

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР
"СТАРЫЙ СУРГУТ"

ПРИКАЗ

от «30» сентября 2026 г.

№ ИКЦ-03- 59/6

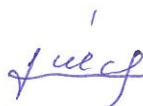
Об утверждении Положения
о порядке предоставления
экскурсионного обслуживания
в МБУ ИКЦ «Старый Сургут»

В целях упорядочения и повышения качества предоставления экскурсионных услуг, а также обеспечения доступности информации для посетителей

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке предоставления экскурсионного обслуживания в МБУ ИКЦ «Старый Сургут» согласно приложению.
2. Ввести в действие указанное Положение с 01.10.2026.
3. Заведующему отделом просветительской деятельности Дробитько В.В. обеспечить опубликование Положения на официальном сайте Учреждения в срок до 02.10.2026.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора



И.А. Алиева

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке предоставления экскурсионного обслуживания
в МБУ ИКЦ «Старый Сургут»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении экскурсионного обслуживания посетителям МБУ ИКЦ «Старый Сургут» (далее - Учреждение).

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- постановлением Администрации г. Сургута от 30.04.2021 № 3485 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг, муниципальных работ в сфере культуры»;
- постановлением Администрации г. Сургута от 13.02.2020 № 1062 «Об установлении муниципальными учреждениями культуры города Сургута льгот на посещение проводимых ими платных мероприятий для отдельных категорий граждан»;
- приказом Учреждения от 29.12.2022 № ИКЦ-03-40/2 «Об утверждении Правил продажи и возврата билетов на мероприятия МБУ ИКЦ «Старый Сургут»;
- приказом Учреждения от 12.01.2026 № ИКЦ-03-1/6 «Об утверждении порядка льготного посещения отдельными категориями граждан»;
- приказом Учреждения от 13.06.2024 № ИКЦ-04-42-4 «Об утверждении правил поведения на территории МБУ ИКЦ «Старый Сургут»;
- Уставом Учреждения;
- иными нормативными правовыми актами, регулирующими экскурсионную деятельность.

1.3. Цель Положения - повышение качества и прозрачности предоставления экскурсионных услуг, регламентация прав и обязанностей сторон.

1.4. В настоящем Положении применяются следующие термины и понятия:

Экскурсия - коллективное или индивидуальное посещение и изучение определённых исторических, природных, культурных объектов в сопровождении экскурсовода (гида) продолжительностью менее 24 часов без ночёвки.

Обзорная экскурсия - экскурсия с использованием искусствоведческих материалов и максимальной демонстрацией объектов показа - экспонатов постоянной музейной экспозиции.

Тематическая экскурсия - экскурсия, посвящённая конкретной проблеме (узкой теме, жанру, виду, личности и др.).

Маршрут экскурсии - путь следования экскурсантов, включающий посещение объектов показа.

Экскурсант (Заказчик) - лицо, посещающее место временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночёвки и использующее услуги экскурсовода (гида).

Экскурсовод (гид) - профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа.

Экскурсионная программа - комплекс услуг по экскурсионному обслуживанию, предоставляемых Учреждением по установленным тарифам.

Контрольный текст экскурсии - документ, включающий актуализированную познавательную, историческую, искусствоведческую информацию, предоставляемую экскурсантам в процессе экскурсии.

Качество экскурсионных услуг - совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.

1.5. В зависимости от категории участников экскурсии подразделяются на:

- экскурсии для взрослых (в том числе для пожилых людей);

- экскурсии для детей и молодёжи (школьники, студенты);
- специализированные экскурсии (для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью).

1.6. В зависимости от числа участников экскурсии подразделяются:

- для индивидуальных посетителей - от 1 до 4 человек включительно;
- групповые - от 5 до 20 человек включительно.

2. Виды экскурсионного обслуживания и способы информирования

2.1. Учреждение предоставляет следующие виды экскурсионного обслуживания:

- обзорные экскурсии по экспозициям и территории ИКЦ «Старый Сургут»;
- тематические экскурсии (исторические, культурно-образовательные, интерактивные и др.);
- экскурсии по городу Сургуту по стандартному и индивидуальному маршрутам (без предоставления транспорта).

