

Совет Министров  
Республики Беларусь

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

\_\_\_\_\_ 2022 г.

№ \_\_\_\_\_

г. Минск

Об оказании туристических услуг

На основании абзацев пятого и шестого статьи 10 Закона Республики Беларусь от 11 ноября 2021 г. № 129-З "О туризме" Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:  
Правила оказания туристических услуг (прилагаются);  
типовую форму договора оказания туристических услуг (прилагается).
2. Абзац двадцать шестой подпункта 6.8 пункта 6 Положения о Министерстве спорта и туризма Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29 июля 2006 г. № 963, исключить.
3. Признать утратившими силу:  
постановление Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2014 г. № 1064 "Об утверждении Правил оказания туристических услуг";  
постановление Совета Министров Республики Беларусь от 13 апреля 2017 г. № 282 "О внесении изменения в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2014 г. № 1064".
4. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2023 г.

Премьер-министр  
Республики Беларусь

ПРАВИЛА  
оказания туристических услуг

**ГЛАВА 1**  
**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Правила регулируют порядок оказания туристических услуг и услуг, связанных с организацией туристического путешествия, когда оказание таких услуг осуществляется не в комплексе туристических услуг.

2. Настоящие Правила не распространяют свое действие на отношения между субъектами туристической деятельности, возникающие из не запрещенных законодательством договоров, заключенных между данными субъектами.

3. Оказание туристических услуг их исполнителем на территории иностранного государства осуществляется в соответствии с законодательством иностранного государства и законодательством Республики Беларусь в части, не противоречащей законодательству этого иностранного государства.

4. Для целей настоящих Правил применяются основные термины и их определения в значениях, установленных законами Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З "О защите прав потребителей" и от 11 ноября 2021 г. № 129-З "О туризме", а также следующие термины и их определения:

информация о туристических услугах – соответствующая действительности и известная исполнителю информация о туристических услугах, а также иная доводимая до участников туристической деятельности информация на момент заключения договора оказания туристических услуг, позволяющая участникам туристической деятельности сделать свободный выбор туристических услуг, а также получить туристические услуги в полном объеме, надлежащего качества и в установленный срок;

принимающая сторона – туроператор–нерезидент, находящийся в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда) и принимающий на территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) туристическую группу;

руководитель туристической группы – служащий, занятый в организации туризма, осуществляющий сопровождение туристической группы при совершении туристического путешествия в соответствии с возложенными на него должностными обязанностями по трудовому договору или функциями по гражданско-правовому договору;

служащий, занятый в организации туризма, – совершеннолетнее физическое лицо, отвечающее квалификационным и иным требованиям, установленным законодательством, и привлеченное исполнителем на основе трудового или гражданско-правового договора;

сопровождающее лицо – совершеннолетнее физическое лицо, сопровождающее несовершеннолетних туристов, экскурсантов или туристов, экскурсантов, являющихся инвалидами или физически ослабленными лицами (далее – туристы, экскурсанты с ограниченными возможностями), в период совершения ими туристического путешествия;

средство размещения – помещение, используемое субъектами хозяйствования для предоставления услуг по проживанию и удовлетворяющее требованиям, предъявляемым к временному проживанию потребителей услуг средств размещения;

страна (место) временного пребывания (транзитного проезда) – страна (место), в которой (котором) временно находится или по которой (которому) транзитом перемещается заказчик (турист, экскурсант);

турист, экскурсант с ограниченными возможностями – физическое лицо, состояние здоровья которого не позволяет полностью или частично потреблять туристические услуги;

туристическая группа – туристы, экскурсанты, совершающие туристическое путешествие по одному и тому же маршруту туристического путешествия в сопровождении руководителя туристической группы;

услуги трансфера – услуги по перевозке туристов, экскурсантов от места начала туристического путешествия до места начала оказания услуг по перевозке (аэропорт, вокзал, пассажирский терминал или другие объекты транспортной инфраструктуры), средства размещения, основных мест по маршруту туристического путешествия и (или) места окончания услуг по перевозке.

## **ГЛАВА 2**

### **УСЛУГИ ПО ПЕРЕВОЗКЕ**

5. Оказание услуг по перевозке, входящих в комплекс туристических услуг, осуществляется на основании договора оказания туристических услуг.

6. Организация перевозок, когда оказание данных услуг осуществляется в комплексе туристических услуг, включает в себя:

заключение договора аренды (фрахтования) транспортного средства с экипажем между исполнителем и перевозчиком либо заключение договора на использование места в арендованном (зафрахтованном) транспортном средстве между исполнителем и перевозчиком;

предварительное согласование с перевозчиком условий перевозки лиц, состояние здоровья которых требует особых условий перевозки;

включение в договор оказания туристических услуг информации о времени отправления (прибытия) транспортного средства и иных условий, соответствующих условиям заключенных с перевозчиком договоров аренды (фрахтования) транспортного средства с экипажем.

7. Исполнитель обязан проверить у перевозчика наличие документа об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика перед пассажирами.

8. Вопросы перевозок, не урегулированные договором оказания туристических услуг, регулируются законодательством о перевозках и международными договорами Республики Беларусь.

