

Автобусный тур: памятка потребителю.



Автобусные туры пользуются популярностью у туристов в любое время года. Они могут проводиться повсеместно и практически без ограничений. Автобусные путешествия позволяют проводить маршруты по интересным местам в наиболее удобные для туристов сроки.

Заказ на приобретение туристского продукта от туристов или иных заказчиков принимается, как правило, в письменной форме и оформляется в виде заявки на бронирование или в виде предварительного

договора.

Заказ (заявка) на бронирование может быть принят турагентом в факсимильном, электронном виде (e-mail) или в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (on-line бронирование). В таких случаях заявка или предварительный договор подписываются сторонами в электронной форме и *по соглашению сторон в дальнейшем могут быть оформлены в письменном виде.*



В заявке или предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет и другие существенные условия договора (маршрут путешествия, вид транспорта, категорию средства размещения, сведения о туристах и пр.), а также сроки заключения сторонами договора о реализации туристского продукта.

Турагент обязан оформить документы, подтверждающие оплату денежных средств туристами по договору о реализации турпродукта или по договору о предоставлении отдельных туристских услуг.

При осуществлении наличных расчетов турагент выдает заказчику документ подтверждающий факт оплаты.

Для обеспечения удобства расчетов для туристов турагенты должны обеспечить возможность приема платежей по пластиковым банковским картам, через платежные терминалы, а также прием безналичных платежей путем перечисления денежных средств на расчетный счет туроператора или турагента, в том числе с использованием электронных систем оплаты.

Услуги, предоставляемые туристу должны оказываться в соответствии требованиями безопасности, точности и своевременности исполнения, эргономичности, комфортности, информативности, доступности.

Ответственность за качество и безопасность турпродукта в соответствии с законодательством и договором, заключенным между турагентом и туроператором, несет туроператор. При проведении транспортных экскурсий должно быть обеспечено соблюдение требований действующего законодательства Российской Федерации по транспортной безопасности.

Безопасность на маршруте во время автобусного тура обеспечивают профессиональные водители, страхования транспортного средства и его пассажиров, а также страхование от несчастного случая, входящее в стоимость любого тура.

Идентификацию участников автобусного тура, имеющих право посадки в транспортное средство, как правило, производит сопровождающий туристической группы.

Законодательство определяет сопровождающего как физическое лицо, имеющее профессиональную подготовку, опыт, знания и навыки, оказывающее информационные и организационные услуги, необходимые при проведении экскурсии, и квалифицированную помощь экскурсантам.

В обязанности сопровождающего группы входит: обеспечение выполнения программы тура, контроль за количественным составом группы, информирование туристов о времени и месте сбора или отъезде группы. Взаимодействие с водителями, взаимодействие с официальными службами, контроль за дисциплиной и правилами поведения туристов на маршруте. Сопровождающий не является экскурсоводом.

Сопровождающий находится вместе с группой в рамках программы тура.

В том случае, если туристами в соответствии с договором являются дети, то их перевозка должна осуществляться в соответствии с **Правилами организованной перевозки группы детей автобусами.**

При организованной перевозке группы детей при движении автобуса на его крыше или над ней должен быть включен маячок желтого или оранжевого цвета



Включение детей возрастом до 7 лет в группу детей для организованной перевозки автобусами при их нахождении в пути следования согласно графику движения более 4 часов не допускается. Организованная перевозка группы детей должна осуществляться с использованием ремней безопасности.

В случае нахождения детей в пути следования согласно графику движения более 3 часов ответственное лицо за обеспечение безопасности дорожного движения, обеспечивает наличие наборов пищевых продуктов (сухих пайков, бутилированной воды).

Междугородние перевозки людей должны полностью соответствовать нормативам и правилам перевозки автобусами и должны быть безопасные и комфортные. **При пограничном контроле туристу необходимо предъявить заграничный паспорт с необходимыми визами.** Если паспорт и визы в порядке, то пограничный контроль будет пройден, о чем будет свидетельствовать штамп в заграничном паспорте о пересечении границы в данном пограничном пункте.

Экскурсионная программа - последовательное посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах в результате осуществления автобусного тура должна соблюдаться и соответствовать условиям, согласованным сторонами при заключении договора.

Оказанные потребителю в ходе поездки экскурсионные услуги должны быть оказаны туристу качественно. Характеристики экскурсионных услуг включают профессиональную подачу материалов экскурсии, владение методикой экскурсии, этику общения экскурсовода и экскурсантов, эстетичность и комфортность экскурсии.

В своей совместной работе по обслуживанию туристов и экскурсантов водитель автобуса, экскурсовод и сопровождающий туристской группы **обязаны обеспечивать участникам автобусного тура услуги надлежащего качества в соответствии с программой туристского путешествия и пакетом туристских услуг, указанных в договоре.**

В автобусных турах невозможно определить точное время прибытия. Продолжительность поездки зависит от многих причин: погодные условия, состояние дорог, ситуация на дорогах (пробки), поэтому туристу необходимо быть готовым к наличию различных факторов, влияющих на количество времени, проведенного в дороге.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение **20 дней** со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение **10 дней** со дня получения претензий.