2.2. Информация об экскурсиях размещается:

- на официальном сайте Учреждения <https://stariy-surgut.ru/>;
- на цифровой платформе PRO.Культура.РФ <https://www.culture.ru/institutes/34823/istoriko-kulturnyi-centr-staryi-surgut>;
- в сообществе ВКонтакте https://vk.ru/old_surgut;
- в сообществе в Максе https://max.ru/id8602003317_gos;
- на афише мероприятий на территории Учреждения;
- на информационных стендах в зоне касс/входа.

2.3. Учреждение обеспечивает доступность информации о порядке проведения экскурсий, стоимости услуг, правилах поведения и графике работы.

3. Категории заявителей

3.1. Правом на получение экскурсионного обслуживания обладают:

3.1.1. Юридические лица независимо от организационно-правовой формы и формы собственности:

- государственные и муниципальные учреждения (школы, детские сады, учреждения дополнительного образования, колледжи, вузы);
- коммерческие организации;
- некоммерческие организации (фонды, ассоциации, союзы, религиозные организации);
- индивидуальные предприниматели.

3.1.2. Физические лица независимо от пола, возраста (с учётом требований раздела 4), национальности, образования, социального положения, отношения к религии, места жительства и регистрации.

3.1.3. Иные категории:

- иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории РФ на законных основаниях;
- официальные делегации и творческие коллективы при согласовании с администрацией Учреждения;
- заявители, использующие средства индивидуальной мобильности (коляски, инвалидные кресла), при предварительном согласовании возможности их использования в ходе экскурсии.

3.2. Заявители из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья имеют право на получение экскурсионных услуг с учётом индивидуальных потребностей при условии предварительного согласования адаптации маршрута и программы не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экскурсии.

4. Требования к возрастным категориям участников экскурсий

4.1. Экскурсионные программы рассчитаны на семейную аудиторию и посетителей, достигших 7 лет. Содержание, темп подачи материала и методика проведения ориентированы на данную возрастную категорию.

4.2. Дети в возрасте до 7 лет (от 0 до 6 лет включительно) могут быть допущены к участию в экскурсии в составе группы при соблюдении следующих условий:

- сопровождение родителей, законных представителей или иных назначенных ответственных лиц (не менее 1 сопровождающего на 1 ребёнка), которые несут полную ответственность за безопасность, поведение и эмоциональное состояние ребёнка;

- оплата производится в полном объёме по тарифу детского экскурсионного билета. Льготы и скидки для данной категории не предусмотрены, за исключением детей до 3 лет (п. 4.3).

4.3. Дети в возрасте до 3 лет включительно обслуживаются бесплатно без предоставления отдельного посадочного или стационарного места при соблюдении условий п. 4.2.

4.4. Программа экскурсии не адаптируется под возрастные особенности детей младше 7 лет: темп, содержание, продолжительность и методика ведения экскурсии не изменяются.

4.5. Родители (законные представители) или сопровождающие лица:

- подтверждают согласие с тем, что программа не адаптируется под возраст ребёнка;
- обязуются самостоятельно регулировать участие ребёнка в процессе (при необходимости выводить его из зала, отвлекать, успокаивать), не создавая помех экскурсоводу и другим участникам;
- несут полную материальную ответственность за ущерб, причинённый ребёнком имуществу Учреждения или экскурсионным объектам.

4.6. Если поведение ребёнка младше 7 лет создаёт существенные помехи для проведения экскурсии (громкий плач, беготня, крики, отвлечение группы), экскурсовод вправе сделать устное предупреждение сопровождающему. При повторении нарушений экскурсия может быть прекращена досрочно без возврата стоимости билета.

4.7. Для организованных детских групп устанавливаются обязательные требования к сопровождению:

- группа детей сопровождается должностными лицами образовательного учреждения или родителями (законными представителями);
- минимальное количество сопровождающих - не менее 2 человек на группу независимо от численности.

4.8. Руководитель группы несёт полную ответственность:

- за жизнь и здоровье несовершеннолетних участников на всём протяжении маршрута;
- за соблюдение правил поведения, техники безопасности, противопожарного режима и санитарно-эпидемиологических норм;
- за сохранность имущества Учреждения и экскурсионных объектов.

Перед началом экскурсии руководитель группы обязан ознакомить участников с правилами поведения и техникой безопасности.

4.9. При нарушениях детьми правил поведения экскурсовод вправе:

- сделать устное предупреждение руководителю группы;

- при повторном нарушении - приостановить обслуживание группы до устранения нарушений;
- при грубом нарушении (угроза безопасности, порча экспонатов) - прекратить экскурсию досрочно без возврата стоимости услуги.