### **ГЛАВА 3 УСЛУГИ ПО ПРОЖИВАНИЮ**

9. Оказание туристам услуг по проживанию в средстве размещения регулируется:

настоящими Правилами;

гостиничными правилами и правилами проживания в средствах размещения, установленными в стране временного пребывания (транзитного проезда);

международными договорами.

10. Исполнитель обязан предоставить туристам информацию:

о характеристике средства размещения туристов, в том числе его местоположении;

о классификации средства размещения по законодательству страны (места) временного пребывания;

о правилах временного проживания;

об услугах и правилах хранения имущества в средстве размещения;

иную обязательную информацию о проживании в средстве размещения, предусмотренную законодательством страны (места) временного пребывания, включая особенности проживания в выбранном средстве размещения.

11. При возникновении споров в отношении услуг по проживанию туристы для защиты своих прав и законных интересов вправе обратиться к администрации средства размещения самостоятельно или через принимающую сторону.

В случае отказа администрации средства размещения удовлетворить на месте требования туристов исполнитель, получив от туристов уведомление в письменной форме или иным способом, позволяющим подтвердить направление туристами этого уведомления, информацию о наличии спорной ситуации, обязан принять меры по соблюдению и защите прав, свобод и законных интересов туристов.

#### **ГЛАВА 4**

### **ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ИНЫЕ УСЛУГИ**

12. Экскурсии на территории Республики Беларусь вправе проводить лица, предусмотренные пунктом 1 статьи 34 Закона Республики Беларусь "О туризме".

Субъекты туристической деятельности при осуществлении экскурсионного обслуживания на территории Республики Беларусь вправе привлекать исключительно физических лиц, отвечающих квалификационным и иным требованиям, установленным законодательством.

Проведение на территории Республики Беларусь экскурсий с использованием аудиогидов (мобильных сопровождений экскурсий) допускается исключительно при наличии свидетельства об их аттестации.

13. Проведение экскурсий на территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) осуществляется в соответствии с законодательством этой страны (места).

14. В случаях, предусмотренных законодательством или договором, участникам туристической деятельности по их желанию дополнительно могут быть предоставлены услуги трансфера, общественного питания, спортивные, оздоровительные, медицинские и другие услуги при условии их включения в комплекс туристических услуг.

15. Оказание услуг, связанных с организацией туристического путешествия, не в комплексе туристических услуг осуществляется на основании индивидуальных заказов посредством заключения между заказчиком и исполнителем договора возмездного оказания услуг, связанных с организацией туристического путешествия.

#### **ГЛАВА 5**

### **ИНФОРМАЦИЯ О СУБЪЕКТАХ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГАХ**

16. Субъекты туристической деятельности обязаны указать на вывесках и (или) информационных табличках, размещенных на входных дверях или фасадах зданий (сооружений, помещений), в которых находятся субъекты туристической деятельности:

свое наименование (фирменное наименование), индивидуальные предприниматели – фамилию и инициалы;  
режим работы.

Режим работы субъектов туристической деятельности устанавливается ими самостоятельно и должен соответствовать установленному.

17. В доступном для обозрения участниками туристической деятельности месте субъектами туристической деятельности должны быть размещены на белорусском или русском языке:

копия свидетельства о государственной регистрации субъекта туристической деятельности;

информация о включении субъекта туристической деятельности в реестр субъектов туристической деятельности;

сведения о руководителе субъекта туристической деятельности;

информация о месте нахождения субъекта туристической деятельности (месте жительства индивидуального предпринимателя);

контактные данные субъекта туристической деятельности;

тексты законов Республики Беларусь ”О защите прав потребителей“ и ”О туризме“, а также настоящих Правил;

перечень оказываемых туристических услуг и услуг, связанных с организацией туристического путешествия, их прейскурант;

перечень категорий туристов, экскурсантов, которым могут предоставляться скидки на оказываемые туристические услуги (если таковые предоставляются);

сведения о служащих, занятых в организации туризма, прошедших профессиональную аттестацию, подтверждающую квалификацию экскурсовода, гида-переводчика, если в числе оказываемых услуг субъект туристической деятельности предоставляет экскурсионное обслуживание;

сведения об аттестованных аудиогидов (мобильных сопровождениях экскурсий), если субъектом туристической деятельности предоставляется экскурсионное обслуживание с использованием аудиогидов (мобильных сопровождений экскурсий);

сертификат соответствия (при его наличии);

информация о книге замечаний и предложений;

информация об органах, осуществляющих государственное регулирование в сфере туризма, а также защиту прав потребителей, их контактные телефоны.

18. В случае временного приостановления своей деятельности субъект туристической деятельности:

информирует в письменной форме или иным способом, позволяющим подтвердить направление субъектом туристической деятельности этого уведомления, заказчиков по договорам оказания туристических услуг и иных субъектов и участников туристической

деятельности о причине и сроке приостановления своей деятельности не позднее двадцати рабочих дней со дня ее приостановления, а в случае приостановления деятельности по непредвиденным обстоятельствам – не позднее десяти рабочих дней со дня ее приостановления;

направляет в Министерство спорта и туризма или уполномоченную им государственную организацию информацию о приостановлении своей деятельности для внесения соответствующей записи в реестр субъектов туристической деятельности в порядке, предусмотренном пунктом 8 статьи 32 Закона Республики Беларусь ”О туризме“.

