеварка; кондиционер.

2.

Транспортная компания, выполняющая международные автобусные перевозки туристов, обязана иметь транспортную лицензию и международный допуск. Технический осмотр автобусов осуществляется 2 раза в год. При пересечении государственных границ автобусы проходят документальный контроль.

3.

При следовании по маршруту приоритетным является безопасность пассажиров, соблюдение правил дорожного движения и международных правил труда и отдыха водителей.

В силу специфики автобусных туров на выполнение программы тура могут повлиять задержки при прохождении пограничного и таможенного контроля; погодные условия; осложнение дорожной обстановки и иные обстоятельства.

В этой связи возможно изменение порядка проведения и времени экскурсий, позднее прибытие в отель и иная корректировка графика движения по маршруту. Оплата размещения туристов в отелях осуществляется туроператором вне зависимости от времени прибытия группы.

2.

В случае поломки автобуса, его замена или ремонт осуществляются в течение 24 часов. При невозможности устранения поломки или предоставления резервного автобуса свыше 16 часов туристы размещаются в отеле. Оплаченные туристами услуги (обзорные экскурсии, размещение в отеле и т.п.), но не предоставленные им в связи с поломкой автобуса, компенсируются предоставлением альтернативных услуг или возмещением их стоимости.

3.

Туристам выдается «Памятка для путешественников на автобусе по Европе» с рекомендациями для туристов и предупреждением о последствиях невыполнения этих рекомендаций.

4.

Турист обязан бережно обращаться с оборудованием в автобусе, соблюдать чистоту, складывать мусор в индивидуальные пакеты и выбрасывать их на стоянках.

5.

Согласно правилам дорожного движения категорически запрещается хождение туристов по салону во время движения автобуса, так как несоблюдение этого предписания в случае экстренного торможения может повлечь травмы.

6.

Туалет в автобусе предназначен только для экстренных случаев, в том числе при невозможности остановки на скоростных магистралях. В зимнее время работа туалета возможна только при температуре свыше +5 градусов по шкале Цельсия.

Категорически запрещается бросать в унитаз бумагу, мусор, гигиенические пакеты, что может повлечь за собой выход из строя системы слива, ремонт которой допускается исключительно в условиях специализированной мастерской. Туристам рекомендуется пользоваться туалетами, расположенными на стоянках, и предусматривать в своем бюджете дополнительные средства на эти расходы. Плановые остановки автобуса осуществляются каждые 4-5 часов.

7. Во избежание травм запрещается укладывать тяжелые вещи на полки, расположенные над креслами автобуса.
8. Пользование кипятком допускается исключительно с разрешения сопровождающего группы и в определенное время на стоянках. Индивидуальные термосы разрешается пополнять в гостиницах или в кафе на стоянках. В автобусе пополнение термосов запрещено, так как бортовая емкость для кипятка рассчитана на небольшой объем (не более 5 литров).
9. В целях обеспечения безопасности движения запрещается выставлять сумки и иной багаж в проходе салона автобуса.
10. Категорически запрещается распитие спиртных напитков и курение в салоне автобуса.
11. После 22 часов по местному времени в автобусе запрещается шуметь и иным образом мешать ночному отдыху пассажиров.

3.6. Средства размещения

3.6.1. Размещение туристов в ходе выполнения программы тура производится с использованием одного или нескольких средств размещения (отели, кемпинги, мотели, апартаменты, каюты и т.д.), при этом место расположение средства размещения определяется маршрутом и программой тура.

3.6.2. Программа тура должна содержать информацию о категории средства размещения с использованием классификации отелей, принятой в стране (странах) временного пребывания. Для объектов размещения не использующих стандартную классификацию могут употребляться термины "отель эконом класса/туристического класса/комфорт класса/размещение в каютах":

- а) "эконом класс" – отели с номерами без душа и туалета;
- б) "туристический класс" – отели с душем и туалетом в номере или на 2 номера (блоки);
- в) "комфорт класс" – отели с номерами повышенной комфортности, в номерах душ, туалет, кондиционер, телевизор.

Туристу предоставляется описание таких объектов размещения.

3.6.3. Количество проживающих в одном номере объекта размещения определяется Договором и программой тура и может изменяться в ходе выполнения программы тура в зависимости от выбранного объекта размещения.

3.6.4. Туроператор оставляет за собой право в случае необходимости заменить отель, указанный при заключении Договора, на отель той же, либо более высокой категории.

3.7. Сопровождение

3.7.1. Профессиональная подготовка сопровождающего группы осуществляется непосредственно туроператором или специализированным учебным заведением.

