**ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ИНСТРУКТОРА - ПРОВОДНИКА**

В июне 2024 года вступили в силу новые **Правила оказания услуг инструктора-проводника утв. постановлением Правительства РФ от 1 июня 2024 г. N 761**, которые регулируют отношения между потребителем (туристом, экскурсантом) и исполнителем услуг (инструктором-проводником), по сопровождению туристов и обеспечению их безопасности при прохождении туристских маршрутов.

*В Правилах определён обязательный перечень предоставляемой информации об оказываемых услугах, порядок заключения и существенные условия договора, порядок исполнения договора, ответственность инструктора-проводника и туриста (экскурсанта), в том числе порядок направления претензии туриста (экскурсанта) инструктору-проводнику, обязанность направления им ответа на претензию.*

**Обязательная информация при заключении договора услуг**

Инструктор-проводник, обязан довести до сведения туриста:

* перечень, условия оказания, форма и порядке оплаты услуг;
* сроки оказания услуг;
* форма, условия, порядок заказа услуг, изменения, отказа от услуг;
* перечень, цена платных услуг;
* обстоятельства, которые могут снизить качество услуг;
* перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг;
* ссылка на официальный сайт Министерства экономического развития РФ в сети Интернет, где размещен единый федеральный реестр инструкторов-проводников. С реестром инструкторов-проводников можно ознакомиться по ссылке [Реестр инструкторов-проводников](https://economy.gov.ru/material/directions/turizm/reestry_turizm/provodnik/).

*Информация доводится до сведения туристов в наглядной, доступной форме на стендах, досках объявлений, сайтах.*

**Информация о туристском маршруте**

* 
* вид, дата, место начала и окончания туристского маршрута, количество и виды препятствий, особенности рельефа, условия проживания и др.;
* телефоны экстренной связи;
* информация о проведении спасательных мероприятий, эвакуации, оказания медицинской помощи;
* информация о категории сложности туристского маршрута;
* информация о снаряжении, оборудовании, средства индивидуальной защиты;
* прогнозируемые климатические, барометрические, погодные условия на туристском маршруте (с учетом сезона).

**Заключение договора**

Услуги инструктора-проводника оказываются на основании договора, который можно заключить в письменном виде, а также дистанционным способом.

***Договор должен содержать следующие условия:***

- цену услуг;

- сведения об инструкторе-проводнике: фамилия, имя, отчество (при наличии) инструктора-проводника; идентификационный номер налогоплательщика; адрес электронной почты инструктора-проводника;

- сведения об услугах: наименование и описание услуг (включая информацию о туристском маршруте); цена услуг;

- сведения о правах, обязанностей и ответственности сторон;

- условия изменения и расторжения договора;

- сведения об адресе для направления туристом (экскурсантом) претензии.

**Внимание!** Лицо, оказывающее услуги инструктора-проводника, вправе отказать в заключении договора, в случае невозможности обеспечения безопасности конкретного туриста при прохождении маршрута (при медицинских противопоказаниях, уровне физической подготовки и опыта, определяется на основании информации представленной туристом; в связи с климатическими, барометрическими, погодными условиями, чрезвычайной ситуацией природного и техногенного характера, введением особого противопожарного режима, режима контртеррористической операции на туристском маршруте).

**Особенности заключения договора дистанционным способом**

В случае заключения договора дистанционным способом, в том числе с использованием сети Интернет, инструктор-проводник направляет туристу (экскурсанту) подтверждение заказа услуг, содержащее сведения об инструкторе-проводнике и о туристе (экскурсанте), наименовании услуг, сроках их оказания, цене услуг и порядке их оплаты, а также иные сведения, определяемые инструктором-проводником.

При осуществлении расчетов с туристом (экскурсантом) лицо, оказывающее услуги инструктора-проводника, выдает туристу кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату услуг, в соответствии.

**Ответственность за ненадлежащее исполнение условий договора**

При выявлении туристом недостатков оказанной услуги/отказа в оказании услуги турист вправе направить претензию лицу, оказывающему услуги инструктора-проводника, с требованием безвозмездного устранения недостатков; уменьшения цены выполненной работы; повторного выполнения работы; возмещения понесенных потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги.

Письменная претензия направляется почтовым отправлением или в электронном виде на адрес электронной почты лица, оказывающего услуги инструктора-проводника, заключившего договор или отказавшего в его заключении.

Исполнитель должен рассмотреть претензию и направить ответ потребителю в течении ***20 рабочих дней.***

При невозможности разрешения спора в добровольном порядке, потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд. К иску необходимо приложить доказательства оказания некачественной услуги (справки, фото- видео- материалы, переписку с исполнителем), а также документы, подтверждающие обращения к исполнителю услуг с претензией.

**Надзор за деятельностью** инструкторов-проводников на территории Свердловской области осуществляет **Департамент по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области.**

(г. Екатеринбург Московская ул., 11, тел: +7 (343) 312-00-42, официальный сайт: <https://tourism.midural.ru/>).