ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ГОСТ Р ЕН 13809 — 2012**

# Туристские услуги
# ТУРОПЕРАТОРЫ И ТУРАГЕНТЫ
# Терминология

**EN 13809:2003**

**Tourist services — Tour operators and travel agencies**

**Terminology**

**(IDT)**

**Издание официальное**

**Москва**
**Стандартинформ**
**2013**

gost.e-ecolog.ru

## Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. №184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила изменения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

### Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. № 1609-ст

4 Настоящий стандарт идентичен европейскому региональному стандарту ЕН 13809—2003 «Службы туристические. Туристские агентства и туроператоры. Терминология» (EN 13809:2003 «Tourist services — Tour operators and travel agencies — Terminology»)

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования европейского регионального стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2004 (п. 3.5)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок – в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет.*

© Стандартинформ, 2013

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

**Содержание**

Введение

1 Область применения……

2 Термины и определения……

Приложение А (справочное) Алфавитный указатель и словарь ……

## Введение

В настоящем национальном стандарте содержатся определения ряда терминов, широко используемых в туристском бизнесе. Стандарт призван способствовать взаимопониманию между пользователями и провайдерами туристских услуг. Согласование общей терминологии является первым шагом в этом процессе.

Помощь, оказываемая потребителям в том, чтобы они могли сделать осознанный выбор туристских услуг, способна повысить вероятность удовлетворения ожиданий. Туристский бизнес также выиграет от наличия хорошо информированных потребителей.

Стандарт также может оказаться полезным для разработчиков других стандартов по туризму и путешествиям и для законодателей.

Разработка стандартных терминов и определений по туризму является трудной задачей. Некоторые термины и понятия не были включены в стандарт, поскольку:

- они не были известны в одном или нескольких государствах-членах;
- их не смогли точно перевести на один или два из трех официальных языков, используемых в стандарте, или дать им точное описание;
- национальные, правовые или культурные различия не всегда позволяли добиться консенсуса.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# Туристские услуги ТУРОПЕРАТОРЫ И ТУРАГЕНТЫ Терминология

Services tourist
Tour operators and travel agencies
Terminology

**Дата введения – 2014–01–01**

## 1 Область применения

В настоящем стандарте содержатся термины, используемые для описания услуг, предлагаемых организаторами туристского обслуживания.

## 2 Термины и определения

### 2.1 Основные понятия

2.1.1 **путешествия и туризм:** Деятельность лиц, путешествующих и (или) останавливающихся в местах вне их обычной среды обитания для проведения досуга, бизнеса или иных целей.

2.1.2 **устойчивый туризм:** Концепция, предполагающая развитие и планирование туризма таким образом, чтобы защищать и сохранять окружающую среду во всех ее аспектах и относиться с уважением к образу жизни местного населения.

2.1.3 **путешественник:** Лицо, перемещающееся с одного места на другое.

2.1.4 **турист:** Лицо, путешествующее для проведения досуга.

2.1.5 **бизнес-путешественник:** Лицо, путешествующее для осуществления своей профессиональной, торговой или иной коммерческой деятельности.

2.1.6 **посетитель:** Путешественник, прибывший в пункт назначения, который не является его постоянным местом жительства.

**Издание официальное**

2.2 **туристское обслуживание/туристские услуги:** Услуги, предлагаемые путешественникам, посетителям и туристам.

Примечание — К предлагаемым услугам относятся, в частности, услуги транспорта, проживания, питания, комплексные туры и пр.

**2.2.1 Перевозки**

2.2.1.1 **регулярные перевозки:** Перевозки путешественников по определенному маршруту и в соответствии с определенным графиком.

2.2.1.2 **чартерные перевозки:** Аренда транспортного средства целиком или частично у поставщика туристских услуг.

2.2.1.3 **челночные перевозки:** Перевозки путешественников между двумя пунктами либо на регулярной основе, либо с периодичностью, определяемой поставщиком услуг.