Если приостановление деятельности туроператора по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма деятельности вызвано наступлением одного из случаев невозможности исполнения данным туроператором своих обязательств, туроператор обязан в течение трех рабочих дней со дня их наступления:

направить в Министерство спорта и туризма или уполномоченную им государственную организацию информацию о наступлении такого случая;

разместить информацию о наступлении такого случая на своем официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет;

уведомить о наступлении такого случая участников туристической деятельности по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма.

19. Служащий, занятый в организации туризма, непосредственно контактирующий с заказчиком, должен быть обеспечен нагрудным знаком с указанием на нем реквизитов исполнителя или уполномоченного им турагента, если реализация туров осуществляется турагентом (далее – уполномоченный турагент), а также должности, фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) служащего, занятого в организации туризма.

## **ГЛАВА 6**

### **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ**

20. Оказание туристических услуг исполнителем участникам туристической деятельности осуществляется исключительно на основании договора оказания туристических услуг.

21. Договор оказания туристических услуг заключается между заказчиком и исполнителем в соответствии с типовой формой договора оказания туристических услуг, утвержденной постановлением, утвердившим настоящие Правила.

Между заказчиком и исполнителем должны быть согласованы все существенные условия договора оказания туристических услуг, предусмотренные частью первой пункта 3 статьи 22 Закона Республики Беларусь "О туризме", а при международном выездном туризме – также существенные условия данного договора, предусмотренные частью второй пункта 3 статьи 22 названного Закона.

22. Из договора оказания туристических услуг не допускается исключение положений, предусмотренных в типовой форме договора оказания туристических услуг.

Договор оказания туристических услуг может дополняться условиями, не противоречащими законодательству, в том числе в виде приложений к нему.

23. При реализации туров уполномоченным турагентом договор оказания туристических услуг также должен содержать условия о полномочиях уполномоченного турагента, предоставляющие ему право:

заключения от имени исполнителя договоров оказания туристических услуг;

предоставления участникам туристической деятельности информации о туристических услугах;

подбора туров участникам туристической деятельности, оформления и (или) бронирования выбранных туров, в том числе при использовании автоматизированных информационных систем;

приема от заказчиков денежных средств за приобретенные туры;

приема от заказчиков документов, необходимых для оформления виз, если законодательством страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) требуется оформление визы;

представления интересов исполнителя в период совершения туристами, экскурсантами туристического путешествия;

совершения иных юридических значимых действий, вытекающих из доверенности, выданной исполнителем, либо договора, заключенного между турагентом и исполнителем.

24. Служащие, занятые в организации туризма, подписывающие договор оказания туристических услуг, за исключением лиц, действующих на основании учредительных документов, обязаны иметь доверенность, предъявлять ее или предоставлять ее копию заказчику по его требованию.

Полномочия уполномоченного турагента должны быть подтверждены доверенностью, выданной исполнителем, либо договором, заключенным между турагентом и исполнителем, копии которых уполномоченный турагент обязан предъявлять заказчику по его требованию.

25. Исполнитель или уполномоченный турагент обязан предоставить заказчику информацию о туристических услугах, включающую сведения:

о программе туристического путешествия;



- о туроператоре, сформировавшем тур;
- о стоимости туристических услуг, сроках и порядке их оплаты;
- о комплексе мер, гарантирующих обеспечение личной безопасности и сохранности имущества туристов, экскурсантов во время совершения туристического путешествия;

- о точном времени начала туристического путешествия;
- иную информацию, связанную с оказанием туристических услуг.

При международном выездном туризме исполнитель или уполномоченный турагент наряду с информацией, предусмотренной частью первой настоящего пункта, также обязан предоставить участникам туристической деятельности информацию:

- о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта;
- об обеспечении исполнения туроператором, сформировавшим тур, обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма посредством способов обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма;

- о порядке обращения участников туристической деятельности за возмещением имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств.

26. Информация о туристических услугах должна быть предоставлена участникам туристической деятельности в письменной форме разборчивым шрифтом.

Информация о туристических услугах, доведенная до участников туристической деятельности на иностранном языке, считается непредоставленной, за исключением случая, когда такая информация предоставлена на иностранном языке с письменного согласия заказчика.

27. Договор оказания туристических услуг может быть заключен между заказчиком и исполнителем в электронном виде через информационную систему, обеспечивающую обмен информацией в электронной форме между участниками и субъектами туристической деятельности (далее – информационная система), в порядке, предусмотренном пунктом 6 статьи 22 Закона Республики Беларусь ”О туризме“.

Доступ к информационной системе предоставляется:

- участникам туристической деятельности – в части информации о договоре оказания туристических услуг, заключенном в рамках приобретенного тура с конкретным заказчиком;

- исполнителю – в части информации обо всех заключенных договорах оказания туристических услуг;

- уполномоченному турагенту – в части информации о договорах оказания туристических услуг, заключенных от имени исполнителя этим уполномоченным турагентом.

При заключении, изменении, расторжении договора оказания туристических услуг или одностороннем отказе от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг в электронном виде исполнитель либо уполномоченный турагент обязаны выдать участникам туристической деятельности подтверждение из информационной системы в виде договора оказания туристических услуг, соглашения о его изменении или расторжении, одностороннего отказа от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг.