3.7.2. Запрещается допуск к самостоятельному сопровождению группы без предварительного обучения и стажировки.

3.7.3. В обязанности сопровождающего группы входят: контроль за прохождением туристами пунктов пропуска через государственную границу; организация расселения туристов в отелях по маршруту (согласно схемы размещения); взаимодействие с гидами на маршруте и контроль за выполнением

экскурсионной программы, взаимодействие с водителями.

3.7.4. В обязанности сопровождающего группы не входит приобретение групповых билетов в дни экскурсионных программ (такая услуга может быть предоставлена туристам по согласованию с сопровождающим).

3.7.5. Сопровождающий группы вправе указать в маршрутном листе номер своего мобильного телефона для приема от туристов группы текстовых сообщений.

3.7.6. Сопровождающий группы вправе выезжать на Маршрут вместе с группой из пункта начала туристской поездки, встречать группу в пункте пересадки в автобус или в пункте, расположенном на территории иностранного государства (в зависимости особенностей туристского продукта).

4. Особенности организации обслуживания детских групп

4.1. При заключении Договора туроператор или турагент обязан представить туристу или иному заказчику туристского продукта достоверную информацию об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.

4.2. Иные особенности организации обслуживания детских групп определяются действующим законодательством и договорами.

5. Обязанности и ответственность

5.1. Обязанности и ответственность туроператора:

5.1.1. Туроператор обязуется организовать:

- а) обслуживание туристов на маршруте в соответствии с условиями Договора и программой тура ;
- б) заключение договора страхования (медицинского) в пользу туристов на время пребывания за пределами Российской Федерации и Республики Беларусь;
- в) бронирование и приобретение для туристов авиационных и железнодорожных билетов по маршруту.

5.1.2. Туроператор обязуется предоставить туристу или иному заказчику полную и достоверную информацию об особенностях и потребительских свойствах туристского продукта, предусмотренную Федеральным законом от 24 ноября 1996г. № 132–ФЗ “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” и “Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта”, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452, содержащуюся в Памятке туристу и Справочной информации по программе тура, иных приложениях к Договору, а также предоставить туристу (заказчику) иную информацию, необходимую для совершения туристской поездки и предусмотренную законодательством о туристской деятельности.

5.1.3. При формировании состава туристской группы в целях обеспечения безопасных условий путешествия туроператор вправе не включать в состав группы следующих лиц:

- в возрасте до 7 лет, от 7 до 18 лет без сопровождения, старше 75 лет (для туристов таких возрастных категорий участие в экскурсионных автобусных турах может вызвать повышенную утомляемость, иные неудобства, а также невозможность полноценного участия в мероприятиях на маршруте);
- физическое состояние или состояние здоровья которых ограничивает возможность участия в автобусных турах, в составе экскурсионных групп;
- туристам, состоящим на наркологическом или психоневрологическом учете в соответствующих учреждениях здравоохранения;
- при наличии у туриста фактов нарушения общественного порядка на предыдущих маршрутах туроператора

5.1.4. Туроператор не несет ответственности и обязательств по выполнению специальных действий и

выплате компенсации в случае утраты туристом паспорта, проездных документов, ценностей, а также при нарушении туристом законодательства страны пребывания на любом этапе поездки, включая таможенные процедуры и прохождение паспортного контроля.

5.1.5. Туроператор не несет ответственности в случае отказа иностранного консульского учреждения в выдаче туристу въездной визы или задержки ее выдачи.

5.1.6. Туроператор не несет ответственности в случае самостоятельного изменения туристами отдельных элементов программы тура или графика движения по маршруту, повлекшие дополнительные затраты туристов. В случае отсутствия туриста в указанное сопровождающим группы время отъезда автобуса, сопровождающий обязан предпринять меры к розыску туриста. Если предпринятые меры не приводят к выявлению места нахождения туриста, сопровождающий группы обязан сообщить о пропаже туриста в консульское учреждение Российской Федерации и полицейский орган государства временного пребывания.

5.1.7. Иные условия ответственности туроператора определяются действующим законодательством и Договором.

5.2. Обязанности и ответственность турагента

5.2.1. Турагент обязуется своевременно и в полном объеме передавать туристу или иному заказчику всю полученную от туроператора информацию, документы, печатные материалы, в том числе: информацию о туристском продукте, информацию о необходимых документах для запроса выездных виз, информацию о прибытии/отправлении.

5.2.2. Турагент гарантирует туристу или иному заказчику сохранность принятых на оформление документов и своевременное их направление туроператору для передачи в консульские учреждения. Сроки предоставления документов определяются по согласованию с туроператором, с учетом требований консульского учреждения страны назначения.

