

Об утверждении Правил оказания услуг инструктора-проводника

Постановление · № 761 · от 01.06.2024 · Правительство Российской Федерации · Действует без изменений

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ОТ 1 ИЮНЯ 2024 Г. № 761
МОСКВА

Об утверждении Правил оказания услуг инструктора-проводника

В соответствии со статьей 39 1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и статьей 4 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг инструктора-проводника.
2. Установить, что исполнение договоров об оказании услуг инструктора-проводника, заключенных до дня вступления в силу настоящего постановления, может осуществляться в порядке и на условиях, которые действовали до дня вступления в силу настоящего постановления.
3. Признать утратившими силу:
постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2022 г. № 991 "Об утверждении Правил оказания услуг инструктором-проводником в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2022, № 23, ст. 3819);
пункт 27 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2022 г. № 2426 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2023, № 1, ст. 247).
4. Настоящее постановление вступает в силу с 1 июля 2024 г. и действует по 30 июня 2030 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 1 июня 2024 г. № 761

ПРАВИЛА оказания услуг инструктора-проводника

1. Настоящие Правила регулируют отношения между юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, предоставляющими услуги инструкторов-проводников, а также инструкторами-проводниками, осуществляющими оказание услуг по сопровождению туристов (экскурсантов) и обеспечению их безопасности при прохождении туристских маршрутов, требующих специального сопровождения (далее соответственно - лица, оказывающие услуги инструктора-проводника, услуги, туристские маршруты), и туристами (экскурсантами) при оказании услуг.
2. В случае отнесения туристского маршрута (части туристского маршрута) к видам и категориям сложности в соответствии с перечнем видов туристских маршрутов (части туристских маршрутов), требующих специального сопровождения, и категорий их сложности и критериями отнесения туристского маршрута к соответствующей категории сложности, в том числе с учетом обеспечения

безопасности туристов, утвержденными распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 июня 2024 г. № 1365-р, лица, оказывающие услуги инструктора-проводника, доводят до сведения туриста (экскурсанта) информацию, предусмотренную статьями 9 - 11 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

3. Помимо информации, указанной в пункте 2 настоящих Правил, лица, оказывающие услуги инструктора-проводника, до заключения договора об оказании услуг (далее - договор) обязаны 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 за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты платных услуг;
- д) перечень обстоятельств, зависящих от туриста (экскурсанта), которые могут снизить качество услуг или повлечь за собой невозможность оказания услуг, включая противопоказания, уровень физической подготовки, опыт прохождения туристских маршрутов определенной категории сложности, в том числе для подводных туристских маршрутов I категории сложности - с учетом требований, предусмотренных пунктом 5.2 национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 11121-2012 "Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к программам начального обучения подводному плаванию с аквалангом (дайвингу)" (утвержден 29 ноября 2012 г. и введен в действие с 1 сентября 2013 г.) (далее - ГОСТ Р ИСО 11121-2012), для подводных туристских маршрутов II - VI категорий сложности - с учетом требований, предусмотренных пунктом 6.3 национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 24803-2009 "Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к поставщикам услуг для аквалангистов" (утвержден 15 декабря 2009 г. и введен в действие с 1 января 2011 г.) (далее - ГОСТ Р ИСО 24803-2009);
- 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 реестровую запись (реестровые записи) об инструкторе-проводнике (инструкторах-проводниках), сопровождающем (сопровождающих) туристов (экскурсантов) при прохождении туристского маршрута, в едином федеральном реестре инструкторов-проводников;
- з) сведения о туристском маршруте, размещение которых предусмотрено утверждаемым в соответствии с частью четвертой статьи 4 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон о туристской деятельности) порядком отнесения туристского маршрута (части туристского маршрута) к туристским маршрутам, требующим специального сопровождения, включая порядок размещения сведений о туристских маршрутах, требующих специального сопровождения.

4. Информация, указанная в пунктах 2 и 3 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 лица, оказывающего услуги инструктора-проводника, заключено соответствующее соглашение).