Исполнитель или уполномоченный турагент выдают подтверждение из информационной системы, предусмотренное в части третьей настоящего пункта, посредством его отправки на адрес электронной почты участника туристической деятельности не позднее дня, следующего за днем заключения, изменения, расторжения договора оказания туристических услуг или одностороннего отказа от исполнения обязательств по договору оказания туристических услуг.

Исполнитель или уполномоченный турагент отказывают в выдаче подтверждения из информационной системы, предусмотренного в части третьей настоящего пункта, если участником туристической деятельности не указан адрес электронной почты, на который исполнителю или уполномоченному турагенту надлежит направить данное подтверждение.

28. Заказчик обязан представить исполнителю информацию о себе и туристах, экскурсантах, которым оказываются туристические услуги, в объеме, необходимом для исполнения обязательств по такому договору, в том числе данные документов, удостоверяющих его личность и (или) личности туристов, экскурсантов, которым оказываются туристические услуги.

Заказчик несет ответственность за достоверность сведений о себе и туристах, экскурсантах, которым оказываются туристические услуги, в том числе за надлежащее оформление документов, представляемых исполнителю для оказания туристических услуг туристам, экскурсантам.

Исполнитель при получении от заказчика документов, необходимых для получения визы (виз) в страну (место) временного пребывания (транзитного проезда), в случае необходимости осуществляет консультации по вопросам оформления документов, а также предупреждает о причинах, которые могут повлечь отказ в открытии визы (виз).

Исполнитель вправе отказать в принятии документов от заказчика в случае обоснованного сомнения в правильности их оформления, за исключением случаев, когда заказчик в письменной форме гарантирует правильность оформления представляемых им документов лично или путем представления подтверждения.

29. Оригиналы документов, необходимых для оказания туристических услуг, заказчик передает исполнителю по акту о приеме-передаче документов, который составляется в двух экземплярах. Один экземпляр остается у исполнителя, другой передается заказчику.

30. При обращении к исполнителю лиц, не являющихся резидентами и находящихся за пределами Республики Беларусь, открытие визы осуществляется в порядке, установленном законодательством.

31. Стоимость туристических услуг определяется в договоре оказания туристических услуг и включает стоимость туристических услуг, оказываемых исполнителем лично, и стоимость туристических услуг, оказываемых привлеченными им иными субъектами туристической индустрии.

В случае определения в договоре оказания туристических услуг порядка оплаты стоимости туристических услуг в белорусских рублях в сумме, эквивалентной заявленной стоимости туристических услуг в иностранной валюте, подлежащая оплате стоимость туристических услуг определяется по официальному курсу Национального банка соответствующей иностранной валюты на день платежа или иному курсу, установленному соглашением сторон.

32. Исполнитель или уполномоченный турагент обязан выдать заказчику кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату стоимости туристических услуг или услуг, связанных с организацией туристического путешествия.

33. Исполнитель обязан:

оказывать туристам, экскурсантам туристические услуги в соответствии с программой туристического путешествия, являющейся неотъемлемой частью договора оказания туристических услуг;

обеспечить надлежащее качество туристических услуг и их безопасность, оказываемых в соответствии с договором оказания туристических услуг;

предоставить участникам туристической деятельности документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

принимать меры по соблюдению прав, свобод и законных интересов участников туристической деятельности в период совершения туристического путешествия по территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда), в том числе в случае совершения противоправного деяния или наступления иного непредвиденного обстоятельства в отношении участников туристической деятельности;

исполнять иные обязанности в соответствии с договором оказания туристических услуг.

34. Если во время осуществления туристического путешествия объем и качество туристических услуг не будут соответствовать условиям

договора оказания туристических услуг и требованиям законодательства, исполнитель обязан заменить туристические услуги, оказываемые во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов заказчика, а с согласия заказчика – туристическими услугами более низкого качества с возмещением заказчику разницы между стоимостью туристических услуг, указанных в договоре оказания туристических услуг, и стоимостью фактически оказанных туристических услуг.

35. Исполнитель вправе без согласования с заказчиком изменить маршрут туристического путешествия, если данные изменения вызваны чрезвычайными ситуациями и иными обстоятельствами непреодолимой силы, либо требованиями безопасности.

36. При оказании туристических услуг лицам, составляющим туристическую группу, в ее состав включается руководитель туристической группы.

Исполнитель перед началом туристического путешествия сообщает заказчику информацию о руководителе туристической группы и его контактные данные.

## **ГЛАВА 7**

### **ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ ТУРИСТАМ, ЭКСКУРСАНТАМ**

37. Если туристом, экскурсантом является несовершеннолетнее физическое лицо, за исключением приобретшего дееспособность в полном объеме в случаях, предусмотренных законодательством, заказчиком по договору оказания туристических услуг могут быть законные представители несовершеннолетнего туриста, экскурсанта.

38. При формировании туристической группы, состоящей из несовершеннолетних туристов, экскурсантов, договор оказания туристических услуг в отношении их могут заключать:

законные представители несовершеннолетних;

педагогические работники учреждений образования и иных организаций, которым в соответствии с законодательством предоставлено право осуществлять образовательную деятельность, в случае выдачи им законными представителями несовершеннолетних доверенности.