2.2.1.4 **договор перевозки:** Соглашение между поставщиком транспортных услуг и путешественником, имеющее юридическую силу.

2.2.1.5 **классы перевозок:** Различные уровни комфорта, обслуживания и цены в транспортном средстве.

2.2.1.6 **базовый тариф:** Критерии, устанавливаемые поставщиком транспортных услуг для регулирования своих возможностей с учетом различных факторов, таких как время года, протяженность пути, количество путешественников, условия платежа и отмены поездки.

Примечание — Разные базовые тарифы предполагают разные цены и сроки резервирования, платежа, выдачи билета, изменения условий резервирования и отмены поездки.

2.2.1.7 **минимальное / максимальное пребывание:** Минимальная/ максимальная продолжительность пребывания путешественника в пункте назначения, необходимая для расчета поставщиком туристских услуг фиксированной ставки (количество ночей или количество часов, если продолжительность пребывания составляет менее одного дня).

**2.2.1.8 Багаж**

2.2.1.8.1 **норма багажа:** Багаж путешественника, который ограничен количеством мест, и (или) размером, и (или) весом и перевозка которого включена в стоимость билета.

2.2.1.8.2 **ручная кладь:** Багаж, который ограничен количеством мест, и (или) размером, и (или) весом и который путешественник может иметь с собой в пути.

2.2.1.8.3 **зарегистрированный багаж:** Багаж, ответственность за перевозку которого лежит на перевозчике.

2.2.1.8.4 **сверхнормативный багаж:** Багаж путешественника, превышающий по количеству мест, и (или) размеру, и (или) весу норму багажа, включенную в стоимость билета.

**2.2.1.9 Бронирование места**

2.2.1.9.1 **бронирование места:** Произвольное или обязательное предоставление выделенного места.

2.2.1.10 **трансфер:** Перевозка туристов из одного пункта туристского маршрута в другой, который может оказаться концом такого маршрута и (или) началом другого туристского маршрута.

Примечание — Пунктами туристского маршрута являются, в частности, аэропорт, железнодорожная станция, автовокзал, порт, отель, ресторан, места посещения или объекты достопримечательности.

2.2.1.11 **минимальное стыковочное время:** Оговоренный промежуток времени для пересадки путешественника с одного вида транспорта на другой, рассчитываемый от запланированного времени прибытия одно вида транспорта до запланированного времени отправления следующего вида транспорта.

2.2.1.12 **совместный рейс:** Рейс какой-либо авиакомпании, организуемый совместно с другой авиакомпанией в соответствии с соглашением между ними относительно части или целого рейса.

**2.2.1.13 Средства водного транспорта**

2.2.1.13.1 **пассажирское судно:** Судно для перевозки двенадцати или более пассажиров.

2.2.1.13.2 **круизное судно:** Пассажирское судно, специально приспособленное для отдыха в открытом море, на озере или внутренних водных путях.

2.2.1.13.3 **прогулочный катер с каютами:** Моторный катер, по возможности оборудованный спальными местами и принадлежащий путешественникам или арендуемый и используемый ими.

2.2.1.13.4 **катер для дневных прогулок:** Катер с рубкой и закрытым помещением, не предназначенным для проживания.

2.2.1.13.5 **автомобильный паром:** Судно, специально предназначенное для перевозки путешественников и их автотранспортных средств.

2.2.1.13.6 **трейлерное судно (ролкер):** Судно, специально предназначенное для погрузки и выгрузки автотранспортных средств по сходням.

2.2.1.13.7 **судно на воздушной подушке:** Сухопутное, морское или амфибийное транспортное средство, передвигающееся на воздушной подушке.

2.2.1.13.8 **судно на подводных крыльях:** Быстроходное судно, корпус которого оборудован погруженными или полупогруженными в воду плавучими опорными лопастями (гидрокрыльями).

2.2.1.13.9 **катамаран:** Двухкорпусное судно.

