

Памятка потребителю 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.

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 может входить в турпродукт (турпоездку), а может являться самостоятельной отдельной услугой.

ИНФОРМАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ

Потребитель имеет право на получение информации:

- об исполнителе

На вывеске туроператора, турагента или фирмы, организующей экскурсию {

- фирменное наименование (наименование) организации
- место нахождения (почтовый и юридический адрес)
- режим работы

Дополнительно **на сайте** туроператора, у которого приобретается экскурсия, должны быть указаны наименование, логотип, адрес, телефоны, данные о контактных лицах, сведения о внесении в единый реестр туроператоров, номер сертификата соответствия (при наличии), сроке действия и об организации, его выдавшей.

- об оказываемых услугах:

основные потребительские свойства услуги (*например, о маршруте экскурсии, его особенностях, правилах безопасного поведения в ходе экскурсии, об обычаях местного населения, святынях, памятниках природы, культуры и других объектах показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды*),

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, обязаны сообщить вам также следующую 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, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта) и другие.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

- в простой письменной форме
- в форме электронного документа.

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**.



ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

В случае, 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 оказанной услуги,

- возмещение понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами,

- 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 туристского продукта.

Претензия 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*).

Отказ исполнителя от удовлетворения ваших требований вы можете обжаловать в суде.