

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 31 мая 2022 г. № 992

П Р А В И Л А
оказания услуг экскурсоводом (гидом)
и гидом-переводчиком в Российской Федерации

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между экскурсоводами (гидами), гидами-переводчиками и туристами (экскурсантами) при оказании экскурсоводами (гидами) и гидами-переводчиками услуг по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту (далее - услуги).

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.

Понятия "экскурсовод (гид)" и "гид-переводчик", используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

3. Действие настоящих Правил не распространяется на экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, осуществляющих деятельность по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту, при выполнении ими трудовых функций по трудовому договору либо на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с туроператорами, турагентами, организациями, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами, применяющими специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход", осуществляющими



экскурсионное обслуживание, за исключением требований, установленных пунктами 11 и 12 настоящих Правил.

II. Информация об услугах

4. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик доводят до сведения туристов (экскурсантов) информацию, предусмотренную статьями 9 - 11 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5. Помимо информации, указанной в пункте 4 настоящих Правил, экскурсовод (гид) и гид-переводчик обязаны своевременно довести до сведения туристов (экскурсантов) следующую информацию:

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

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

в) сведения о форме, условиях и порядке заказа услуг, изменения или аннулирования заказа услуг;

г) перечень и цена иных платных услуг, оказываемых экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты (при наличии);

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

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

III. Порядок заключения и существенные условия договора

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

8. К существенным условиям договора относятся:

а) следующие сведения об экскурсоводе (гиде) и гиде-переводчике: фамилия, имя, отчество (при наличии);



идентификационный номер налогоплательщика;

адрес электронной почты;

б) следующие сведения об услугах:

наименование и описание услуг (основные потребительские свойства);

цена услуг;

в) права, обязанности и ответственность сторон;

г) условия изменения и расторжения договора;

д) адрес для направления туристом (экскурсантом) претензии.

9. При заключении договора дистанционным способом, в том числе с использованием сети "Интернет", экскурсовод (гид) и гид-переводчик при наличии возможности оказания услуги направляют туристу (экскурсанту) подтверждение заказа услуг, содержащее сведения об экскурсоводе (гиде), о гиде-переводчике и туристе (экскурсанте), наименовании услуг, сроках их оказания, цене услуг и порядке их оплаты, а также иные сведения, определяемые экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком.

В этом случае договор считается заключенным с даты получения туристом (экскурсантом) подтверждения заказа услуг в порядке, определенном экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком и доведенном до сведения туриста (экскурсанта) в соответствии с пунктом 6 настоящих Правил.

10. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик вправе отказать в заключении договора, если на дату и время, указанные в заказе услуг, отсутствует возможность оказания услуги.

IV. Порядок исполнения договора

11. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик при оказании услуг обязаны соблюдать требования, установленные частями пятнадцатой и восемнадцатой статьи 4⁴ Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

12. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик при оказании услуг должны иметь при себе нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика либо аттестат экскурсовода (гида) или аттестат гида-переводчика, 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".



Федерации" в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников".

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

При осуществлении расчетов с туристом (экскурсантом) экскурсовод (гид) и гид-переводчик выдают туристу (экскурсанту) кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату услуг, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Ответственность экскурсовода (гида), гида-переводчика и туриста (экскурсанта)

14. Отказ экскурсовода (гида), гида-переводчика и туриста (экскурсанта) от исполнения договора возможен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору экскурсовод (гид), гид-переводчик и турист (экскурсант) несут ответственность, предусмотренную гражданским законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

16. Претензии туриста (экскурсанта), направленные по адресу фактического осуществления деятельности экскурсовода (гида) и гида-переводчика, считаются полученными экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком.

При заключении договора дистанционным способом претензия туриста (экскурсанта) может быть направлена по адресу электронной почты экскурсовода (гида) и гида-переводчика.

17. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик обязаны направить туристу (экскурсанту) ответ на претензию в сроки, установленные Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", в отношении претензионных требований, для которых указанным Законом не установлены сроки их рассмотрения, - в течение 10 дней со дня получения претензии.

Ответ 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 и его получения туристом (экскурсантом).



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