5. Порядок формирования экскурсионных групп

5.1. Форматы экскурсий по численности:

- индивидуальная экскурсия - от 1 до 4 человек включительно;
- групповая экскурсия - от 5 до 20 человек включительно.

5.2. Минимальное количество участников групповой экскурсии - не менее 5 человек. При недостижении минимума Исполнитель вправе:

- предложить замену формата на индивидуальную экскурсию с перерасчётом стоимости;
- аннулировать заявку.

5.3. Максимальное количество участников:

- для экскурсий по городу (автобусных) - до 50 человек в одном автобусе; при превышении - второй и последующие автобусы с отдельным экскурсоводом на каждый (п. 5.5.2);
- для экскурсий в закрытых помещениях (экспозиции, выставочные залы) и на территории ИКЦ - не более 20 человек в одной группе; при превышении - разделение на подгруппы с отдельным экскурсоводом на каждую (п. 5.5.1);
- численность группы определяется с учётом пропускной способности объекта и требований пожарной безопасности.

5.4. Уменьшение численности группы менее 5 человек расценивается как отказ от групповой услуги и влечёт перерасчёт по тарифам индивидуального обслуживания, если иное не предусмотрено договором.

5.5. Увеличение численности сверх установленного максимума допускается только с предварительного согласования с Учреждением.

5.5.1. Экскурсии по территории ИКЦ «Старый Сургут» (в закрытых помещениях и на территории):

- максимальная численность одной группы — 20 человек;
- при численности группы сверх 20 человек группа разделяется на две (и более) подгруппы, каждая численностью не более 20 человек;
- для каждой подгруппы выделяется отдельный экскурсовод (гид);

- количество экскурсоводов определяется из расчёта: 1 экскурсовод на каждые 20 человек (или на каждую начатую подгруппу численностью до 20 человек).

5.5.2. Автобусные (городские) экскурсии по городу Сургуту:

- максимальная численность участников в одном автобусе - 50 человек;
- при численности группы свыше 50 человек Заказчик обеспечивает второй и последующие автобусы;
- для каждого автобуса выделяется отдельный экскурсовод (гид);
- количество экскурсоводов определяется из расчёта: 1 экскурсовод на 1 автобус (то есть на каждые 50 человек или на каждый начатый автобус);
- оплата производится по тарифам прейскуранта за каждый автобус (за каждого экскурсовода). Доплата рассчитывается исходя из тарифа на экскурсионную программу по городу Сургуту (стандартный или индивидуальный маршрут) за каждый дополнительный автобус.

6. Режим и график проведения экскурсий

6.1. Дни проведения экскурсий: среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье.

Выходные дни: понедельник, вторник.

6.2. Время начала экскурсий: с 10:00 до 18:00 (включительно). Время начала последней экскурсии устанавливается с учётом её продолжительности так, чтобы завершение сеанса приходилось не позднее 18:00.

6.3. Продолжительность экскурсии исчисляется от момента сбора группы до окончания обслуживания у конечной точки маршрута и составляет:

- минимальная - не менее 45 минут;
- максимальная - в соответствии с технологической картой конкретной экскурсии, от 45 минут до 2 часов.

6.4. Учреждение вправе корректировать график на сезонной основе (летний/зимний период, каникулы, праздничные дни). Актуальное расписание публикуется на сайте и информационных стендах. Изменения вводятся не позднее чем за 5 дней до их наступления, за исключением форс-мажорных обстоятельств.

7. Порядок записи и бронирования экскурсий

7.1. Основания для предоставления услуги:

- предварительная заявка Заказчика;
- действующий прейскурант (тарифы), утверждённый руководителем Учреждения.

Заявка фиксирует намерение Заказчика воспользоваться экскурсионным обслуживанием и служит основанием для бронирования времени, даты и экскурсовода.

7.2. Способы подачи заявки:

- через онлайн-форму на официальном сайте <https://stariy-surgut.ru/> (раздел «Запись на экскурсию»);
- по электронной почте starsurgut@admsurgut.ru, starsurgut.excursion@mail.ru;
- по телефону +7 (3462) 24-78-39 (приёмная), +7 (3462) 28-17-44, +7 (3462) 24-38-89;
- при личном обращении в экскурсионный отдел: г. Сургут, ул. Энергетиков, д. 2.