2.2.1.13.10 **тримаран:** Трехкорпусное судно.

2.2.1.13.11 **моторная яхта:** Моторное судно, крупнее прогулочного катера с каютами, которое оборудовано койками, каютами или другими жилыми помещениями.

2.2.1.13.12 **тендер:** Небольшой катер, перевозящий путешественников между судном и берегом, когда невозможно причалить к пирсу.

**2.2.1.14 Другие транспортные средства**

2.2.1.14.1 **поезд для перевозки автомобилей, оборудованный спальными вагонами (автопоезд):** Поезд с местами для сидения и (или) спальными местами, который перевозит автотранспортные средства и сопровождающих их путешественников.

2.2.1.14.2 **арендованный автомобиль:** Самостоятельно управляемый автомобиль, взятый на прокат путешественником на определенный период времени.

2.2.1.15 **каюта:** Комната на судне, оборудованная для размещения и проживания туристов / путешественников.

2.2.1.15.1 **внешняя каюта:** Каюта с окном или иллюминатором, выходящим на воду.

2.2.1.15.2 **внутренняя каюта:** Каюта без окна или иллюминатора.

2.2.1.15.3 **каюта с видом на атриум:** Каюта с окном или иллюминатором, выходящим во внутреннее пространство и, как правило, имеющая естественное освещение.

**2.3 Помощь туристам / путешественникам**

2.3.1 **помощь во время путешествия:** Информация и поддержка, предоставляемая путешественникам на предусмотренных договором отрезках их путешествия.

2.3.2 **тур-менеджер:** Лицо, осуществляющее контроль за реализацией плана-графика путешествия от лица туроператора, обеспечивающее выполнение программы согласно описанию, приведенному оператором и в предложении, сделанном путешественнику, и предоставляющее практическую местную информацию.

2.3.3 **турсопровождающий:** Представитель туроператора, оказывающий основную помощь путешественникам.

2.3.4 **местный представитель:** Лицо или агентство в пункте назначения, уполномоченное туроператором оказывать практическую помощь путешественникам, в также решать административные вопросы.

2.3.5 **гид-переводчик:** Лицо, ведущее экскурсии на выбранном туристами языке и разъясняющее культурное и природное наследие какой-либо территории; данное лицо, как правило, обладает необходимой квалификацией, подтверждаемой и (или) признаваемой соответствующим компетентным органом.

2.3.6 **аниматор/координатор:** Лицо, ответственное за планирование и проведение досуга и реализацию спортивно-оздоровительных программ, побуждающее путешественников к участию в данных мероприятиях и говорящее на языке, понятном большинству путешественников.

2.3.7 **принимающее лицо:** Лицо, встречающее и информирующее гостей в аэропортах, на вокзалах, в гостиницах, на выставках/ярмарках и различных мероприятиях и (или) оказывающее помощь пассажирам в средствах транспорта.

2.3.8 **проводник:** Лицо, сопровождающее туристов в гористой местности и на других туристских маршрутах, должно иметь соответствующие знания, навыки, опыт и может обладать необходимой квалификацией.

2.3.9 **спортивный инструктор:** Лицо, обучающее конкретному виду спорта и обладающее соответствующей квалификацией.

Примечание — Квалификация достигается за счет соответствующей подготовки и подтверждается экзаменом.

2.3.10 **директор круиза:** Лицо на круизном судне, ответственное за развлекательную программу и любые сухопутные экскурсии.

**2.4 Дополнительные услуги**

2.4.1 **билетное обслуживание:** Продажа и (или) предоставление любых видов входных билетов.

2.4.2 **страхование туристов:** Продажа страховых полисов, покрывающих риски путешествия, и заключение договоров страхования между страховыми компаниями и путешественниками.

Примечание — К рискам путешествия относят, например, отмену или сокращение поездки, болезнь, несчастный случай, необходимость оказания экстренной помощи, оказание помощи, включая возвращение на родину, утерю или повреждение багажа, юридическую ответственность.

