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).

Инструктор-проводник, должен быть аттестован на соответствующий вид и категорию сложности туристского маршрута, для обеспечения безопасности, в зависимости от вида и категории сложности туристского маршрута, а также количества туристов в группе. Перечень организаций, уполномоченных на проведение аттестации утвержден Правительством РФ.

**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/>).

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** [**http://66.rospotrebnadzor.ru**](http://66.rospotrebnadzor.ru)

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Свердловской области»**

[**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,

тел. (343) 374-14-55

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

**Адреса консультационных пунктов**

**для потребителей в Свердловской области**

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49(343) 272-00-07

г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66

г. Арамиль, ул. 1 Мая, 12 (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. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06

г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62

г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28

г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06

г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90

г. Качканар, 5 квартал, 1б (34344), 8-991-199-40-31

г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, 89024474205

г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная,6а (34384) 6-48-41

г. Красноуральск, ул. Янкина,2, 8-991-199-40-31

г. Кушва, ул. Коммуны, 78, (34344) 2-53-00 доб. 6953

г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62

г. Нижняя Тура, ул. Декабристов,17, 8-991-199-40-31

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) 4-21-68

г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52

г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09

г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а, (34380) 2-22-50

г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70

г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86

г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 6-51-51

г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04

г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-85-44

п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области**

**ФБУЗ «Центр гигиены и**

**эпидемиологии в Свердловской**

**области»**

**Памятка потребителю**



**ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ИНСТРУКТОРА-ПРОВОДНИКА**