5. Лица, оказывающие услуги инструктора-проводника, обязаны обеспечить сопровождение туристов (экскурсантов) на туристском маршруте инструкторами-проводниками, аттестованными на соответствующий вид и категорию сложности туристского маршрута, в количестве не менее количества, определенного в соответствии с установленными в соответствии с частью пятой статьи

4 6 Федерального закона о туристской деятельности правилами расчета необходимого количества инструкторов-проводников с учетом количества туристов (экскурсантов) в группе, вида и категории сложности туристского маршрута и достаточного для обеспечения безопасности в зависимости от вида и категории сложности туристского маршрута, а также количества туристов (экскурсантов) в группе.

6. Инструкторы-проводники вправе оказывать услуги:

- а) на соответствующих виду и категории сложности туристских маршрутах, на которые аттестован инструктор-проводник, - в качестве руководителя группы или в составе бригады инструкторов-проводников;
- б) на соответствующих виду туристских маршрутах, на которые аттестован инструктор-проводник, и превышающих категорию сложности туристских маршрутах (не более одной категории сложности), на которые аттестован инструктор-проводник, - в составе бригады инструкторов-проводников.

7. В случае если туристский маршрут проходит в границах особо охраняемой природной территории, оказание услуг инструктора-проводника осуществляется при соблюдении правил организации и осуществления туризма, в том числе обеспечения безопасности туризма на особо охраняемых природных территориях, утверждаемых в соответствии с пунктами 4 и 5 статьи 5 2 Федерального закона "Об особо охраняемых природных территориях" .

8. В случае если туристский маршрут или его часть проходят в пограничной зоне, оказание услуг инструктора-проводника осуществляется при соблюдении правил пограничного режима, определенных статьей 16 Закона Российской Федерации "О Государственной границе Российской Федерации" .

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

В договоре определяется статус инструктора-проводника, сопровождающего туристов (экскурсантов) при прохождении туристского маршрута:

руководитель группы - инструктор-проводник, оказывающий услуги без привлечения иных инструкторов-проводников, либо инструктор-проводник, руководящий деятельностью иных инструкторов-проводников при предоставлении услуг в случае необходимости сопровождения туристов (экскурсантов) несколькими инструкторами-проводниками;

инструктор-проводник в составе бригады - инструктор-проводник, привлекаемый лицом, оказывающим услуги инструктора-проводника, для сопровождения туристов (экскурсантов), руководство деятельностью которого при предоставлении услуг осуществляется руководителем группы.

10. К существенным условиям договора относятся:

а) сведения об услугах:

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

цена услуг;

б) сведения о лице, оказывающем услуги инструктора-проводника:

в отношении юридических лиц - полное наименование, адрес в пределах места нахождения и адрес места (адреса мест) осуществления деятельности (в случае если указанные адрес места (адреса мест) различаются), фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя (уполномоченного представителя), а также идентификационный номер налогоплательщика, основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации юридических лиц, номер телефона и адрес электронной почты;

в отношении индивидуальных предпринимателей - фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес регистрации по месту жительства (месту пребывания) и адрес места (адреса мест) осуществления деятельности (в случае если указанные адрес и место (адреса и места) различаются), а также идентификационный номер налогоплательщика, основной государственный регистрационный номер

записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя, номер телефона и адрес электронной почты;

в отношении инструктора-проводника, являющегося физическим лицом, применяющим специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход" в соответствии с Федеральным законом "О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима "Налог на профессиональный доход" , - фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес регистрации по месту жительства (месту пребывания) и адрес места (адреса мест) осуществления деятельности (в случае если указанные адрес и место (адреса и места) различаются), а также идентификационный номер налогоплательщика, номер телефона и адрес электронной почты;

в) сведения об инструкторе-проводнике (инструкторах-проводниках): фамилия, имя и отчество (при наличии);

уникальный номер реестровой записи об инструкторе-проводнике в едином федеральном реестре инструкторов-проводников;

статус каждого инструктора-проводника при предоставлении услуг (руководитель группы, инструктор-проводник в составе бригады инструкторов-проводников);

г) права, обязанности и ответственность сторон;

д) условия изменения и расторжения договора;

е) адрес для направления туристом (экскурсантом) претензии, связанной с нарушением его прав в связи с выявленными недостатками оказанной услуги (далее - претензия).