2.4.3 **визовое обслуживание:** Оказание помощи для получения официального разрешения от консульства или местной иммиграционной/эмиграционной службы на въезд в страну, выезд из страны или проезд через страну.

2.5 **Организатор туристского обслуживания/поставщик туристских услуг**

2.5.1 **организатор туристского обслуживания/поставщик туристских услуг:** Организация или индивидуальный предприниматель, обслуживающие путешественников /туристов.

2.6 **Туроператоры**

2.6.1 **туроператор:** Организация, организующая комплексные туры и предлагающая туристские услуги на продажу либо самим путешественникам, либо через посредников (агентов).

2.6.2 **защита от неплатежеспособности:** Финансовая гарантия, предоставляемая для обеспечения возврата денег, выплаченных путешественниками, и (или) их репатриации в случае неплатежеспособности организатора туристского обслуживания.

Примечание — Защита от неплатежеспособности может предоставляться в соответствии с национальными правилами и (или) Директивой Совета ЕС 90/314 от 13 июня 1990 года, касающейся пакетного туристского предложения, организованного отдыха и комплексных туров.

**2.7 Турагенты**

2.7.1 **турагент / турагентство:** Организация или индивидуальный предприниматель, продающие и резервирующие туристские услуги для путешественников/потребителей.

**2.8 Туристское предложение**

**2.8.1 Общие понятия**

2.8.1.1 **туристская брошюра:** Издание, содержащее подробные характеристики туристских направлений, туристских услуг, цены и условия резервирования.

Примечание — Директива Совета ЕС 90/314 от 13 июня 1990 года, касающаяся пакетного туристского предложения, организованного отдыха и комплексных туров, содержит минимальные сведения, которые должны быть включены в описание комплексных туров.

2.8.1.2 **информация о местах назначения:** Общая и практическая информация о месте назначения, удовлетворяющая нуждам путешественников.

2.8.1.3 **продолжительность путешествия:** Период между обусловленными договором началом и концом путешествия.

2.8.1.3.1 **начало путешествия:** Дата и (или) время получения первой законтрактованной туристской услуги.

2.8.1.3.2 **окончание путешествия:** Дата и (или) время окончания последней законтрактованной туристской услуги.

2.8.1.4 **план-график путешествия:** Подробный план путешествия, как правило, с указанием дат, времени и мест путешествия.

2.8.1.5 **время убытия:** Время начала обусловленного договором транспортного обслуживания.

2.8.1.6 **время прибытия:** Время окончания обусловленного договором транспортного обслуживания.

2.8.1.7 **продолжительность полета:** Общее время с момента начала движения самолета на автономном питании с целью взлета до его полной остановки по окончании полета.

2.8.1.8 **маршрут:** Путь следования, обозначаемый пунктом отправления, пунктом назначения и любыми остановками и (или) изменениями в пути.

2.8.1.9 **промежуточная остановка:** Преднамеренная остановка во время путешествия в месте, находящемся между пунктом отправления и пунктом назначения, заранее оговоренная в договоре и указанная в транспортном документе.

2.8.1.10 **стоянка в пути:** Вынужденное прерывание путешествия между прибытием одного средства транспорта и отправлением того же или другого средства транспорта.

2.8.1.11 **стыковочная перевозка:** Комбинирование двух транспортных средств для перевозки путешественников с одного места на другое.

2.8.1.12 **беспосадочный перелет:** Перелет с одного места на другое без какой-либо промежуточной посадки.

2.8.1.13 **прямой рейс:** Перелет с одного места на другое, который возможен с промежуточной посадкой, но без смены самолетов.

2.8.1.14 **пункты отправления и возвращения:** Места, где начинается и заканчивается путешествие в соответствии с условиями туристского договора.