39. Педагогический работник учреждения образования и иных организаций, которым в соответствии с законодательством предоставлено право осуществлять образовательную деятельность, не вправе выступать руководителем туристической группы, состоящей из несовершеннолетних

туристов, экскурсантов, если он не является служащим, занятым в организации туризма.

## **ГЛАВА 8**

### **ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ ТУРИСТАМ, ЭКСКУРСАНТАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

40. При оказании туристических услуг туристам, экскурсантам с ограниченными возможностями исполнитель обязан:

предусматривать для туристов, экскурсантов с ограниченными возможностями условия для преодоления, замещения барьеров и иных препятствий при совершении туристического путешествия;

учитывать особенности состояния физического и (или) психического здоровья туриста, экскурсанта с ограниченными возможностями, в том числе группу инвалидности (степень утраты здоровья) и необходимость присутствия сопровождающего лица;

при планировании маршрутов туристического путешествия отдавать предпочтение районам с благоприятными климатическими и природными условиями;

обеспечивать туристам, экскурсантам с ограниченными возможностями оказание туристических услуг надлежащего качества, в объеме и сроки, предусмотренные договором оказания туристических услуг.

41. Оказание туристических услуг туристам, экскурсантам с ограниченными возможностями осуществляется в порядке, установленном настоящими Правилами.

42. Турист, экскурсанта с ограниченными возможностями обязан представить исполнителю информацию о себе в объеме, необходимом для совершения туристического путешествия, в том числе информацию о состоянии здоровья и сопровождающем лице, если с учетом состояния здоровья туриста, экскурсанта с ограниченными возможностями необходимо присутствие такого лица.

## **ГЛАВА 9**

### **ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ**

43. Изменение и расторжение договора оказания туристических услуг по соглашению сторон осуществляются в простой письменной форме путем заключения дополнительного соглашения к нему.

44. Перед заключением дополнительного соглашения об изменении или расторжении договора оказания туристических услуг одна сторона направляет другой стороне соответствующее заявление (уведомление).

45. Договор оказания туристических услуг может быть расторгнут в одностороннем порядке:

исполнителем – при условии полного возмещения заказчику убытков;  
заказчиком – при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

В случае отказа исполнителя от выполнения договора оказания туристических услуг во время совершения туристического путешествия он обязан по желанию заказчика (туриста, экскурсанта) организовать его возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, предусмотренных договором оказания туристических услуг, либо на условиях более высокого уровня.

46. Исполнитель при расторжении договора оказания туристических услуг обязан предпринять необходимые и разумные действия по уменьшению фактически понесенных расходов, в том числе обратиться к привлеченным им субъектам туристической индустрии по уменьшению таких расходов.

47. В случае непредвиденного роста стоимости отдельных услуг, входящих в комплекс туристических услуг, исполнитель в разумный срок уведомляет об этом заказчика в письменной форме или иным способом, позволяющим подтвердить предоставление исполнителем этой информации.

При наступлении обстоятельств, указанных в части первой настоящего пункта, заказчик вправе:

потребовать изменения или расторжения договора оказания туристических услуг в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении;

внести дополнительные денежные средства за туристические услуги на основании заключенного с исполнителем дополнительного соглашения к договору оказания туристических услуг.

48. Стороны вправе требовать изменения договора оказания туристических услуг или его расторжения в иных случаях существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора оказания туристических услуг, в том числе при возникновении угрозы безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, экскурсантов вследствие чрезвычайной ситуации в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда).

Если стороны договора оказания туристических услуг не достигли соглашения об изменении или расторжении договора оказания туристических услуг и распределении расходов, понесенных ими при выполнении такого договора в связи с существенно изменившимися обстоятельствами, заинтересованная сторона вправе обратиться для разрешения споров в суд.

49. В случае возврата денежных средств участнику туристической деятельности в связи с расторжением договора оказания туристических услуг или односторонним отказом от исполнения сторонами обязательств по данному договору денежные средства возвращаются исполнителем заказчику или его представителю, уполномоченному доверенностью.

50. Если исполнение сторонами обязательств по договору оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма прекращается в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором по данному договору, возврат денежных средств участникам туристической деятельности осуществляется организациями, указанными в части третьей пункта 3 статьи 26 Закона Республики Беларусь "О туризме", в порядке, предусмотренном договором оказания туристических услуг.

## **ГЛАВА 10 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

51. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение договора оказания туристических услуг в соответствии с законодательством и договором оказания туристических услуг.

52. Исполнитель несет ответственность:

за полноту и достоверность информации о туристических услугах;  
за полноту объема оказываемых туристических услуг, их качество и безопасность;

за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по договору оказания туристических услуг.

Уполномоченный турагент несет ответственность:

за подбор туров участникам туристической деятельности в соответствии с их потребностями и интересами, а также за ошибки и (или) неточности при оформлении и (или) бронировании выбранного тура, в том числе при использовании автоматизированных информационных систем;

за прием от заказчиков денежных средств за приобретенные туры и своевременность их перевода на расчетный счет исполнителя.

