

Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта

Постановление · № 551 · от 13.05.2026 · Правительство Российской Федерации · Действует без изменений

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 13 МАЯ 2026 Г. № 551

МОСКВА

Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта

В соответствии со статьей 39 1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" , статьями 3 1 и 4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
2. Признать утратившими силу акты Правительства Российской Федерации по перечню согласно приложению.
3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 сентября 2026 г. и действует до 1 сентября 2032 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 13 мая 2026 г. № 551

ПРАВИЛА

оказания услуг по реализации туристского продукта

1. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.
2. Под потребителем в настоящих Правилах понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем в настоящих Правилах понимаются заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта туроператор, а также турагент, действующий по поручению туроператора, сформировавшего туристский продукт, или субагент, которому турагентом передано исполнение поручения туроператора, сформировавшего туристский продукт, в порядке, предусмотренном Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" .

3. Понятия "турист", "туроператор", "турагент", "субагент", "туристский продукт", "заказчик туристского продукта", "реализация туристского продукта", "экстренная помощь" и "единая информационная система электронных путевок" применяются в значениях, установленных Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" .

Типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между исполнителем и потребителем, утверждается Министерством экономического развития Российской Федерации.

II. Требования к организации деятельности исполнителя

4. Режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно и доводится до сведения потребителя.

Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан представить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.

5. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" следующую информацию:

- а) наименование и фирменное наименование (при наличии), основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации юридического лица, адрес места нахождения, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты - для юридического лица;
- б) фамилия, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, адрес места жительства, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты - для индивидуального предпринимателя.

6. Туроператор также обязан довести до сведения потребителя информацию:

- а) о номере туроператора в едином федеральном реестре туроператоров;
- б) о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, номере, дате и сроке действия каждого договора страхования гражданской ответственности за неисполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) и (или) о номере, дате и сроке действия каждой банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - банковская гарантия), наименовании, адресе, месте нахождения организаций, предоставивших финансовое обеспечение ответственности туроператора (за исключением туроператоров, указанных в части пятой статьи 4 1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации");
- в) о членстве туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления деятельности в сфере выездного туризма).

7. Турагент (субагент) также обязан довести до сведения потребителя информацию о номере турагента (субагента) в едином федеральном реестре турагентов, субагентов.

8. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию.

III. Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта

9. Исполнитель обязан своевременно представлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения (при условии, если в состав такого туристского продукта включены соответствующие услуги, предусмотренные статьей 9 1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"):

- а) о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- б) об общей цене туристского продукта в рублях.

10. Исполнитель также информирует потребителя исходя из характера туристского продукта:

- а) о конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт;
- б) о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- в) об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- г) об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- д) о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- е) об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;
- ж) о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.);
- з) о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;
- и) об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором добровольного страхования, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если

договор добровольного страхования заключается в пользу туриста туроператором, турагентом от имени страховщика;

к) о таможенных, пограничных, санитарно-эпидемиологических, медицинских и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

л) о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

м) об адресе (месте пребывания) и о номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

н) о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

о) о возможности потребителя добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

п) о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

р) о возможности потребителя обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11.6 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации");

с) о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего потребителю права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма расходов на оказание экстренной помощи туристу;

т) о возможности потребителя получить сведения, содержащиеся в единой информационной системе электронных путевок, в порядке и в срок, которые установлены Правилами функционирования единой информационной системы электронных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 марта 2023 г. № 417 "Об утверждении Правил функционирования единой информационной системы электронных путевок и о признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 г. № 747 и пункта 18 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 23 ноября 2020 г. № 1903", в том числе в целях защиты своих прав;

у) об иных обстоятельствах и рисках исходя из характера туристского продукта.

11. Если исполнителем является турагент (субагент), он обязан сообщить потребителю наряду с информацией, указанной в пунктах 9 и 10 настоящих Правил, сведения:

о полномочиях турагента (субагента) совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения

обстоятельств, указанных в статье 17 4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

По требованию потребителя турагент представляет потребителю информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, на основании которого турагент реализует туристский продукт, сформированный туроператором.

По требованию потребителя субагент представляет потребителю информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между турагентом и субагентом, предусматривающего передачу исполнения поручения туроператора на продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором.

12. При заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем в наглядной и доступной форме в удобном для обозрения месте доводятся до сведения потребителя настоящие Правила, а также информация, указанная в пунктах 5, 6 и 9 - 11 настоящих Правил.

13. Информация, указанная в пунктах 9 и 10 настоящих Правил, может доводиться до сведения потребителя путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

IV. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта

14. Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

15. Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского продукта, определенным: частью второй статьи 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", - в случае заключения договора о реализации туристского продукта с туроператором; частью второй статьи 10 и частью второй статьи 10 1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", - в случае заключения договора о реализации туристского продукта с турагентом (субагентом).

Договор о реализации туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты потребителем туристского продукта, подтверждающей его согласие с условиями, содержащимися в предложенном исполнителем договоре о реализации туристского продукта.

Сведения, содержащиеся в договоре о реализации туристского продукта, передаются исполнителем (за исключением организаций, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4 1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации") в единую информационную систему электронных путевок в соответствии со статьей 10 4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

16. Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым

заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии заключенного в пользу туриста указанного договора добровольного страхования.

17. В случае заключения туроператором нескольких договоров страхования ответственности туроператора и (или) получения нескольких банковских гарантий договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, а также раздельно сведения о размерах страховых сумм и (или) размерах банковских гарантий по каждому договору страхования ответственности туроператора и (или) по каждому договору о предоставлении банковской гарантии, заключенным с каждой организацией, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

18. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не должны причинять ущерб материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествия, связанного с прохождением потребителем маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья).

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату.

Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

19. Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю документы, удостоверяющие право туриста на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в договоре о реализации туристского продукта (в случае если в состав такого туристского продукта включена услуга по перевозке туриста и законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, подтверждающий право на размещение, заключенный в пользу туриста договор добровольного страхования и (или) страховой полис, соответствующие положениям статьи 17 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в случае если такой договор заключен исполнителем от имени страховщика), а также договор о реализации туристского продукта. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из единой информационной системы электронных путевок, содержащей сведения о перевозках. Представление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия либо при наличии соответствующего согласия потребителя.

20. Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона "О персональных данных" принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг, входящих в туристский продукт, персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

21. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о

возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт.

22. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта.

23. К существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта, относятся:

- а) ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;
- б) изменение сроков совершения путешествия;
- в) непредвиденный рост транспортных тарифов;
- г) невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и др.);
- д) призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 г., либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, в период с 24 февраля 2022 г.

24. Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением договора о реализации туристского продукта) определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

V. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта

25. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение 20 дней со дня окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

26. Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность:

- а) за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации;
- б) за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;
- в) за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;
- г) за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими

Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

д) за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

27. По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом (субагентом), ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание потребителю услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет туроператор.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора о реализации туристского продукта, а если он заключен, - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не представивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет в соответствии с пунктом 1 статьи 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона Российской Федерации.

28. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению Правительства
Российской Федерации
от 13 мая 2026 г. № 551

ПЕРЕЧЕНЬ

утративших силу актов Правительства Российской Федерации

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 47, ст. 7551).
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 6 сентября 2021 г. № 1508 "О внесении изменений в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, № 37, ст. 6532).
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2022 г. № 2044 "О внесении изменений в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2022, № 47, ст. 8210).
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 4 марта 2026 г. № 228 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852"

(Собрание законодательства Российской Федерации, 2026, № 10, ст. 1159).