2.8.1.15 **информация о порядке въезда в страну:** Информация о национальных правилах, касающихся въезда в страну, проезда через страну и выезда из страны.

2.8.1.15.1 **визовая информация:** Информация о получении официального разрешения на въезд в страну, проезд по стране или выезд из страны.

2.8.1.15.2 **информация о состоянии здоровья и вакцинации:** Информация о требованиях к состоянию здоровья и официальных правилах вакцинации в отношении людей и домашних животных, необходимая для въезда в другую страну или путешествия по другой стране.

2.8.1.16 **информация о климатических условиях:** Общие сведения о вероятных погодных условиях в пункте назначения, полученные во время путешествия.

2.8.1.17 **информация об условиях для занятия спортом и отдыха:** Сведения об условиях для занятия спортом и отдыха, имеющихся в месте назначения, которые содержатся в договоре или могут быть получены иным образом.

2.8.1.18 **информация о типичных дополнительных расходах:** Необходимая информация о возможных дополнительных расходах, связанных с приобретением типовых товаров и услуг в месте назначения.

2.8.1.19 **консультирование по туру:** Услуга, оказываемая организатором туристского обслуживания и связанная с предоставлением путешественникам/потребителям информации и советов.

2.8.1.20 **автоматизированная система информирования туристов и бронирования мест:** Электронная система, с помощью которой может распространяться информация, касающаяся наличия и стоимости туристских услуг, и с помощью которой можно осуществлять бронирование мест.

2.8.1.21 **комплексный тур:** Запланированное сочетание не менее двух из туристских услуг, включая перевозку, размещение, другие туристские услуги, не дополняющие перевозку или размещение и составляющие существенную часть комплексного тура, когда туристские услуги продаются или предлагаются по цене полного пансиона и когда обслуживание охватывает период, превышающий 24 ч, или включает размещение на ночь.

2.8.1.22 **альтернативное туристское обслуживание:** Туристское обслуживание, не включенное в стоимость тура, которое путешественник может прибрести по своему желанию.

2.8.1.23 **специальный тур:** Туристское обслуживание, предлагаемое, как правило, по специальной цене с учетом особых условий.

2.8.1.24 **низкозатратный рейс:** Рейс, продаваемый по низкой стоимости с возможными ограничениями.

2.8.1.25 **самостоятельный тур:** Поездка, организуемая путешественником либо самостоятельно, либо с помощью организатора туристского обслуживания.

2.8.1.26 **экскурсия:** Тур для отдыха или осмотра достопримечательностей, включающий одно или несколько посещений, с сопровождением или без сопровождения, обычно без ночевки.

**2.9 Туры для групп с особыми интересами**

2.9.1 **поощрительный тур:** Средство управления, связанное с использованием туризма для стимулирования и (или) поощрения участников тура за высокие показатели в работе с целью достижения целей организации.

2.9.2 **тур для стимулирования продаж:** Поездка на один или несколько дней, приуроченная к распродаже товаров, которая объявлена в туристском предложении.

2.9.3 **экскурсия по городу и окрестностям:** Поездка в город, по крайней мере, с одной ночевкой, включающая, как правило, осмотр достопримечательностей, который оплачивается отдельно или включен в стоимость экскурсии.

2.9.4 **поездка на корабле:** Рекреационный водный тур.

2.9.5 **круиз:** Рекреационная поездка на судне, как правило, с конкретной программой, разработанной для путешественников.

2.9.5.1 **береговая экскурсия:** Организованная экскурсия во время круиза.

**2.10 Термины, встречающиеся в описании тура или туристском предложении**

2.10.1 **осмотр достопримечательностей:** Ознакомление с объектами культурного или природного наследия, которые обозначены в плане-графике путешествия.

2.10.2 **посещение объектов:** Получение физического доступа к месту расположения объектов культурного или природного наследия, обозначенных в плане-графике путешествия.

2.10.3 **тур:** Организованная экскурсия или поездка.