11. Информация о туристском маршруте, предусмотренная договором, включает следующие сведения:

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

б) телефоны экстренной связи;

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

г) информация о виде и 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 при оказании услуг;

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

12. При заключении договора дистанционным способом, в том числе с использованием сети "Интернет", лицо, оказывающее услуги инструктора-проводника, при наличии возможности оказания услуги направляет туристу (экскурсantu) подтверждение заказа услуг, содержащее сведения, предусмотренные пунктом 11 настоящих Правил, и сведения о туристе (экскурсante).

В этом случае договор считается заключенным с даты получения туристом (экскурсantом) подтверждения заказа услуг.

13. Лицо, оказывающее услуги инструктора-проводника, 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 (экскурсantом) туристского маршрута, указанного в заказе услуг, в связи с климатическими, барометрическими, погодными условиями, чрезвычайной ситуацией природного и техногенного характера, введением особого противопожарного режима, режима контртеррористической операции на туристском маршруте;

в) в случае невозможности обеспечения безопасности конкретного туриста (экскурсанта) при

прохождении туристского маршрута в связи с наличием обстоятельств, зависящих от туриста (экскурсанта), которые могут снизить качество услуг или повлечь за собой невозможность оказания услуг, в том числе противопоказаний, уровня физической подготовки, опыта прохождения туристских маршрутов определенной категории сложности (на основании информации, представленной туристом (экскурсантом) в соответствии с подпунктом "а" пункта 23 настоящих Правил).

14. До выхода на туристский маршрут лицо, оказывающее услуги инструктора-проводника, обязано:

- а) информировать туриста (экскурсанта) о необходимости медицинского страхования и страхования дополнительных рисков, в том числе от несчастных случаев;
- б) обеспечить туриста (экскурсанта) групповым и индивидуальным снаряжением и оборудованием в соответствии с условиями договора.

15. До выхода на туристский маршрут инструктор-проводник, имеющий в соответствии с договором статус руководителя группы, обязан:

- а) направить уведомление о сопровождении туристов (экскурсантов) на туристском маршруте в территориальный орган Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по субъекту Российской Федерации, на территории которого проходит туристский маршрут, в исполнительный орган субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление регионального государственного контроля (надзора) за деятельностью экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников, в субъекте Российской Федерации, на территории которого проходит туристский маршрут, и в организацию, включенную в перечень организаций, уполномоченных на проведение аттестации инструкторов-проводников по видам туристских маршрутов, требующих специального сопровождения, и категориям их сложности, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2024 г. № 1156-р, проводившую аттестацию инструктора-проводника, в порядке и в сроки, утверждаемые в соответствии с частью двадцать второй статьи 45 Федерального закона о туристской деятельности ;
- б) изучить сведения о туристском маршруте, указанные в подпункте "з" пункта 3 настоящих Правил, а также план прохождения туристского маршрута (основной и запасной маршруты, 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, информацию о климатических и погодных условиях по пути следования по туристскому маршруту;
- в) обеспечить проверку группового и индивидуального снаряжения и оборудования туристов (экскурсантов);
- г) обеспечить проверку отсутствия обстоятельств, зависящих от туриста (экскурсанта), которые могут снизить качество услуг или повлечь за собой невозможность оказания услуг, в том числе противопоказаний, уровня физической подготовки, опыта прохождения туристских маршрутов определенной категории сложности;
- д) провести в очной форме инструктаж туриста (экскурсанта), в том числе по обеспечению безопасности, включая инструктаж в части доведения до сведений туристов (экскурсантов) информации, предусмотренной подпунктом 4.1.2 ГОСТ Р ИСО 24803-2009 (для подводных туристских маршрутов);
- е) обеспечить выполнение требований, предусмотренных пунктом 6.3 ГОСТ Р ИСО 24803-2009 (на подводных маршрутах II - VI категории сложности).

16. В случае выявления обстоятельств, предусмотренных подпунктом "г" пункта 15 настоящих Правил, инструктор-проводник, имеющий в соответствии с договором статус руководителя группы, вправе отказать в оказании услуг туристу (экскурсанту). Расторжение договора осуществляется в соответствии с условиями, определенными договором.

