

# Об утверждении Правил оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации

Постановление Правительства Российской Федерации · № 992 · от 31.05.2022 · Правительство Российской Федерации · Действует без изменений

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 31 МАЯ 2022 Г. № 992

МОСКВА

Об утверждении Правил оказания услуг экскурсовода (гида) и гида-переводчика

(Наименование в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

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

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг экскурсовода (гида) и гида-переводчика.
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. № 992

## ПРАВИЛА

оказания услуг экскурсовода (гида) и гида-переводчика

(Наименование в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

### I. Общие положения

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

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 на основании трудовых договоров или гражданско-правовых

договоров с централизованными религиозными организациями, религиозными организациями, входящими в их структуру, и (или) созданными ими организациями, основной целью деятельности которых является осуществление паломнической деятельности, на экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, осуществляющих деятельность на объектах показа и состоящих в отношениях с владельцами указанных объектов на основании трудовых договоров или гражданско-правовых договоров, а также на лиц, осуществляющих ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа в рамках осуществления образовательной деятельности.

## II. Информация об услугах и оказании услуг

(Наименование в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

4. Информация, предусмотренная статьями 9 - 11 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", экскурсоводами (гидами) и гидами-переводчиками доводится до сведения туристов (экскурсантов) самостоятельно либо посредством туроператоров, турагентов, организаций, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, применяющих специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход", осуществляющих экскурсионное обслуживание, с которыми у экскурсовода (гида) или гида-переводчика заключен трудовой договор или гражданско-правовой договор, предусматривающие осуществление деятельности по оказанию услуг (далее - лицо, осуществляющее экскурсионное обслуживание).

5. Помимо информации, указанной в пункте 4 настоящих Правил, экскурсовод (гид) и гид-переводчик до заключения договора об оказании услуг обеспечивают самостоятельно или посредством лица, осуществляющего экскурсионное обслуживание (в случае если договор об оказании услуг заключается с лицом, осуществляющим экскурсионное обслуживание), доведение до сведения туриста (экскурсанта) следующей информации:

- 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 порядке заказа услуг, об изменении или аннулировании заказа услуг;
- г) перечень и цена иных услуг (при наличии), оказываемых за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- д) перечень обстоятельств, зависящих от туриста (экскурсанта), которые могут снизить качество услуг или повлечь за собой невозможность оказания услуг, включая медицинские противопоказания;
- е) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(Пункт в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

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), на которой размещается указанная информация).

6<sup>1</sup>. В случае если туристский маршрут или его часть проходит в границах особо охраняемой природной территории, оказание услуг 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<sup>2</sup> Федерального закона "Об особо охраняемых природных территориях". (Дополнение пунктом - Постановление Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

6<sup>2</sup>. В случае если туристский маршрут или его часть проходит в пограничной зоне, оказание услуг

осуществляется при соблюдении правил пограничного режима, определенных статьей 16 Закона Российской Федерации "О Государственной границе Российской Федерации". (Дополнение пунктом - Постановление Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

### III. Порядок заключения и существенные условия договора об оказании услуг

(Наименование в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

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

8. К существенным условиям договора об оказании услуг относятся:

а) сведения об услугах:

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

цена услуг;

б) сведения о лице, осуществляющем экскурсионное обслуживание (в случае если договор об оказании услуг заключается с лицом, осуществляющим экскурсионное обслуживание):

в отношении юридических лиц - полное наименование, адрес в пределах места нахождения и адрес места (адреса мест) осуществления деятельности (в случае если указанные адреса 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 места (адреса мест) осуществления деятельности, 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 физического лица, применяющего специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход", осуществляющего экскурсионное обслуживание, - фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места (адреса мест) осуществления деятельности, а также идентификационный номер налогоплательщика, номер телефона и адрес электронной почты;

в) сведения об экскурсоводе (гиде) и гиде-переводчике:

фамилия, имя и отчество (при наличии);

уникальный номер реестровой записи об экскурсоводе (гиде) и гиде-переводчике в едином федеральном реестре экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков;

г) права, обязанности и ответственность сторон;

д) условия изменения и расторжения договора об оказании услуг;

е) адрес для направления туристом (экскурсантом) претензии, связанной с отказом в оказании услуг или с нарушением его прав в связи с выявленными недостатками оказанных услуг (далее - претензия).

(Пункт в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

9. При заключении договора об оказании услуг дистанционным способом, в том числе с использованием сети "Интернет", экскурсовод (гид) и гид-переводчик при наличии возможности оказания услуг обеспечивают самостоятельно или посредством лица, осуществляющего экскурсионное обслуживание (в случае если договор об оказании услуг заключается с лицом, осуществляющим экскурсионное обслуживание), направление туристу (экскурсанту) подтверждения заказа услуг, содержащего сведения, предусмотренные пунктом 8 настоящих Правил, и сведения о туристе (экскурсанте).

