



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31 мая 2022 г. № 991

МОСКВА

Об утверждении Правил оказания услуг инструктором-проводником в Российской Федерации

В соответствии со статьей 39¹ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и статьей 4⁵ Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т** :

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг инструктором-проводником в Российской Федерации.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 сентября 2022 г. и действует по 31 августа 2028 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации



М.Мишустин



УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 31 мая 2022 г. № 991

П Р А В И Л А

оказания услуг инструктором-проводником в Российской Федерации

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между инструкторами-проводниками и туристами (экскурсантами) при оказании инструкторами-проводниками услуг по сопровождению туристов (экскурсантов) и обеспечению их безопасности при прохождении туристских маршрутов, требующих специального сопровождения (далее соответственно - услуги, туристский маршрут).

2. Понятие "турист (экскурсант)", используемое в настоящих Правилах, означает физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Понятие "инструктор-проводник", используемое в настоящих Правилах, имеет значение, определенное Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

II. Информация об услугах

3. Инструктор-проводник доводит до сведения туриста (экскурсанта) информацию, предусмотренную статьями 9 - 11 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

4. Помимо информации, указанной в пункте 3 настоящих Правил, инструктор-проводник обязан своевременно довести до сведения туриста (экскурсанта) следующую информацию:



а) перечень услуг и условия оказания услуг, в том числе информация о форме и порядке оплаты услуг;

б) сведения о сроках оказания услуг (дата, время начала и окончания либо продолжительность оказания услуг);

в) сведения о форме, об условиях и о порядке заказа услуг, об изменении или аннулировании заказа услуг;

г) перечень и цена платных услуг (при наличии), оказываемых инструктором-проводником за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты платных услуг;

д) перечень обстоятельств, зависящих от туриста (экскурсанта) (перечень противопоказаний, уровень физической подготовки, опыт прохождения туристских маршрутов определенной категории сложности и др.), которые могут снизить качество услуг или повлечь за собой невозможность оказания услуг;

е) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;

ж) ссылка на официальный сайт (страницу сайта) Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), на котором размещен единый федеральный реестр инструкторов-проводников.

5. Информация, указанная в пунктах 3 и 4 настоящих Правил, доводится до сведения туристов (экскурсантов) в наглядной и доступной форме (информационный стенд, доска объявлений, сайт в сети "Интернет", страница в социальных сетях либо страница сайта в сети "Интернет" владельца агрегатора информации о товарах (услугах), с которым у инструктора-проводника заключено соответствующее соглашение, и др.).

III. Порядок заключения и существенные условия договора

6. Услуги оказываются на основании договора, заключаемого в любой форме в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. К существенным условиям договора относятся:

а) следующие сведения об инструкторе-проводнике:

фамилия, имя, отчество (при наличии) инструктора-проводника;

идентификационный номер налогоплательщика;

адрес электронной почты инструктора-проводника;



б) следующие сведения об услугах:

наименование и описание услуг (включая информацию о туристском маршруте);

цена услуг;

в) права, обязанности и ответственность сторон;

г) условия изменения и расторжения договора;

д) адрес для направления туристом (экскурсантом) претензии.

8. Информация о туристском маршруте включает следующие сведения:

а) вид, дата, место начала и окончания туристского маршрута, количество и виды препятствий, особенности рельефа, климатические условия, условия проживания и др.;

б) телефоны экстренной связи;

в) информация о возможностях проведения спасательных мероприятий, эвакуации и возможностях оказания медицинской помощи;

г) информация о категории сложности туристского маршрута;

д) информация об индивидуальном и о групповом снаряжении и об оборудовании, включая средства индивидуальной защиты (страховочные веревки, каски, ледорубы и другое страховочное, спортивное и походное снаряжение и др.), предоставление которых обеспечивается инструктором-проводником;

е) прогнозируемые климатические, барометрические, погодные условия на туристском маршруте (с учетом сезона).

9. При заключении договора дистанционным способом, в том числе с использованием сети "Интернет", инструктор-проводник при наличии возможности оказания услуги 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.

В этом случае договор считается заключенным с даты получения туристом (экскурсантом) подтверждения заказа услуг в порядке, определенном инструктором-проводником и доведенном до сведения туриста (экскурсанта) в соответствии с пунктом 5 настоящих Правил.

10. Инструктор-проводник вправе отказать в заключении договора в следующих случаях:

а) если на дату и время, указанные в заказе услуг, отсутствует возможность оказания услуги;



б) в случае невозможности обеспечения безопасного прохождения туристом (экскурсантом) туристского маршрута, указанного в заказе услуг, в связи с климатическими, барометрическими, погодными условиями на туристском маршруте.

