

Автобусный тур, права потребителя при оказании услуг

Автобусный тур – это туристский продукт, который включает:

перевозку группы туристов на автобусе по определенному маршруту

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 определенных последовательности, времени, месте и условиях обслуживания

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

Информация для потребителя

Исполнитель (турагент, туроператор) обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске или официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" следующую информацию:

для юридического лица - наименование и фирменное наименование (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес, место нахождения, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты

для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, адрес места осуществления деятельности, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта

Договор заключается в **письменной форме** или в форме **электронного документа**. Договор в форме электронного документа считается заключенным с момента оплаты потребителем туристского продукта. Договор реализации туристского продукта считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям.

В договор на оказание туристских услуг должны быть внесены существенные условия:

о полной цене услуг,
потребительских свойствах услуг

о правах и обязанностях сторон

сведения о порядке
предъявления претензий
туристом

информация о финансовом обеспечении и
договоре страхования гражданской
ответственности туроператора

реквизиты сторон договора

Туроператор несёт ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, выполняемые как самостоятельно, так и с привлечением третьих лиц

В случае если туристу были оказаны услуги, не отвечающие условиям договора, он вправе **предъявить претензию к качеству оказанных услуг в течение 20 дней** с даты окончания действия договора об оказании услуг.

Права потребителя при обнаружении недостатков в оказанной услуге.

Турист вправе потребовать по своему выбору от исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги,
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги,
- возмещения понесенных потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами

- потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены

Срок рассмотрения претензии туриста исполнителем услуг в течение 10 дней с даты получения претензии .