17. В период прохождения туристского маршрута инструктор-проводник должен иметь:
- а) схему туристского маршрута с указанием категории сложности туристского маршрута (основной и запасной маршруты, 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 (за исключением подводных туристских маршрутов);
 - в) список туристов (экскурсантов) с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии), возраста и контактной информации (номер телефона) туриста (экскурсанта);
 - г) аптечку для оказания первой помощи (для подводных туристских маршрутов аптечка для оказания первой помощи размещается в месте погружения).
18. 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 их доставку 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 субъекту Российской Федерации, на территории которого проходит туристский маршрут, о происшествиях на туристском маршруте;
 - е) обеспечить выполнение требований, предусмотренных разделом 9 ГОСТ Р ИСО 11121-2012 (на подводных туристских маршрутах I категории сложности).
19. 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.
20. Инструктор-проводник при оказании услуг обязан соблюдать требования, установленные частями первой и четырнадцатой статьи 45 Федерального закона о туристской деятельности .
21. После завершения прохождения туристского маршрута инструктор-проводник, имеющий в соответствии с договором статус руководителя группы, обязан направить соответствующее уведомление в территориальный орган Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по субъекту Российской Федерации, на территории которого проходит туристский маршрут, в исполнительный орган субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление регионального государственного контроля (надзора) за деятельностью экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников, в субъекте Российской Федерации, на территории которого проходит туристский маршрут, и в организацию, включенную в перечень организаций, уполномоченных на проведение аттестации инструкторов-проводников по видам туристских маршрутов, требующих специального сопровождения, и категориям их сложности, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2024 г. № 1156-р , проводившую аттестацию инструктора-проводника, в порядке и в сроки, утверждаемые в соответствии с частью двадцать второй статьи 45 Федерального закона о туристской деятельности .
22. При осуществлении расчетов с туристом (экскурсантом) лицо, оказывающее услуги инструктора-проводника, выдает туристу (экскурсанту) кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату услуг, в соответствии с законодательством Российской Федерации.
23. До выхода на туристский маршрут турист (экскурсант) обязан:

а) проинформировать лицо, оказывающее услуги инструктора-проводника, о физической подготовке, наличии (отсутствии) обстоятельств, зависящих от туриста (экскурсанта), которые могут снизить качество услуг или повлечь за собой невозможность оказания услуг, в том числе противопоказаний, уровня физической подготовки, опыта прохождения туристских маршрутов определенной категории сложности;

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

24. Во время прохождения туристского маршрута турист (экскурсанта) 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.

25. Отказ лица, оказывающего услуги инструктора-проводника, и туриста (экскурсанта) от исполнения договора возможен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

26. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору лицо, оказывающее услуги инструктора-проводника, и турист (экскурсанта) несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

27. В случае выявления туристом (экскурсантом) недостатков оказанной услуги либо необоснованного, по мнению туриста (экскурсанта), отказа в оказании услуги турист (экскурсанта) в соответствии с законодательством Российской Федерации вправе направить претензию лицу, оказывающему услуги инструктора-проводника, заключившему договор или отказавшему в его заключении.

28. Претензия направляется в письменной форме почтовым отправлением с уведомлением о вручении на адрес для направления туристом (экскурсантом) претензий, указанный в договоре, или в электронном виде на адрес электронной почты лица, оказывающего услуги инструктора-проводника, заключившего договор или отказавшего в его заключении.

29. Лицо, оказывающее услуги инструктора-проводника, обязано обеспечить рассмотрение претензии и направление ответа туристу (экскурсанта), содержащего результаты рассмотрения претензии:

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

б) в течение 20 рабочих дней со дня получения претензии - в отношении претензий, для которых Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" не установлены сроки их рассмотрения.

30. Ответ на претензию направляется туристу (экскурсанта) по адресу электронной почты, указанному туристом (экскурсантом) в претензии, а при отсутствии адреса электронной почты - по адресу туриста (экскурсанта), указанному в претензии, заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.