2.10.4 **ознакомительный тур:** Короткий тур для ознакомления путешественников с планировкой и обустройством конкретного места.

2.10.5 **панорамный тур:** Беглый осмотр города или местности, как правило, без посещения объектов культурного или природного наследия.

2.10.6 **экскурсия с экскурсоводом:** Экскурсия определенной продолжительности для осмотра указанных объектов культурного или природного наследия города или местности, проводимая гидом-экскурсоводом.

**2.11 Туристский договор**

2.11.1 **условия туристского договора:** Условия соглашения между путешественником/потребителем и организатором туристского обслуживания, имеющие юридическую силу.

2.11.1.1 **минимальное количество путешественников:** Количество путешественников, необходимое для организации туристского обслуживания и указываемое в туристском предложении и в подтверждении резервирования.

2.11.1.2 **максимальное количество путешественников:** Количество путешественников, указываемое в туристском предложении и в условиях туристского договора, которым ограничивается размер группы.

2.11.1.3 **лицо, заменяющее путешественника:** Третья сторона, пользующаяся туристскими услугами вместо изначально зарегистрированного путешественника в соответствии с условиями туристского договора.

2.11.1.4 **договорная ответственность:** Степень, в которой все стороны по договору юридически связаны соответствующими условиями и обязательствами.

2.11.2 **резервирование тура:** Заключение туристского договора с условием подтверждения.

2.11.2.1 **предварительное резервирование:** Заявление путешественника о намерении заключить туристский договор, если заявленные условия договора являются приемлемыми.

2.11.2.2 **экстренное резервирование:** Резервирование тура, осуществленное в ограниченный период времени после публикации описания тура в связи со снижением стоимости и (или) другими льготами.

2.11.3 **альтернативный договор:** Договор между организатором туристского обслуживания и путешественником на предмет резервирования определенных туристских услуг, доступных для резервирования не позднее определенной даты.

2.11.4 **расторжение договора путешественником:** Прекращение путешественником договора на комплексный тур или туристское обслуживание до использования данной услуги.

Примечание — Условия договора на путешествие, проживание или транспортные услуги содержат, как правило, информацию о крайних сроках и оговариваемой или твердой плате за расторжение договора.

2.11.5 **плата за расторжение договора:** Затраты, которые несет путешественник в связи расторжением туристского договора.

2.11.6 **отсутствие путешественника:** Неявка путешественника для предоставления по договору туристских услуг.

2.11.7 **расторжение договора организатором туристского обслуживания:** Прекращение туристского договора организатором туристского обслуживания до предоставления услуг.

2.11.8 **форс-мажор (обстоятельство непреодолимой силы):** Необычные и непредвиденные обстоятельства, неподвластные стороне, которая на них ссылается, и последствий которых невозможно было бы избежать даже в случае принятия всех необходимых мер.

**2.12 Стоимость тура**

2.12.1 **стоимость тура:** Общая сумма, которую путешественник должен заплатить за все туристские услуги, включая пошлины и налоги, оговариваемая в туристском договоре.

2.12.1.1 **базовая цена:** Минимальная текущая стоимость конкретного комплексного тура или конкретной туристской услуги.

2.12.1.2 **наценка за одноместный номер:** Плата, взимаемая с путешественника за размещение в одноместном номере.

2.12.1.3 **наценка/скидка за место отправления:** Колебания стоимости тура в зависимости от пункта отправления, отличного от того, который определен базовой ценой.

2.12.1.4 **туристские сезоны:** Периоды времени, например, сезон высокого спроса, промежуточный сезон, межсезонье и мертвый сезон, в течение которых цены колеблются в зависимости от спроса на данную туристскую услугу.

2.12.1.5 **задаток:** Денежный аванс, вносимый путешественником в счет стоимости тура.

2.12.1.6 **балансовый платеж:** Разница между вносимыми задатками и стоимостью тура.

