

14. Правила пользования экскурсионными услугами

14.1 Общие положения

Настоящие Правила разработаны с целью обеспечения порядка и безопасности пользования Клиентами экскурсионными услугами при прохождении пеших горных маршрутов.

Схемы пеших горных маршрутов утверждаются приказом генерального директора Общества или уполномоченного им лица, размещаются на информационных стендах у касс, реализующих услуги Общества.

Приобретая/пользуясь экскурсионными услугами, Клиент подтверждает, что:

- полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами, в том числе со схемами пеших горных маршрутов;
- не имеет медицинских противопоказаний для пользования услугой;
- понимает, что прохождение пеших горных маршрутов связано с повышенной нагрузкой на организм, пешие маршруты проходят на высотах от 380 до 1 075 метров над уровнем моря и несоблюдение настоящих Правил пользования услугой связано с риском получения травмы и повреждения здоровья;
- должным образом оценил возможности своего организма и его соответствие условиям физических нагрузок.

14.2 Условия пользования экскурсионными услугами:

14.2.1 Отсутствие признаков алкогольного/иного опьянения.

14.2.2 Отсутствие противопоказаний по состоянию здоровья к пользованию услугами (которое проверяется Клиентом своими средствами и за свой счет).

14.2.3 Ознакомление с памяткой безопасности на горных пеших маршрутах.

14.2.4 Приобретая услугу, Клиент соглашается с тем, что в соответствии со статьей 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации он оплачивает услугу независимо от того, будет ли им затребована соответствующая.

14.3 Правила подготовки к прохождению туристского маршрута.

В ходе подготовки к прохождению туристского маршрута Клиенту следует:

- изучить схему маршрута, ознакомиться с возможными опасными явлениями, указанными в пункте 5. Правил, и правилами поведения в случае возникновения таких опасных явлений, оценить свои силы и принять решение о прохождении маршрута с учётом состояния здоровья и уровня физической подготовки;
- родителям малолетних детей и людям, страдающим заболеваниями сердечно-сосудистой системы или лёгких, перед прохождением маршрута следует проконсультироваться с врачом;
- уточнить прогноз погоды, но помнить, что погода в горах меняется быстро и может повлиять на стабильность троп маршрута и находящиеся вдоль маршрута деревья и иную растительность;
- убедиться, что экипировка (одежда, обувь, головной убор и прочее) соответствует уровню сложности маршрута, обеспечивает безопасное и комфортное прохождение маршрута под открытым небом в условиях горной местности по каменистой, неровной (местами наклонной) и, в зависимости от погодных условий, зачастую скользкой поверхности, а средства связи (например, мобильный телефон) находятся в исправном состоянии и заряжены;

14.4 Правила поведения на пешем горном маршруте.

14.4.1 К следованию по пешим горным маршрутам допускаются Клиенты, соблюдающие правила подготовки, указанных в п. 3. настоящих Правил.

14.4.2 В ходе следования по туристским маршрутам Клиент обязан:

- располагать удобной обувью, одеждой, питьевой водой, заряженными средствами связи;
- придерживаться маркированного маршрута движения;

- соблюдать информационные и запрещающие знаки;
- внимательно смотреть под ноги, особенно после дождя: в зависимости от погодных условий верхний слой тропы может менять свое состояние от более к менее устойчивому;
- соблюдать соответствующий своему здоровью и физическому состоянию режим нагрузок, отдыха, питания;
- принимать меры, обеспечивающие хорошую терморегуляцию организма;
- при движении на склоне навстречу другому человеку действует правило «верхний пропускает нижнего», т.е. Клиент, спускающийся вниз, должен остановиться у края тропы и пропустить того, кто поднимается;
- в чрезвычайной ситуации, при дезориентации, получении/угрозе получения травм, выходе за пределы допустимого периода пребывания на горных пеших маршрутах: позвонить по телефону спасательной службы (8 (921) 275 000 5), назвать имя и фамилию (в том числе участников группы), ориентиры места нахождения, причину звонка и обстоятельства возникшей ситуации, ответить на вопросы и следовать рекомендациям спасательной службы.

14.4.3 В ходе следования по пешим горным маршрутам Клиенту запрещено:

- выходить за маркированные маршруты (существует угроза попасть в оползень, сель, поскользнуться, упасть на камни, прочего);
- разводить костры;
- оставлять мусор вне специально выделенных контейнеров;
- срывать растения, ломать кустарники и деревья, иным образом вредить растительности;
- ловить, пугать, истреблять или иным образом вредить фауне;
- собирать, бросать, перемещать камни, ветки, бревна;
- портить, переносить, закрывать, любым иным способом ухудшать видимость специальных цветных вешек, указателей направления движения, иных специальных знаков и инфраструктуры маршрутов;
- двигаться по маршруту с необоснованно высокой скоростью;
- купаться в ручьях, заводях, любых иных специально не выделенных для этих целей водоемах.