В этом случае договор об оказании услуг считается заключенным со дня получения туристом (экскурсантом) подтверждения заказа услуг.

(Пункт в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

10. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик или лицо, осуществляющее экскурсионное обслуживание (в случае если договор об оказании услуг заключается с лицом, осуществляющим экскурсионное обслуживание), вправе отказать в заключении договора об оказании услуг в следующих случаях:

- а) на дату и время, указанные в заказе услуг, отсутствует возможность оказания услуг;
- б) невозможность обеспечения безопасного прохождения туристом (экскурсантом) 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) невозможность 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 медицинских противопоказаний (на основании информации, представленной туристом (экскурсантом) в соответствии с пунктом 13<sup>1</sup> настоящих Правил).

(Пункт в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

10<sup>1</sup>. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик вправе приостановить оказание услуг в случае наличия риска для жизни туристов (экскурсантов), возможности причинения вреда их здоровью и имуществу, в том числе в связи с возникновением чрезвычайной ситуации, ухудшением погодных условий.

(Дополнение пунктом - Постановление Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

#### IV. Порядок оказания услуг

(Наименование в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

11. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик при оказании услуг обязаны соблюдать требования, установленные частями восемнадцатой и двадцать первой статьи 4<sup>4</sup> 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, доступную для всеобщего обозрения.

Экскурсовод (гид) и гид-переводчик обеспечивают доведение до сведения туристов (экскурсантов) полной и достоверной информации о посещаемых объектах показа, а также о традиционных российских духовно-нравственных ценностях, историческом и культурном наследии Российской Федерации, ее культуре и исторической памяти.

Не допускаются осуществление экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком политической агитации, принуждение туристов (экскурсантов) к принятию политических, религиозных или иных убеждений либо отказу от них, разжигание социальной, расовой, национальной или религиозной розни (в том числе посредством сообщения туристам (экскурсантам) недостоверных сведений об исторических, о национальных, религиозных и культурных традициях народов), побуждение туристов (экскурсантов) к действиям, противоречащим Конституции Российской Федерации, распространение экстремистских материалов, материалов, пропагандирующих порнографию, насилие, жестокость и педофилию, содержащих нецензурную брань.

(Пункт в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

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.

13<sup>1</sup>. До выхода на туристский маршрут турист (экскурсанта) обязан проинформировать экскурсовода (гида) или гида-переводчика о наличии (отсутствии) обстоятельств, зависящих от туриста (экскурсанта), которые могут снизить качество услуг или повлечь за собой невозможность оказания услуг, в том числе медицинских противопоказаний. (Дополнение пунктом - Постановление Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

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 об оказании услуг экскурсовод (гид), гид-переводчик или лицо, осуществляющее экскурсионное обслуживание (в случае если договор об оказании услуг заключен с лицом, осуществляющим экскурсионное обслуживание), и турист (экскурсанта) несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

16. В случае выявления туристом (экскурсанта) недостатков оказанных услуг либо необоснованного, по мнению туриста (экскурсанта), отказа в оказании услуг турист (экскурсанта) в соответствии с законодательством Российской Федерации вправе направить претензию экскурсоводу (гиду), гиду-переводчику или лицу, осуществляющему экскурсионное обслуживание, с которым заключен договор об оказании услуг или который отказал в его заключении.

Претензия направляется в письменной форме почтовым отправлением с уведомлением о вручении на адрес для направления туристом (экскурсанта) претензии, указанный в договоре об оказании услуг.

При заключении договора об оказании услуг дистанционным способом, в том числе с использованием сети "Интернет", претензия может быть направлена по адресу электронной почты экскурсовода (гида), гида-переводчика или лица, осуществляющего экскурсионное обслуживание (в случае если договор об оказании услуг заключается с лицом, осуществляющим экскурсионное обслуживание).

(Пункт в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

16<sup>1</sup>. В случае если претензия направлена экскурсоводу (гиду) или гиду-переводчику, рассмотрение претензии и направление ответа туристу (экскурсанта), содержащего результаты рассмотрения претензии, экскурсовод (гид) или гид-переводчик осуществляет самостоятельно.

В случае если претензия направлена лицу, осуществляющему экскурсионное обслуживание, рассмотрение претензии и направление ответа туристу (экскурсанта), содержащего результаты рассмотрения претензии, осуществляются экскурсоводом (гидом) или гидом-переводчиком, с которым указанное лицо, осуществляющее экскурсионное обслуживание, заключило трудовой договор или гражданско-правовой договор, предусматривающие осуществление деятельности по оказанию услуг.

Рассмотрение претензии и направление ответа должны быть обеспечены:

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

(Дополнение пунктом - Постановление Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

17. Ответ на претензию направляется туристу (экскурсанта) по адресу электронной почты, указанному туристом (экскурсанта) 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. (Пункт утратил силу - Постановление Правительства Российской Федерации от 29.11.2024 № 1676)

---