53. В случае нарушения сроков оказания туристических услуг, определенных в договоре оказания туристических услуг, исполнитель уплачивает заказчику (туристу) неустойку в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей.

54. При нарушении сроков оплаты туристических услуг, определенных в договоре оказания туристических услуг, заказчик

уплачивает исполнителю неустойку (пеню, штраф) в порядке, предусмотренном в таком договоре.

55. Исполнитель не несет ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение договоров, заключенных между заказчиком и организацией или физическим лицом, на оказание услуг, не включенных в комплекс туристических услуг. За оказание таких услуг и их качество ответственность несет их непосредственный исполнитель.

56. Сторона договора оказания туристических услуг не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору оказания туристических услуг, если докажет, что невыполнение или ненадлежащее выполнение такого договора произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

Сторона договора оказания туристических услуг, для которой его выполнение стало невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, обязана уведомить об этом другую сторону в разумный срок.

57. Если в процессе выполнения договора оказания туристических услуг его выполнение стало невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, стороны не вправе требовать друг от друга выполнения ими такого договора в полном объеме. Каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения.

58. До обращения в суд с иском по спорам, вытекающим из договора оказания туристических услуг, обязательным является предъявление участником туристической деятельности соответствующей претензии исполнителю, если иное не предусмотрено договором оказания туристических услуг.

В претензии указываются:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо наименование или фирменное наименование сторон договора оказания туристических услуг;

место жительства (нахождения) сторон договора оказания туристических услуг;

дата предъявления претензии;

обстоятельства, на основании которых предъявлена претензия, и документы, подтверждающие данные обстоятельства. Эти документы прилагаются к претензии;

требования стороны договора оказания туристических услуг, предъявившей претензию.

Если участнику туристической деятельности тур реализуется уполномоченным турагентом, участник туристической деятельности направляет претензию в адрес исполнителя через уполномоченного турагента.



59. Претензия участника туристической деятельности рассматривается исполнителем в течение сроков, предусмотренных пунктом 3 статьи 25 Закона Республики Беларусь "О туризме".

60. Положения пунктов 58 и 59 настоящих Правил на случай оказания субъектами туристической деятельности услуг, связанных с организацией туристического путешествия.

61. В случае полного или частичного отказа исполнителя удовлетворить требования участника туристической деятельности по предъявленной претензии для защиты своих прав и законных интересов участник туристической деятельности вправе обратиться в государственные органы и общественные объединения, уполномоченные осуществлять защиту прав потребителей, а также в суд.

К отказу исполнителем удовлетворить требования участника туристической деятельности по предъявленной претензии также относится ненаправление исполнителем письменного ответа.

62. Иск в защиту прав и законных интересов участников туристической деятельности может быть предъявлен в суд в течение общего срока исковой давности.

63. Регулирование споров, связанных с возмещением участнику туристической деятельности имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств, осуществляется посредством направления участником туристической деятельности письменного заявления (по банковской гарантии – письменного требования) в адрес организаций, указанных в части третьей пункта 3 статьи 26 Закона Республики Беларусь "О туризме", в порядке, предусмотренном договором оказания туристических услуг.

64. В случае нарушения исполнителем или уполномоченным турагентом настоящих Правил данные субъекты туристической деятельности несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

УТВЕРЖДЕНО  
Постановление  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
№ \_\_\_\_\_

Типовая форма

**ДОГОВОР**  
**оказания туристических услуг № \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (место заключения договора)

\_\_\_\_\_,  
(наименование (фирменное наименование) туроператора)

именуемое в дальнейшем исполнитель, в лице \_\_\_\_\_,  
(должность, фамилия,

\_\_\_\_\_,  
собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование (фирменное наименование  
турагента, собственное имя, отчество (если таковое имеется) индивидуального  
предпринимателя)

действующего на основании \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_,  
(учредительного документа, договора комиссии или  
иного не запрещенного законодательством договора,  
доверенности)

с одной стороны, и

\_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (если таковое имеется),

\_\_\_\_\_,  
наименование (фирменное наименование) юридического лица)

именуемый (ое) в дальнейшем заказчик, с другой стороны, вместе  
именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем:

**Предмет настоящего договора**

1. Исполнитель обязуется по заданию заказчика в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1 оказать туристические услуги лицам согласно приложению 2, являющимся туристами, экскурсантами (далее, если не указано иное, – туристы), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

## Общие условия

2. В случае заключения настоящего договора в пользу третьих лиц (туристов) заказчик обязуется обеспечить выполнение этими лицами условий настоящего договора и выражает тем самым их согласие на условия настоящего договора.

Туристы имеют право требовать от исполнителя оказания им туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия, являющейся неотъемлемой частью настоящего договора.

3. От имени исполнителя тур в соответствии с условиями настоящего договора реализуется \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
 собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование (фирменное наименование турагента, собственное имя, отчество (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя)

действующий (ее) на основании \_\_\_\_\_

(дата и номер договора комиссии или иного не запрещенного законодательством договора, дата и номер доверенности)

4. Турагент наделен полномочиями:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Количество туристов, которым оказываются туристические услуги в соответствии с настоящим договором, составляет \_\_\_\_\_ человек.