14.5 Опасные явления и правила поведения при их возникновении.

14.5.1 Камнепады.

Большую опасность при прохождении маршрута представляет падение камней с окружающих горных склонов. Сорвавшийся камень, сбрасывает другие камни, которые с большой скоростью летят вниз.

Наиболее опасными местами являются кулуары, желоба, русла ручьев и другие углубления, которые служат естественными путями движения камней. Камнепады могут вызвать и сами туристы - при спуске с тропы при опоре ногой на слабо лежащий камень, например.

Признаки мест постоянного камнепада: свежие полосы от падающих камней на стенах кулуаров, желобов и склонов, отдельные камни на тропе, следы свежих обломов на скалах, осыпи под склонами.

Для обеспечения безопасности от камнепадов необходимо:

- преодолевать опасные участки пути в наиболее безопасное время дня;
- не допускать нахождения на опасных участках или за пределами обустроенной тропы участников друг над другом, в особенности при движении одновременно двух групп;
- каждый сдвинутый камень следует удержать на месте и предупредить товарища о его непрочности;
- отвалившийся камень следует удержать и отложить в сторону;
- при большом количестве участников движение по опасным участкам (включая движение за пределами обустроенной тропы) допустимо двум группам параллельно вверх или вниз, или нижней группе следует выходить после того, как верхняя группа уйдет в сторону;

- не находиться на опасном участке (в т.ч. за пределами обустроенной тропы) в дождь, снегопад, грозу, при сильном ветре, в сумерки;

- при переходе опасных мест в каждой группе нужно выделить наблюдающего, который постоянно следит за обстановкой вверху и в случае камнепада предупреждает об этом группу громким, но спокойным возгласом "камень!". Этим же сигналом пользуется и тот, кто случайно свалит камень, и он покатится вниз;

- в случае камнепада необходимо прижаться к стене, под выступ, карниз и др. Если же укрытия нет, то остаться на месте и следить за полетом камня, а в последнее мгновение отскочить в сторону от него

- проходить, ускорив шаг, участки маршрутов, обозначенные знаками «Осторожно, камнепад» и подобными ему, не допускать остановку на таких участках.

14.5.2 Сель.

Сель – внезапно возникающий на горных реках бурный поток, несущий грунт, камни, обломки деревьев. В горах сель довольно частое явление. Сели бывают очень большой разрушительной силы.

Сели могут быть грязевые, грязекаменные и водо-каменные. Наиболее распространенные сели – грязевые.

Причиной образования селей могут быть сильные и длительные дожди, значительные уклоны, наличие рыхлого обломочного материала, прорыв озера, образовавшегося в результате завала в верховье ущелья.

Признаками селя является быстро увеличивающийся уровень воды в реках, которая приобретает цвет грунта. Приближение селя можно определить по специфическому шуму и грохоту.

Для обеспечения безопасности люди, оказавшиеся на пути селя, должны уйти с его пути на возвышенность, взобравшись по склону вверх.

Группа, попавшая в обстановку продолжительных селей, должна переждать, пока они не сойдут.

Бивуак следует устраивать в безопасном месте, на возвышенностях, водоразделах, там, где не грозит опасность селей и камнепадов

14.5.3 Оползень.

Оползень – скользящее смещение (сползание) масс грунтов и горных пород вниз по склонам гор и оврагов, крутых берегов рек под влиянием силы тяжести. Естественными причинами оползня чаще всего являются подмыв склона, его переувлажнение обильными осадками, землетрясения. Объем грунта при оползне может достигать десятков и сотен тысяч кубических метров, а в отдельных случаях и более. Скорость смещения оползня колеблется от нескольких метров в год, до нескольких метров в секунду. Наибольшая скорость смещения оползня отмечается при землетрясении. Сползание масс грунта может вызвать разрушения и завалы, угрожающие повреждением инфраструктуры, а также поражением и гибелью людей.

В случае возникновения оползня необходимо:

- при получении сигналов об угрозе возникновения оползня следует немедленно прекратить движение по маршруту и возвратиться к его начальной точке, предусмотрительно избегая выхода на язык оползня или на направление его движения;

- в зависимости от скорости смещения оползня действуйте, сообразуясь с угрозой;

- при необходимости, помогите спасателям в откопке, извлечении из обвала пострадавших и оказании им помощи.