**2.13 Туристская документация**

2.13.1 **туристская документация:** Ваучеры и другие документы, позволяющие путешественнику пользоваться туристскими услугами, предоставляемыми по договору, а также содержащие любую информацию, необходимую для их получения.

2.13.1.1 **туристский ваучер:** Купон, дающий путешественнику право на получение оговоренной туристской услуги.

2.13.2 **время начала регистрации:** Срок, к которому путешественники должны явиться для получения оговоренной договором туристской услуги.

2.13.3 **время посадки:** Время начала посадки.

## Приложение А
## (справочное)
## Алфавитный указатель и словарь


**Автоматизированная система информирования туристов и бронирования мест** 2.8.1.20

**Автомобильный паром** 2.2.1.13.5

**Альтернативное туристское обслуживание** 2.8.1.22

**Альтернативный договор** 2.11.3

**Аниматор/координатор** 2.3.6

**Арендованный автомобиль** 2.2.1.14.2

**Базовая цена** 2.12.1.1

**Базовый тариф** 2.2.1.6

**Балансовый платеж** 2.12.1.6

**Береговая экскурсия** 2.9.5.1

**Беспосадочный перелет** 2.8.1.12

**Бизнес-путешественник** 2.1.5

**Билетное обслуживание** 2.4.1

**Бронирование места** 2.2.1.9.1

**Визовая информация** 2.8.1.15.1

**Визовое обслуживание** 2.4.3

**Внешняя каюта** 2.2.1.15.1

**Внутренняя каюта** 2.2.1.15.2

**Время начала регистрации** 2.13.2

**Время посадки** 2.13.3

**Время прибытия** 2.8.1.6

**Время убытия** 2.8.1.5

**Гид-переводчик** 2.3.5

**Директор круиза** 2.3.10

**Договор перевозки** 2.2.1.4

**Договорная ответственность** 2.11.1.4

**Задаток** 2.12.1.5

**Зарегистрированный багаж** 2.2.1.8.3

**Защита от неплатежеспособности** 2.6.2

**Информация о климатических условиях** 2.8.1.16

**Информация о местах назначения** 2.8.1.2

**Информация о порядке въезда в страну** 2.8.1.15

**Информация о состоянии здоровья и вакцинации** 2.8.1.15.2

**Информация о типичных дополнительных расходах** 2.8.1.18

**Информация об условиях для занятия спортом и отдыха** 2.8.1.17

**Катамаран** 2.2.1.13.9

**Катер для дневных прогулок** 2.2.1.13.4

**Каюта** 2.2.1.15

**Каюта с видом на атриум** 2.2.1.15.3

**Классы перевозок** 2.2.1.5

**Консультирование по туру** 2.8.1.19

**Комплексный тур** 2.8.1.21

**Круиз** 2.9.5

**Круизное судно** 2.2.1.13.2

**Лицо, заменяющее путешественника** 2.11.1.3

**Максимальное количество путешественников** 2.11.1.2

**Маршрут** 2.8.1.8

**Местный представитель** 2.3.4

**Минимальное количество путешественников** 2.11.1.1

**Минимальное/максимальное пребывание** 2.2.1.7

**Минимальное стыковочное время** 2.2.1.11

**Моторная яхта** 2.2.1.13.11

**Начало путешествия** 2.8.1.3.1

**Наценка за одноместный номер** 2.12.1.2

**Наценка/скидка за место отправления** 2.12.1.3

**Низкозатратный рейс** 2.8.1.24

**Норма багажа** 2.2.1.8.1

**Ознакомительный тур** 2.10.4

**Окончание путешествия** 2.8.1.3.2

**Организатор туристского обслуживания/поставщик туристских услуг** 2.5.1

**Осмотр достопримечательностей** 