6. Минимальное количество человек, определенное исполнителем при формировании тура, которое необходимо для осуществления туристического путешествия, составляет \_\_\_\_\_.

7. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям настоящего договора, а при их отсутствии или неполноте – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего типа.

Примечание.

Пункты 3 и 4 настоящего договора заполняются, если тур реализуется заказчику через турагента.

## Стоимость туристических услуг и порядок их оплаты

8. Стоимость туристических услуг по настоящему договору составляет \_\_\_\_\_.

9. Сроки и порядок оплаты туристических услуг, а также уплаты неустойки (пени, штрафа) \_\_\_\_\_

### Права и обязанности сторон

10. Исполнитель имеет право на:

своевременное получение от заказчика полной и достоверной информации, документов, а также сведений о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

возмещение заказчиком причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством;

11. Исполнитель обязан:

11.1. предоставить своевременно заказчику информацию о туристических услугах, включающую сведения:

о программе туристического путешествия;

о туроператоре, сформировавшем тур;

о стоимости туристических услуг, сроках и порядке их оплаты;

о комплексе мер, гарантирующих обеспечение личной безопасности и сохранности имущества туристов, экскурсантов во время совершения туристического путешествия;

о точном времени начала туристического путешествия не позднее чем за сутки до даты начала туристического путешествия или в момент заключения договора оказания туристических услуг, если до начала туристического путешествия остается менее одних суток;

о принимающей стороне;

иную информацию, связанную с оказанием туристических услуг;

11.2. при международном выездном туризме наряду с информацией, предусмотренной в подпункте 11.1 настоящего пункта, предоставить также информацию:

о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта;

об обеспечении исполнения туроператором, сформировавшим тур, обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма посредством способов обеспечения

исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма;

о порядке обращения участников туристической деятельности за возмещением имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств;

11.3. своевременно предоставить заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

11.4. принимать меры по соблюдению прав, свобод и законных интересов заказчика и туристов в период совершения ими туристического путешествия по территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда), в том числе в случае совершения противоправного деяния или наступления иного непредвиденного обстоятельства в отношении заказчика и (или) туристов;

11.5. обеспечить надлежащее качество туристических услуг и их безопасность в соответствии с настоящим договором;

11.6. в случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 6 настоящего договора, информировать заказчика не позднее чем за десять календарных дней до даты начала туристического путешествия;

11.7. возместить в порядке, установленном гражданским и гражданско-процессуальным законодательством, вред, причиненный заказчику и (или) туристам;

11.8. при одностороннем отказе от исполнения обязательств по настоящему договору во время совершения туристического путешествия по желанию туриста организовать его возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, определенных в настоящем договоре, или на условиях более высокого уровня;

11.9. в случае если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям настоящего договора и требованиям законодательства, заменить туристические услуги, оказываемые во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов заказчика, а с согласия заказчика либо туриста – туристическими услугами более низкого качества с возмещением заказчику разницы между стоимостью туристических услуг, указанных в настоящем договоре, и стоимостью фактически оказанных туристических услуг;

11.10. обеспечить исполнение своих обязательств по настоящему договору способами обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма, предусмотренными законодательством о туризме;

11.11. уведомить заказчика о наступлении случаев невозможности исполнения своих обязательств по настоящему договору;

11.12. информировать заказчика о непредвиденном росте стоимости отдельных услуг, входящих в комплекс туристических услуг;

11.13. выполнять условия настоящего договора;

---

12. Заказчик имеет право:

12.1. требовать оказания туристам туристических услуг в соответствии с законодательством и настоящим договором;

12.2. на возмещение исполнителем причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством;

12.3. на обеспечение исполнителем надлежащего качества туристических услуг и их безопасности;

12.4. на обращение к исполнителю с претензией в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения со стороны исполнителя условий настоящего договора;

---

13. Заказчик обязан:

13.1. ознакомиться сам, а также ознакомить туристов с условиями настоящего договора, а также информацией, предусмотренной подпунктами 11.1 и 11.2 пункта 11 настоящего договора;

13.2. самостоятельно ознакомиться и руководствоваться правилами выезда с территории Республики Беларусь и въезда на территорию Республики Беларусь;

13.3. своевременно представить исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

13.4. возместить фактически понесенные расходы исполнителя в случае одностороннего отказа от выполнения настоящего договора при условии их документального подтверждения;

13.5. выполнять условия настоящего договора;

13.6. обеспечить выполнение туристами следующих обязанностей:  
своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия;

соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;

бережно относиться к окружающей среде, культурным ценностям;

соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (транзитного проезда);

соблюдать правила личной безопасности туриста, экскурсанта;

---

---

### **Изменение и прекращение настоящего договора**

14. Изменение и прекращение, в том числе расторжение, настоящего договора осуществляются по основаниям, предусмотренным законодательством и настоящим договором.

15. Изменение и расторжение настоящего договора по соглашению сторон совершаются в письменной форме путем заключения дополнительного соглашения к нему.

16. Настоящий договор может быть расторгнут в одностороннем порядке:

исполнителем – при условии полного возмещения заказчику убытков;

заказчиком – при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

При неподтверждении исполнителем фактически понесенных расходов, отказе в предъявлении заказчику документов, подтверждающих такие расходы, или отсутствии четкого указания в документах источника, за счет которого понесены фактические расходы, исполнитель обязан вернуть заказчику внесенные за туристические услуги денежные средства в полном объеме.