14.5.4 Горные реки.

При переправах через горные реки необходимо:

- выбирать наиболее безопасное место переправы;

- избегать переправы вброд при наличии опасных ситуаций (землетрясения, резкий подъем уровня воды и т.п.);

- оказавшись в горном потоке, следует сбросить с себя поклажу, удержаться в положении на груди и стремиться приблизиться к берегу, камню, дереву, чтобы задержаться.

14.5.5 Землетрясение.

Землетрясение - это подземные толчки и колебания земной поверхности, возникающие в результате внезапных смещений и разрывов в земной коре или верхней мантии и передающиеся на большие расстояния в виде упругих колебаний.

Во время землетрясения необходимо:

- ощутив колебания почвы, увидев падение предметов, услышав нарастающий гул и звон бьющегося стекла, не поддавайтесь панике (от момента, когда Вы почувствовали первые толчки до опасных для здания колебаний у Вас есть 15-20 секунд);
- не стойте вблизи зданий, а перейдите на открытое пространство;
- сохраняйте спокойствие и постарайтесь успокоить других;
- если Вы вынужденно остались в помещении, то встаньте в безопасном месте: у внутренней стены, в углу, во внутреннем стенном проеме или у несущей опоры. Если возможно, спрячьтесь под стол – он защитит вас от падающих предметов и обломков. Держитесь подальше от окон и тяжелой мебели. Если с Вами дети – укройте их собой;
- держитесь в стороне от нависающих объектов, деревьев, конструкций и т.п., опасайтесь оборванных проводов;
- будьте в готовности к оказанию помощи при спасении других людей.

После землетрясения необходимо:

- оказать первую медицинскую помощь нуждающимся;
- с осторожностью освободить попавших в легкоустраиваемые завалы;
- обеспечить безопасность детей, больных, стариков, успокоить их;
- не разговаривать по телефону, при наличии возможности включить радиотрансляцию;
- следовать указаниям гида-инструктора Общества;
- не подходить к явно поврежденным зданиям, не входить в них
- быть готовым к сильным повторным толчкам, так как наиболее опасны первые 2-3 часа после землетрясения;
- при попадании в завал, спокойно оценить обстановку, по возможности оказать себе медицинскую помощь. Постараться установить связь с людьми, находящимися вне завала (голосом, стуком). Экономить силы.

14.5.6 Порывы ветра.

При сильных порывах ветра необходимо:

- избегать нахождения вблизи крупных деревьев, ветвей, линий электропередачи;
- выйти на открытое место;
- лучше всего скрыться в яме, овраге и плотно прижаться к земле.
- нельзя прятаться от сильного ветра у скальных обнажений, крутых склонов, у стены леса, под деревьями, поскольку на этих участках возможны осыпи, падения камней, вывалы деревьев.

14.5.7 Солнечная радиация.

Солнце действует на человека значительно сильнее на больших высотах.

Нос, щеки, в особенности губы, кожа на открытых участках тела интенсивно подвергаются ожогам.

Яркий солнечный свет в условиях среднегорья не только в ясные дни, но и при пасмурной погоде, и в туман может вызвать воспаление сетчатки глаз.

Под действием солнечных лучей и при высокой температуре может быть солнечный удар.

Для предупреждения ожогов и тепловых ударов необходимо

- пользоваться защитными очками в течение всего времени пребывания в горах;
- обязательно быть в головном уборе;
- пользоваться специальными солнцезащитными кремами.

14.5.8 Гроза.

Гроза в горах является большой опасностью потому, что человек, находясь на высоте, попадает в сферу грозовых разрядов.

Удар молнии в скальные породы и даже гром могут быть причиной сильного колебания воздуха и вызывать камнепады. Кроме опасности поражения молнией, гроза в горах может сопровождаться снежной бурей, градом или дождем.

Признаком приближающейся грозы является, прежде всего, увеличение ионизации воздуха, заметную благодаря специфическому «электрическому» запаху. Приближение грозы можно определить по резкому падению атмосферного давления (по барометру) и появлению кучевых облаков. При появлении грозового фронта издалека видно сверкание молний и темные тучи. Чтобы узнать, на каком расстоянии происходят грозовые разряды, надо подсчитать промежуток между блеском молнии и громом. Известно, что движение звуковых волн происходит со скоростью 340 м в 1 с. Количество секунд умножают на 340, результат – расстояние от места грозового разряда в метрах. Поэтому можно рассчитать свои действия и подготовиться к наступлению грозы.