2.10.1

**Отсутствие путешественника** 2.11.6

**Панорамный тур** 2.10.5

**Пассажирское судно** 2.2.1.13.1

**План-график путешествия** 2.8.1.4

**Плата за расторжение договора** 2.11.5

**Поезд для перевозки автомобилей, оборудованный спальными вагонами (автопоезд)** 2.2.1.14.1

**Поездка на корабле** 2.9.4

**Помощь во время путешествия** 2.3.1

**Поощрительный тур** 2.9.1

**Посетитель** 2.1.6

**Посещение объектов** 2.10.2

**Предварительное резервирование** 2.11.2.1

**Принимающее лицо** 2.3.7

**Проводник** 2.3.8

**Прогулочный катер с каютами** 2.2.1.13.3

**Продолжительность путешествия** 2.8.1.3

**Продолжительность полета** 2.8.1.7

**Промежуточная остановка** 2.8.1.9

**Прямой рейс** 2.8.1.13

**Пункты отправления и возвращения** 2.8.1.14

**Путешественник** 2.1.3

**Путешествия и туризм** 2.1.1

**Расторжение договора организатором туристского обслуживания** 2.11.7

**Расторжение договора путешественником** 2.11.4

**Резервирование тура** 2.11.2

**Регулярные перевозки** 2.2.1.1

| | |
|---|---|
| **Ручная кладь** | 2.2.1.8.2 |
| **Самостоятельный тур** | 2.8.1.25 |
| **Сверхнормативный багаж** | 2.2.1.8.4 |
| **Совместный рейс** | 2.2.1.12 |
| **Специальный тур** | 2.8.1.23 |
| **Спортивный инструктор** | 2.3.9 |
| **Стоимость тура** | 2.12.1 |
| **Стоянка в пути** | 2.8.1.10 |
| **Страхование туристов** | 2.4.2 |
| **Стыковочная перевозка** | 2.8.1.11 |
| **Судно на воздушной подушке** | 2.2.1.13.7 |
| **Судно на подводных крыльях** | 2.2.1.13.8 |
| **Тендер** | 2.2.1.13.12 |
| **Трансфер** | 2.2.1.10 |
| **Трейлерное судно (ролкер)** | 2.2.1.13.6 |
| **Тримаран** | 2.2.1.13.10 |
| **Тур** | 2.10.3 |
| **Тур для стимулирования продаж** | 2.9.2 |
| **Турагент/турагентство** | 2.7.1 |
| **Турист** | 2.1.4 |
| **Туристское обслуживание/туристские услуги** | 2.2 |
| **Туристская брошюра** | 2.8.1.1 |
| **Туристская документация** | 2.13.1 |
| **Туристские сезоны** | 2.12.1.4 |
| **Туристский ваучер** | 2.13.1.1 |
| **Тур-менеджер** | 2.3.2 |
| **Туроператор** | 2.6.1 |
| **Турсопровождающий** | 2.3.3 |
| **Условия туристского договора** | 2.11.1 |
| **Устойчивый туризм** | 2.1.2 |
| **Форс-мажор (обстоятельство непреодолимой силы)** | 2.11.8 |
| **Чартерные перевозки** | 2.2.1.2 |

**Челночные перевозки** 2.2.1.3

**Экстренное резервирование** 2.11.2.2

**Экскурсия** 2.8.1.26

**Экскурсия по городу и окрестностям** 2.9.3

**Экскурсия с экскурсоводом** 2.10.6

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 Т02 ОКСТУ 010131

**Ключевые слова:** туристские услуги, туристское обслуживание, термины и определения, тур, туроператоры, турагенты, турист, путешественник, туристское предложение, туристский договор

Разработчики:
Генеральный директор
ОАО «ВНИИС» В.Г. Версан

Исполнители:
Руководитель разработки,
Зав. отделом ОАО «ВНИИС» Е.А. Лежина

Главный эксперт ОАО «ВНИИС» В.А. Ковалевская

Инженер ОАО «ВНИИС» Д.В. Акутина

Инженер ОАО «ВНИИС» А.В. Липсюк

gost.e-ecolog.ru