**Памятка потребителю**

![toorist_6[1]]()Экскурсионное обслуживание

**ЭКСКУРСИЯ** - это коллективное (или индивидуальное) посещение и изучение с познавательной целью определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 часов без ночевки.

- услуги по организации

 и проведению экскурсий

Экскурсионные услуги

- услуги экскурсовода

- услуги гида-переводчика

- услуги сопровождающего

**ВИДЫ ЭКСКУРСИЙ**:

* обзорные и тематические (исторические, литературные, производственные, экологические и т.д.),
* городские и загородные,
* пешеходные, экскурсии с использованием пассажирского транспорта различных видов (автомобильного, водного, авиационного, железнодорожного, конного и др.), комбинированные (транспортно-пешеходные) и экскурсии других видов,
* детские, молодежные, экскурсии для взрослых, экскурсии для пожилых людей,

*Экскурсии могут подразделяться также в зависимости от числа участников, назначения, продолжительности, времени проведения и других факторов.*

**ИНФОРМАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**- об исполнителе**

- фирменное наименование

На вывеске туроператора, турагента или фирмы, организующей экскурсию

(наименование) организации

- место нахождения

(почтовый и юридический адрес)

- режим работы

**- об оказываемых услугах:**

* основные потребительские свойства услуги (*например, о маршруте экскурсии, его особенностях, правилах безопасного поведения в ходе экскурсии, об обычаях местного населения, святынях)*,
* цена в рублях, условия приобретения экскурсии,
* правила и условия эффективного и безопасного использования услуг,
* указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (например, экскурсовод, гид-переводчик, специально обученный инструктор-проводник), и другие.

**Туроператоры (турагенты), предоставляющие экскурсионные услуги в рамках турпродукта, обязаны также сообщить информацию:**

- программу пребывания, маршрут и условия экскурсии, включая информацию о месте нахождения средства размещения, его категории, и питания, услугах по перевозке потребителя в месте временного пребывания;

- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении экскурсии,

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить экскурсию, связанную с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, занятие экстремальными видами туризма и спорта) и другие.

**Экскурсоводы (гиды), оказывающие услуги, которые не входят в турпродукт, дополнительно предоставляют информацию:**

* перечень услуг, условия их оказания, форма и порядок оплаты услуг;
* сведения о сроках оказания услуг (дата, время начала и окончания либо продолжительность оказания услуги);
* сведения о форме, условиях и порядке заказа услуг, изменения или аннулирования заказа услуг;
* перечень и цена иных платных услуг, оказываемых за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
* перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот.

![internet_explorer1600[1]]()Такая информация размещается экскурсоводом (гидом):

- на информационном стенде, доске объявлений,

- на сайте в сети "Интернет", странице в социальных сетях либо страница сайта в сети "Интернет" владельца агрегатора.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА**

* в простой письменной форме
* в форме электронного документа

если экскурсия входят в турпродукт

если услугу оказывает экскурсовод (гид)

в любой форме, в том числе дистанционно



При заключении договора потребителю может быть выдана **памятка**, в которой должна содержаться необходимая информация об экскурсионной услуге.

**БЕЗОПАСНОСТЬ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ**

* На экскурсии должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья экскурсантов как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.).
* Информация, необходимая для экскурсантов в целях охраны их жизни и здоровья, предоставляется заблаговременно, до начала и в процессе экскурсии.
* Информация, характеризующая природные сложности экскурсионной трассы, необходимый уровень личной физической подготовки туриста, особенности индивидуальной экипировки, должна содержаться в рекламно-информационных материалах и в тексте информационного листка к экскурсионной путевке.

в период экскурсии

**инструктаж**

до начала экскурсии

по соблюдению мер предосторожности при осмотре достопримечательностей, прохождении маршрутов повышенной опасности

по правилам безопасности на экскурсии

![pretenzia2[1]]()

 **ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ**

Если вас не устроило качество оказанной вам услуги, вы вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездное устранение недостатков оказанной услуги, если они обнаружены в процессе проведения экскурсии и могут быть устранены (*например, замена гида –переводчика, предоставление надлежащих услуг по перевозке во время экскурсии*),

- соответствующее уменьшение цены услуги,

- возмещение понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги,

- расторжение договора, если в установленный срок недостатки оказанной услуги не будут устранены или если будут обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (*например, нарушение сроков оказания экскурсионных услуг*).

Кроме того, вы вправе **заявить требование** о полном возмещении убытков и компенсации морального вреда.

обязательная претензия: по выбору потребителя:

при приобретении экскурсии в составе турпоездки в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации турпродукта.

при приобретении экскурсии как самостоятельной услуги предъявляется исполнителю в устной или письменной форме в разумный срок

**Внимание! Необходимо своевременно позаботиться о доказательствах оказания некачественной услуги, причинения вреда вашему имуществу или здоровью (например, медицинские документы, фотографии, показания свидетелей).**

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке** [**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)**).**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

***Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области». При использовании памятки ссылка на сайт*** [***www.66.rospotrebnadzor.ru***](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) ***обязательна***