Чаще всего молнии в горах ударяют в выступающие точки - скальные пики, находящиеся выше других, гребни, где есть породы с содержанием хотя бы небольшого процента железа.

Для предупреждения опасности поражения молнией необходимо:

- при приближении грозы необходимо спуститься с возвышенного места;
- все металлические вещи отнести на расстояние не ближе чем 10 м;
- сесть, опустив голову, обняв руками колени;
- положить под сидение и ноги сухое снаряжение (штормовку, рюкзак, предмет одежды), не касаться руками скал и грунта;
- не стоять под одиночными деревьями, столбами, около металлических сооружений и предметов, на берегу ручьев, водоемов, мест, через которые течет вода, по возможности расположиться на изолирующем покрытии/материале.

14.5.9 Туман.

Туман представляет собой большую опасность в горах. Он может возникнуть в результате движения облаков или восходящих испарений. Туман ухудшает видимость, чем затрудняет ориентировку и выбор пути. Нарушает связь между участниками группы, действует угнетающе на психику. В сильный туман почти невозможно двигаться. Туман трудно предвидеть, он может внезапно появиться и так же быстро исчезнуть при действии ветра. Потеряв ориентировку, группа может сбиться с пути, потерять маршрут. В тумане легко потерять человека и трудно его найти, поэтому следует прекратить движение.

Движение по маршруту в условиях сильного тумана возможна лишь при условии отличного знания маршрута. При этом следует даже на легких участках пути не растягивать группу, следить за состоянием своего товарища. Во избежание потери ориентировки, схода с тропы маршрута, падений необходимо усилить внимание, непрерывно следить за маркировкой маршрута, в случае опасности – приостановить движение, дожидаться рассеивания тумана.

14.5.10 Дождь.

Дождь (и даже неожиданный в теплое время года снегопад) - весьма частое явление в горах. После дождя, когда вся одежда намочена, могут сложиться предпосылки переохлаждения организма. Промокшая одежда отрицательно влияет на нервную систему туриста. Дождь, мокрый снег, град способствуют тому образованию скользких участков маршрута, на которых повышается риск потери равновесия, падения и травмы.

Во время сильного дождя резко увеличивается опасность камнепадов, селей, оползней, вывала деревьев.

Большие ливни увеличивают количество воды в реках, что затрудняет переправу.

При сильном дожде и снегопаде необходимо найти укрытие, переждать непогоду, укрывшись плащом.

Дальнейшее движение по маршруту во время осадков или сразу после их выпадения необходимо осуществлять с повышенным вниманием и с крайней осторожностью.

14.5.11 Дикие животные.

Среди крупных диких животных, встреча с которыми вероятна на маршруте, следует отметить бурого медведя, волка, лисицу.

В случае встречи с диким животным следует избегать контакта с ним, не приближаться, не пытаться кормить, трогать, делать фотоснимки на его фоне.

Как правило, при встрече с человеком, дикие животные спешат удалиться.

Однако, если животное не спешит убежать, ретироваться следует туристам.

В случае, если животное демонстрирует агрессию, сокращает дистанцию, то следует занять выгодное положение (плотно собранная группа, спиной к склону, дереву) и дать отпор громкими криками, размахиванием руками и одеждой. В любых случаях необходимо призывать окружающих на помощь.

14.6 Прочие положения

а) администрация Общества оставляет за собой право вносить изменения и корректировки в расписание оказания услуг, в том числе при неблагоприятных погодных условиях;

б) в случае неблагоприятных погодных условий, таких как: дождь, туман, мокрый снег, низкая облачность, ветер свыше 15 м/с Общество оставляет за собой право отказать в оказании туристической услуги.

в) поведение Клиентов, пользующихся услугой, не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия Клиенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации;

г) клиент принимает на себя все последствия и риски, связанные с причинением вреда своей жизни и здоровью в результате нарушения Правил во время пользования услугой, и обязуется освободить Общество от каких-либо претензий, связанных с этим, в том числе от требований по компенсации вреда жизни и здоровью, морального вреда и прочих убытков.

д) общество не несёт ответственности за пользование Клиентами услугой без оплаты её стоимости, а также за последствия такого использования.

Настоящие Правила имеют силу письменного договора с посетителем. Оплата посетителем стоимости пользования экскурсионными услугами в кассу курорта или через автоматический платежный терминал; присутствие на территории пеших горных маршрутах курорта, является полным и безоговорочным согласием клиента с настоящими Правилами.