5.2.3. Турагент информирует туриста об ответственности за нарушение действующих правил проезда и провоза багажа, причинение ущерба имуществу третьих лиц, иных основаниях ответственности туриста в случае причинения вреда во время путешествия.

5.2.4. Иные условия ответственности турагента определяются действующим законодательством и соответствующими договорами.

5.3. Обязанности и ответственность туриста

5.3.1 При заключении Договора или предварительном бронировании туристского продукта турист или иной заказчик предоставляет туроператору, турагенту достоверную и полную информацию о своем адресе и телефоне. Такая информация предназначена для обеспечения оперативной связи между сторонами Договора.

5.3.2. Не позднее даты заключения Договора турист или иной заказчик обязуется предоставить туроператору, турагенту информацию в письменном виде об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать туристские услуги, к таковым, в частности, относятся:

- различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям национальной кухни, к применению лекарственных средств и т.п.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами стран предполагаемого пребывания, в том числе и о запрете на въезд в определенное государство или в группу стран;
- установленный визовый режим между страной или странами посещения, транзита и страной, гражданином которой является турист, в случае если он не российский гражданин или имеет двойное гражданство;
- о запрете родителя или родителей на выезд несовершеннолетнего ребенка за пределы Российской Федерации.

5.3.3. В случае необходимости турист обязуется прибыть лично (и обеспечить явку следующих с ним туристов) на собеседование в консульское учреждение страны назначения. По запросу туроператора турист или иной заказчик обязуются предоставить дополнительные документы и сведения, которые могут быть истребованы консульскими учреждениями стран назначения. Отказ от собеседования считается отказом туриста от Договора с удержанием фактических затрат исполнителя.

5.3.4. Турист обязуется вовремя прибыть к месту начала тура и строго придерживаться графика движения по маршруту, составленного сопровождающим группы. Все расходы, связанные с опозданием туриста к месту сбора группы (месту начала тура) или задержкой туриста при возвращении из автобусного тура после его завершения, вызванные нарушением графика движения транспорта (за исключением автобуса, используемого туроператором при исполнении программы тура), дорожными заторами, аварийными ситуациями, турист или иной заказчик несет самостоятельно.

5.3.5. Турист обязуется следовать по маршруту и выехать из стран временного пребывания в составе группы и в сроки, определенные для осуществления автобусного тура.

5.3.6. Турист обязуется соблюдать правила пассажирских перевозок на используемых в автобусном туре транспортных средствах.

5.3.7. Турист обязуется соблюдать правила проживания в отелях и придерживаться общепринятых норм поведения.

6. Правила расторжения договоров, претензии, возврат денежных средств

6.1. Туроператор вправе отменить либо перенести сроки проведения туристской поездки в случае, если не набрано необходимое для группового тура количество участников (для групповых туров: не менее 25 человек), или при наличии других причин, препятствующих проведению поездки. При таких обстоятельствах туроператор обязан проинформировать турагента не позднее, чем за десять дней до начала поездки. В случае если поездка отменена по решению туроператора, а турагент отказался от изменения сроков поездки, турагенту полностью возмещаются все уплаченные суммы.

6.2. Об отказе от путевки или изменении в составе бронируемых услуг турагент обязан сообщать туроператору в письменной форме.

6.3. Турист или иной заказчик вправе отказаться от автобусного тура при условии оплаты фактических расходов туроператора, направленных на исполнение Договора. Невозможность участия туриста в автобусном туре по обстоятельствам, находящимся вне установленной законом компетенции туроператора или турагента, считается отказом туриста от автобусного тура.

6.3. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания тура и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения. Во избежание разногласий сторон к претензиям прилагаются документы, подтверждающие факт нарушения договорных обязательств и заверенные представителем лица, уполномоченного на предоставление оспариваемой услуги.

6.4. В случае поступления претензий к турагенту, турагент направляет такую претензию туроператору с приложением оригиналов документов, подтверждающих обоснованность содержащихся в претензии требований.

6.5. Допускается снятие туриста с маршрута без компенсации стоимости услуг в следующих случаях:

а) нахождение туриста в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, повлекшее за собой ущемление прав иных туристов группы, при этом обязательным условием является составление акта, удостоверенного не менее чем тремя туристами группы;

б) выявление болезни туриста, создающей опасность для иных туристов группы или самого больного;

в) снятие туриста с маршрута таможенными, пограничными, полицейскими службами;

г) причинение действиями туриста вреда объектам показа или размещения.