



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 экскурсию

- 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 документа

если экскурсия входит 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.

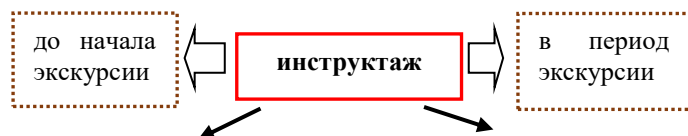
БЕЗОПАСНОСТЬ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ



➔ 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.



по правилам безопасности на экскурсии

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



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:

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

по выбору потребителя:

при приобретении экскурсии как самостоятельной отдельной 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).

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. Арамилы, 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, 16 (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. Мартынова, 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