IV. Порядок исполнения договора

11. До выхода на туристский маршрут инструктор-проводник обязан:

а) информировать территориальные органы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по соответствующему субъекту Российской Федерации о планируемом прохождении туристского маршрута в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 3 марта 2017 г. № 252 "О некоторых вопросах обеспечения безопасности туризма в Российской Федерации";

б) изучить план прохождения туристского маршрута (основной, запасной маршрут, аварийные выходы с туристского маршрута), информацию о его продолжительности, об участках повышенной сложности, о местах ночлега, приютах, местах расположения укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и др., информацию о климатических и погодных условиях по пути следования по туристскому маршруту;

в) обеспечить туриста (экскурсанта) групповым и индивидуальным снаряжением и оборудованием в соответствии с условиями договора и (или) проверку индивидуального снаряжения и оборудования туриста (экскурсанта);

г) информировать туриста (экскурсанта) о необходимости медицинского страхования и страхования дополнительных рисков (от несчастных случаев и др.);

д) провести в очной форме инструктаж туриста (экскурсанта), в том числе по обеспечению безопасности;

е) с учетом количества туристов (экскурсантов) в группе, вида и категории сложности туристского маршрута обеспечить привлечение к оказанию услуг дополнительного количества инструкторов-проводников. Минимальное количество инструкторов-проводников с учетом количества туристов (экскурсантов) в группе, вида и категории сложности туристского маршрута определяется Федеральным агентством по туризму.



12. В период прохождения туристского маршрута инструктор-проводник должен иметь:

а) схему туристского маршрута с указанием категории сложности туристского маршрута (основной, запасной маршрут, аварийные выходы с туристского маршрута), категорий трудности локальных препятствий, точек эвакуации, пунктов медицинской помощи, мест пополнения запасов питьевой воды, а также план действий туристской группы в случае возникновения чрезвычайных ситуаций;

б) карту района туристского маршрута с нанесенными на ней основным и вспомогательными туристскими маршрутами, обозначенными направлениями движения, местами ночлегов и другими ориентирами;

в) список туристов (экскурсантов) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), возраста и контактной информации (номер телефона) туриста (экскурсанта);

г) аптечку для оказания первой помощи.

13. На туристском маршруте инструктор-проводник должен:

а) контролировать соблюдение туристами (экскурсантами) требований личной безопасности;

б) информировать туристов (экскурсантов) о возникновении угрозы жизни и (или) здоровью;

в) оказывать помощь туристам (экскурсантам) при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев;

г) оказывать первую помощь пострадавшим туристам (экскурсантам) и организовывать доставку потерпевших в медицинские учреждения;

д) информировать аварийно-спасательные службы и (или) территориальные органы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по соответствующему субъекту Российской Федерации о происшествиях на туристском маршруте.

14. Инструктор-проводник вправе приостановить оказание услуги в случае риска для жизни туристов (экскурсантов), причинения вреда их здоровью и имуществу, в том числе в связи с возникновением чрезвычайной ситуации, ухудшением погодных условий.

15. Инструктор-проводник при оказании услуг обязан соблюдать требования, установленные частями первой и четырнадцатой статьи 4⁵ Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в том числе иметь при себе нагрудную идентификационную карточку инструктора-проводника либо аттестат инструктора-проводника,



выданный органами государственной власти субъектов Российской Федерации до 1 июля 2022 г., с учетом положений части 3 статьи 2 Федерального закона "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников".

16. Турист (экскурсант) обязан оплатить оказываемые услуги и иные платные услуги в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

При осуществлении расчетов с туристом (экскурсантом) инструктор-проводник выдает туристу (экскурсанту) кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату услуг, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17. До выхода на туристский маршрут турист (экскурсант) обязан:

а) проинформировать инструктора-проводника о физической подготовке, наличии (отсутствии) медицинских противопоказаний к прохождению туристского маршрута;

б) пройти инструктаж, в том числе по обеспечению безопасности.

18. Во время прохождения туристского маршрута турист (экскурсант) обязан:

а) соблюдать требования безопасности при прохождении туристского маршрута;

б) незамедлительно информировать инструктора-проводника в случае ухудшения самочувствия;

в) следовать инструкциям и выполнять требования инструктора-проводника.

19. Турист (экскурсант) обеспечивает сохранность своего личного имущества.

V. Ответственность инструктора-проводника и туриста (экскурсанта)

20. Отказ инструктора-проводника и туриста (экскурсанта) от исполнения договора возможен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

21. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору инструктор-проводник и турист (экскурсант) несут ответственность, предусмотренную гражданским законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.



22. Претензии туриста (экскурсанта), направленные по адресу фактического осуществления деятельности инструктора-проводника, считаются полученными инструктором-проводником.

При заключении договора дистанционным способом претензия туриста (экскурсанта) может быть направлена по адресу электронной почты инструктора-проводника.

23. Инструктор-проводник обязан направить туристу (экскурсанту) ответ на претензию:

в сроки, установленные Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей";

в течение 10 дней со дня получения претензии - в отношении претензионных требований, для которых Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" не установлены сроки их рассмотрения.

Ответ на претензию направляется туристу (экскурсанту) по адресу электронной почты, указанному туристом (экскурсантом) в претензии, а при отсутствии адреса электронной почты - по адресу туриста (экскурсанта), указанному в претензии, заказным письмом с уведомлением о вручении либо иным способом, который позволяет зафиксировать факт направления ответа на претензию и его получения туристом (экскурсантом).

24. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