7.3. Обязательные реквизиты заявки:

- дата и время проведения;
- название программы (из перечня на сайте либо индивидуальный маршрут);
- контактные данные заявителя (ФИО полностью, телефон, e-mail);
- количество участников;
- краткая характеристика состава группы (учащиеся (класс), студенты, трудовой коллектив, семейная группа и т.п.; наличие детей младше 7 лет);
- особые условия (адаптация для маломобильных групп, коляски, для людей с нарушением зрения/слуха и т.д.);
- способ оплаты (наличный расчёт, оплата по банковской карте, по счёту с оформлением договора, Пупкинская карта, оплата через билетные системы «ВМУЗЕЙ» и «Intickets»).

При заявке от юридического лица дополнительно прикладывается карточка предприятия с полными реквизитами организации и данными ответственного за сопровождение группы.

7.4. Сроки подачи заявок:

- стандартные экскурсии по территории ИКЦ (по экспозициям) - не позднее чем за 3 рабочих дня;
- экскурсии по городу Сургуту по индивидуальному маршруту (без предоставления транспорта, по согласованному маршруту) - не позднее чем за 7 рабочих дней;
- индивидуальные посетители (1–4 чел.) по стандартным программам - не позднее чем за 1 рабочий день (при наличии свободных мест);

- период повышенного спроса (праздники, каникулы, новогодние мероприятия) - не позднее чем за 14 календарных дней (рекомендуемый срок)
Сроки могут быть сокращены по согласованию с Учреждением при наличии технической возможности и свободного времени экскурсовода.

7.5. Порядок рассмотрения и подтверждения заявки:

7.5.1. Все поступившие заявки регистрируются Учреждением журнале учета заявок в день их поступления.

7.5.2. Срок рассмотрения заявки не более 2 рабочих дней.

7.5.3. Экскурсия считается забронированной только после получения Заказчиком официального подтверждения:

- ответное письмо по электронной почте;
- отметка в заявке при личном обращении;
- подтверждение по телефону.

7.5.4. При отсутствии подтверждения в указанные сроки (или при отрицательном ответе) заявка считается не принятой, проведение экскурсии не гарантируется.

7.6. Изменение и отмена заявки:

7.6.1. Заказчик вправе изменить дату и время по согласованию с Учреждением при наличии технической возможности.

7.6.2. Заказчик вправе отменить заявку:

- более чем за 24 часа, денежные средства возвращаются в полном объеме (при условии предварительной оплаты);
- менее, чем за 24 часа - Учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость услуги (при условии предварительной оплаты).

7.6.3. При неявке Заказчика без предварительного уведомления (не позднее чем за 2 часа до начала) услуга считается оказанной, предоплата не возвращается (в случае предварительной оплаты), экскурсовод освобождается от ожидания группы более 20 минут от назначенного времени начала.

7.6.4. Учреждение вправе отменить экскурсию:

- при поступлении заявки с нарушением сроков (при отсутствии свободных ресурсов);
- при форс-мажорных обстоятельствах (технические неполадки, чрезвычайные ситуации, погодные условия, делающие невозможным проведение экскурсии на открытом воздухе);
- при болезни экскурсовода при невозможности оперативной замены.

Об отмене по инициативе Учреждения Заказчик уведомляется не позднее чем за 24 часа (кроме внезапного форс-мажора). Учреждение предлагает альтернативную дату или осуществляет полный возврат денежных средств (в случае предварительной оплаты).

7.7. Порядок оплаты:

7.7.1. Оплата экскурсионного обслуживания производится на условиях, указанных в подтвержденной заявке в соответствии с прейскурантом, утвержденным приказом директора Учреждения:

- 100 % предоплата - в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента представления счета на оплату (для юридических лиц по безналичному расчёту);
- 100% предоплата - при покупке через билетные системы «ВМУЗЕЙ» и «Intickets»;
- оплата в день проведения - до начала экскурсионной программы.

7.7.2. Способы оплаты: наличный расчёт и оплата банковской картой в кассе Учреждения, безналичный расчёт по счёту, оплата с использованием Пушкинской карты, оплата банковской картой через билетные системы «ВМУЗЕЙ» и «Intickets» на сайте Учреждения.