17. В случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 6 настоящего договора, договор прекращает свое действие при условии возврата исполнителем стоимости оплаченных туристических услуг и информирования заказчика в срок, определенный в подпункте 11.6 пункта 11 настоящего договора.

### **Ответственность сторон**

18. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с законодательством.

19. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы и невозможности исполнения сторонами обязательств по настоящему договору каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения.

20. Исполнитель не несет ответственность за ущерб, который может быть нанесен туристам по их собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих во время осуществления туристического путешествия услуги, не входящие в его программу и вызванные инициативой самих туристов.

21. Выполнение исполнителем обязательств по настоящему договору обеспечивается\* посредством \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указать один из способов, предусмотренных в части первой пункта 1 статьи 27 Закона Республики Беларусь от 11 ноября 2021 г. № 129-З "О туризме")

Сведения об организации, обеспечивающей исполнение туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(наименование организации, место нахождения, контактные данные)

Перечень расходов, возмещаемых заказчику и туристам, в том числе дополнительных расходов:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Порядок и сроки обращения заказчика и (или) туристов с письменным заявлением (по банковской гарантии – с письменным требованием) о выплате денежной суммы в счет возмещения имущественного вреда, причиненного в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств:

\_\_\_\_\_

\* Только по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма.



22. Стороны определили, что до обращения в суд с иском по спорам, вытекающим из настоящего договора, заказчик обращается к исполнителю с соответствующей претензией в течение сроков, предусмотренных законодательством.

Стороны вправе использовать иной не противоречащий законодательству досудебный порядок регулирования споров, вытекающих из настоящего договора, с соблюдением сроков удовлетворения требований потребителей, установленных законодательством о защите прав потребителей.

23. Претензионный порядок урегулирования споров, установленный в пункте 22 настоящего договора, не распространяется на случаи причинения заказчику и (или) туристам имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения исполнителем обязательств по настоящему договору. Для этих целей Стороны руководствуются пунктом 21 настоящего договора.

### **Заключительные положения**

24. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения Сторонами и действует до полного исполнения обязательств по нему.

25. Документы и их копии, подтверждающие факт оплаты стоимости туристических услуг, являются неотъемлемой частью настоящего договора.

26. Настоящий договор составлен на \_\_\_\_\_ языке\* в \_\_\_\_\_ экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

### **Реквизиты и подписи сторон**

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

С правилами личной безопасности туриста, экскурсанта ознакомлен(а).

\_\_\_\_\_  
(подпись заказчика)

\_\_\_\_\_  
\*\* Настоящий договор может быть заключен на русском, белорусском или иностранном языке. При этом текст договора, заключенного на белорусском или иностранном языке, должен соответствовать тексту настоящего договора на русском языке

### Программа туристического путешествия

Туристические услуги: \_\_\_\_\_  
Наименование (фирменное наименование)  
туроператора, сформировавшего тур: \_\_\_\_\_

Маршрут туристического путешествия: \_\_\_\_\_  
Дата, время начала и окончания туристического путешествия: \_\_\_\_\_

Порядок встречи, проводов и сопровождения туристов: \_\_\_\_\_

Услуга по перевозке: \_\_\_\_\_  
Характеристика транспортных средств, сроки стыковок (совмещений)  
рейсов: \_\_\_\_\_

Трансфер: \_\_\_\_\_  
Услуга по размещению: \_\_\_\_\_  
Характеристика средств размещения туристов (их место нахождения,  
классификация по законодательству страны (места) временного пребывания,  
иная информация) \_\_\_\_\_

Услуга по питанию: \_\_\_\_\_  
Порядок обеспечения питания туристов: \_\_\_\_\_  
Перечень и характеристика других туристических услуг: \_\_\_\_\_

Иная информация: \_\_\_\_\_

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Сведения о туристах, экскурсантах, которым оказываются  
туристические услуги\***

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
- ...

**Права и обязанности туристов, экскурсантов, которым оказываются  
туристические услуги:**

1. Туристы, экскурсанты которым оказываются туристические услуги, вправе:
  - 1.1. на оказание туристических услуг в соответствии с законодательством и настоящим договором;
  - 1.2. на ознакомление с информацией о туристических услугах, в том числе информацией при международном выездном туризме;
  - 1.3. на обеспечение исполнителем надлежащего качества туристических услуг и их безопасности;
  - 1.4. защиту своих прав, свобод и законных интересов;
  - 1.5. на возмещение исполнителем причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством, а также настоящим договором;

- 
- 
2. Туристы, экскурсанты которым оказываются туристические услуги, обязаны:
    - 2.1. своевременно представить заказчику для последующего представления исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

---

\* Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства.

- 2.2. своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия;
- 2.3. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;
- 2.4. бережно относиться к окружающей среде, культурным ценностям;
- 2.5. соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (транзитного проезда);
- 2.6. соблюдать правила личной безопасности туриста, экскурсанта;

---

---

---

Исполнитель

---

---

---

---

Заказчик

---

---

---

---