




**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 ре-

кламно-информационных материалах и в тексте информационного листка к экскурсионной путевке.



### 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 турпродук-

#### 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.rosпотребнадzor.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.rosпотребнадzor.ru](mailto:mail@66.rosпотребнадzor.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. Мартыанова, 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