7.7.3. Цены указываются в рублях и включают все налоги и сборы, предусмотренные законодательством РФ. Работы (услуги) освобождены от уплаты НДС согласно ст. 149 НК РФ.

7.8. Отказ в бронировании возможен в случаях:

- отсутствия свободного времени у экскурсоводов;
- превышения максимально допустимого количества участников;
- несоответствия тематики профилю деятельности Учреждения;
- подачи заявки с нарушением сроков при отсутствии технической возможности;
- наличия непогашенной задолженности Заказчика (организации) за ранее оказанные услуги.

8. Тарифы и льготы

8.1. Тарифы на экскурсионное обслуживание устанавливаются преискурантом Учреждения.

8.2. Льготы предоставляются в соответствии с приказами Учреждения и постановлениями Администрации г. Сургута.

9. Возврат стоимости экскурсионного обслуживания

9.1. Возврат стоимости экскурсионного обслуживания осуществляется в соответствии с Правилами продажи и возврата билетов на мероприятия МБУ ИКЦ «Старый Сургут», утверждёнными приказом Учреждения (далее - Правила продажи и возврата билетов), с учётом особенностей, установленных настоящим Положением.

9.2. Экскурсионное обслуживание, приобретённое по билету (в том числе электронному), является зрелищным мероприятием для целей применения Правил продажи и возврата билетов.

9.3. Заявление о возврате оформляется в порядке, установленном разделами V–VIII Правил продажи и возврата билетов. Возврат денежных средств производится тем же способом, которым была произведена оплата.

9.4. Особенности возврата при отмене или изменении экскурсии по инициативе Учреждения:

- при отмене экскурсии по инициативе Учреждения (форс-мажор, болезнь экскурсовода, технические неполадки) Заказчику предлагается альтернативная дата либо осуществляется полный возврат стоимости;
- уведомление Заказчика производится не позднее чем за 24 часа до даты проведения (кроме случаев внезапного форс-мажора).

9.5. Особенности возврата при отказе Заказчика:

- при отказе не позднее чем за 24 часа до проведения экскурсии - возврат 100% стоимости;
- при отказе менее чем за 24 часа - Учреждение вправе не возвращать стоимость (раздел V Правил продажи и возврата билетов);
- при неявке без предварительного уведомления (менее чем за 2 часа) - услуга считается оказанной, денежные средства не возвращаются; экскурсовод освобождается от ожидания группы более 20 минут от назначенного времени начала.

9.6. Особенности возврата при документально подтверждённой болезни посетителя или смерти члена семьи (близкого родственника):

- возврат производится в размере полной стоимости билета в порядке, установленном разделами VIII и IX Правил продажи и возврата билетов;
- заявление и подтверждающие документы представляются не позднее дня проведения экскурсии; при невозможности - листок нетрудоспособности (медицинское заключение) представляется не позднее 14 дней со дня проведения экскурсии.

9.7. Возврат электронных билетов, приобретённых через билетные системы «ВМУЗЕЙ» и «Intickets», осуществляется через службы поддержки соответствующих билетных систем в порядке, установленном разделом V Правил продажи и возврата билетов. Срок возврата денежных средств не может превышать 20 дней с момента обращения (получения полного пакета документов).

9.8. Возврат билетов, приобретённых в кассе, производится в срок не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате (раздел VII Правил продажи и возврата билетов).

9.9. В случае отказа в возврате денежных средств Учреждение направляет посетителю уведомление об отказе с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для отказа, в порядке и сроки, установленные Правилами продажи и возврата билетов.

10. Права, обязанности и ответственность сторон

10.1. Учреждение обязано:

- предоставить экскурсионную услугу в полном объёме, соответствующем утверждённой заявке, согласованной дате, времени и теме;
- обеспечить безопасность жизни, здоровья и имущества экскурсантов во время экскурсии в пределах территории;
- ознакомить с правилами поведения перед началом экскурсии;
- предоставить квалифицированного экскурсовода (гида), обладающего необходимой подготовкой и знаниями по тематике;
- обеспечить доступность информации о порядке проведения экскурсий, стоимости услуг, правилах поведения и графике работы;
- при отмене экскурсии по инициативе Учреждения предложить альтернативную дату или осуществить полный возврат денежных средств.

