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.

Экскурсионные услуги

- услуги по организации и проведению экскурсий
- 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.

ЭКСКУРСИЯ

- **входит в турпродукт (турпоездку)**
- **самостоятельная платная услуга экскурсовода (гида)**

ИНФОРМАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ

- об исполнителе

На вывеске туроператора, турагента или фирмы, организующей

- фирменное наименование (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.

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

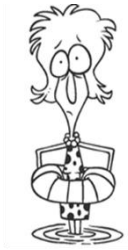
- в простой письменной форме
- в форме электронного

→ если экскурсия входят в турпродукт

в любой форме, в том числе дистанционно → если услугу оказывает экскурсовод (гид)

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.

до начала экскурсии ⇦ **инструктаж** ⇨ в период экскурсии

- по правилам безопасности на экскурсии
- по соблюдению мер предосторожности при осмотре достопримечательностей, прохождении маршрутов

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

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

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области
http://66.rospotrebnadzor.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»
http://fbuz66.ru
620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3, тел. (343) 374-14-55, факс (343) 374-01-91
mail@66.rospotrebnadzor.ru

Консультационные пункты для потребителей

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07
г. Алапаевск, ул. Ленина, 125 (34346) 3-18-66
г. Арамиль, ул. 1 Мая, 4 (343) 385-32-81 (доб.1040)
г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80
г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49
г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87
п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65
г. Верхняя Пышма, ул. Ленина, 5а (34368) 3-84-11
г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62
г. Ивдель, ул. Октябрьская набер., 24 (34386) 2-18-72
г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28
г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 36-48-22
г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90
г. Качканар, 5 квартал, 1б (34341) 6-38-27
г. Красноуфимск, ул. Советская, 13 (34394) 2-00-14
г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная, 6а (34384) 6-48-35
г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34343) 2-06-47
г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00
г. Нижние Серги, ул. Р. Люксембург, 79 (34398) 2-10-62
г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62
г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34342) 2-75-07
г. Невьянск, ул. Мартьянова, 29 (3435) 41-83-62
г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79
г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04
г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 3-32-19
г. Ревда, ул. Спортивная, 49б (34397) 5-61-52
г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 2-11-04
г. Североуральск, ул. Свердлова, 60а (34380) 2-22-50
г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70
г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7а (34373) 4-26-86
г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 7-14-51
г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04
г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54
п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

Памятка потребителю

Экскурсионное обслуживание