10.2. Учреждение имеет право:

- отказать в предоставлении услуги при отсутствии свободных мест, некорректном оформлении заявки, нарушении сроков подачи, отсутствии оплаты в установленный срок (для юридических лиц по безналичному расчёту), неподобающем поведении посетителей, наличии задолженности, форс-мажоре;
- отстранить экскурсанта (или группу) от участия в экскурсии без возврата стоимости при грубом нарушении правил поведения, техники безопасности или противопожарного режима; нахождении в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения; умышленной порче имущества; создании систематических помех после устного предупреждения;
- вносить изменения в график работы, режим проведения экскурсий и перечень программ с информированием посетителей не позднее чем за 5 календарных дней (кроме форс-мажора);
- осуществлять фото- и видеосъёмку в процессе экскурсии для формирования архива и рекламных материалов при предварительном уведомлении участников. Возражение против съёмки заявляется в письменной форме до начала экскурсии;
- требовать от Заказчика и экскурсантов соблюдения настоящего Положения и правил поведения.

10.3. Экскурсанты (Заказчик) обязаны:

- своевременно подать заявку и предоставить достоверные сведения о составе группы, количестве участников и особых условиях;
- произвести оплату в размере, порядке и сроки, предусмотренные подтверждённой заявкой и прейскурантом;
- прибыть к месту сбора группы не позднее чем за 10 минут до назначенного времени начала. Опоздание более чем на 20 минут расценивается как неявка; экскурсия может быть начата без опоздавших с сокращением продолжительности по усмотрению экскурсовода, стоимость не пересчитывается;
- соблюдать правила поведения, технику безопасности и противопожарный режим на территории Учреждения и в ходе маршрута;
- бережно относиться к имуществу, экспонатам, оборудованию, инвентарю и объектам показа;
- не создавать помех для работы экскурсовода и комфорта других участников;
- немедленно сообщать экскурсоводу или сотрудникам Учреждения о нештатных ситуациях (травма, потеря участника, угроза безопасности, обнаружение повреждённого имущества);

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (не употреблять пищу и напитки в неотведённых местах, не мусорить, не курить на территории, кроме специально отведённых мест).

10.4. Экскурсанты (Заказчик) имеют право:

- получить экскурсионную услугу надлежащего качества в полном объёме в соответствии с подтверждённой заявкой;
- получить достоверную и полную информацию о порядке проведения экскурсии, продолжительности, маршруте, стоимости и условиях участия до подачи заявки и оплаты;
- обратиться к экскурсоводу с вопросами по теме экскурсии в отведённое время (в паузах, после основной части, в формате «вопрос-ответ»), не создавая помех;
- отказаться от экскурсии (отменить заявку) в порядке и сроки, предусмотренные разделом 7, с возвратом денежных средств согласно установленным условиям;
- сообщить о замечаниях и предложениях в книгу отзывов и предложений.

10.5. Ответственность Учреждения:

- Учреждение несёт ответственность за качество предоставления экскурсионной услуги в соответствии с условиями подтверждённой заявки и требованиями настоящего Положения;
- Учреждение не несёт ответственности за жизнь, здоровье и сохранность имущества экскурсантов при нарушении ими правил поведения, техники безопасности, самовольном отклонении от маршрута или невыполнении указаний экскурсовода;
- Учреждение не несёт ответственности за ущерб, причинённый имуществу экскурсантов действиями третьих лиц или обстоятельствами непреодолимой силы.

10.6. Ответственность Заказчика и экскурсантов:

- Заказчик (руководитель группы) несёт полную ответственность за достоверность сведений в заявке и соответствие фактического состава группы данным бронирования;
- при причинении ущерба имуществу Учреждения по вине экскурсанта (или группы) виновное лицо (или руководитель группы) обязано возместить ущерб в полном объёме;
- при порче имущества несовершеннолетними ответственность несут их родители (законные представители) или образовательная организация, направившая группу;

- при неявке Заказчика без предварительного уведомления или отмене с нарушением сроков (не менее чем за 2 часа) Учреждение вправе удержать денежные средства в размере фактически понесённых расходов, но не более 100% стоимости забронированной услуги;
- при выявлении несоответствия фактического количества участников заявленному Учреждение вправе потребовать доплату по факту или отказать в обслуживании группы сверх заявленного количества.

11. Порядок разрешения споров

11.1. Споры и разногласия решаются путём переговоров и письменных претензий.

11.2. Претензия подаётся Заказчиком в письменной форме (на бумажном носителе или по электронной почте).