

Туристік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 қаңтардағы № 80 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 31 наурызда № 10590 тіркелді.

"Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 11-бабының 20-4) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

Ескерту. Кіріспе жаңа редакцияда – ҚР Мәдениет және спорт министрінің 27.10.2021 № 331 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1. Қоса беріліп отырған туристік қызметтер көрсету қағидалары бекітілсін.
2. Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Туризм индустриясы департаменті:
 - 1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде заңнамамен белгіленген тәртіпте мемлекеттік тіркеуді;
 - 2) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде оның көшірмелерін мерзімді баспа басылымдарында және "Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің Республикалық құқықтық ақпарат орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнының "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесіне ресми жариялауға жіберуді;
 - 3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің интернет-ресурсында және мемлекеттік органдардың интранет-порталында орналастыруды;
 - 4) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Заң департаментіне осы бұйрықтың 2-тармағының 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.
3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму бірінші вице-министрі Ж.М. Қасымбекке жүктелсін.
4. Осы бұйрық оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының
Инвестициялар және даму министрі

Ә. Исекешев

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Денсаулық сақтау және
әлеуметтік даму министрі
_____ Т. Дүйсенова

2015 жылғы 12 ақпан

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Сыртқы істер министрі
_____ Е. Ыдырысов

2015 жылғы 11 ақпан

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ұлттық экономика министрі
_____ Е. Досаев

2015 жылғы 9 ақпан

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ішкі істер министрі
_____ Қ. Қасымов

2015 жылғы 20 ақпан

Қазақстан Республикасы
Инвестициялар және даму министрінің
2015 жылғы 30 қаңтардағы
№ 80 бұйрығымен бекітілген

Туристік қызметтер көрсету қағидалары

Ескерту. Қағида жаңа редакцияда – ҚР Мәдениет және спорт министрінің 27.10.2021 № 331 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Туристік қызметтер көрсету қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы" Қазақстан Республикасының Заңына (бұдан әрі – Заң) сәйкес әзірленді және туристік қызметтер көрсету тәртібін айқындайды.

2. Осы Қағидаларда келесі түсінік қолданылады:

1) келу туризмі – Қазақстан Республикасының аумағында тұрақты тұрмайтын адамдардың Қазақстан Республикасы шегіндегі саяхаты;

2) туристік агент (бұдан әрі – турагент) – турагенттік қызметті жүзеге асыратын жеке немесе заңды тұлға;

3) туристік агенттік қызмет – жеке немесе заңды тұлғалардың қосымша көрсетілетін қызметтерді қосу құқығынсыз туристік өнімді өткізуге арналған агенттік шарт негізінде Қазақстан Республикасының туристік операторы қалыптастырған туристік өнімді ұсыну және өткізу жөніндегі кәсіпкерлік қызметі, сондай-ақ туристерге туристік өнім болып табылмайтын қызметтер көрсету жөніндегі қызмет;

4) туристік ваучер – турдың құрамына кіретін қызметтерге туристің құқығын және олардың ақысы төленгенінің фактісін растайтын құжат;

5) туристік код – шығу туризмі саласындағы туроператор туриске беретін, ұйымдастырылған шығу туризмі шеңберінде туроператордың міндеттемелеріне кепілдік беретін бірегей нөмір;

6) туристік көрсетілетін қызметтер – туристің саяхаты кезеңінде және осы саяхатқа байланысты ұсынылатын, оның қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті көрсетілетін қызметтер (орналастыру, тасымалдау, тамақтандыру, экскурсиялар, туризм нұсқаушыларының, гидтердің көрсететін қызметтері және туристік қызмет көрсету шартында көзделген, сапар мақсатына қарай көрсетілетін басқа да қызметтер, сондай-ақ мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарын (инклюзивті туризм) қоса алғанда, барлық туристер үшін туризм инфрақұрылымына тең (кедергісіз) қолжетімділікті қамтамасыз етуге бағытталған көрсетілетін қызметтер;

7) туристік маршрут – туристің қажеттіліктерін қанағаттандыруы үшін жүру жолы, оны туристік оператор әзірлейді және ол туристік қызмет объектілеріне баруы егжей-тегжейлі регламенттелген (пайдаланылатын көлік, тоқтайтын орындар, бару объектілері, түнейтін жерлер, шұғыл жағдайлардағы медициналық көмек және басқа да жағдайлар) осындай баруды қамтиды;

8) туристік операторлық қызмет (бұдан әрі – туроператорлық қызмет) – қызметтің осы түріне лицензиясы бар жеке немесе заңды тұлғалардың шығу туризмі саласындағы туристік өнімді қалыптастыру, турагенттер арқылы ұсыну және өткізу және келу туризмі мен ішкі туризм саласындағы туристік өнімді қалыптастыру, туристерге, оның ішінде турагенттер арқылы ұсыну және өткізу жөніндегі кәсіпкерлік қызметі;

9) туристік оператор (бұдан әрі – туроператор) – туристік операторлық қызметті, ішкі туризм, келу немесе шығу туризмі саласындағы туристік операторлық қызметті жүзеге асыратын жеке немесе заңды тұлға;

10) туристік өнім – саяхат кезінде туристің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін жеткілікті барлық қажетті туристік көрсетілетін қызметтер кешені;

11) шығу туризмі – Қазақстан Республикасының азаматтары мен Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын адамдардың басқа елге саяхаты;

12) ішкі туризм – Қазақстан Республикасының азаматтары мен оның аумағында тұрақты тұратын адамдардың Қазақстан Республикасының шегіндегі саяхаты.

Ескерту. 2-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Туризм және спорт министрінің 02.06.2025 № 79 (алғашқы ресми жарияланған күннен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3. Туристік қызметтерді ұсыну Заңның 15-бабының 2-тармағының төртінші бөлігіне сәйкес туристерге туристік өнімге кіретін барлық көрсетілетін қызметтерді дербес өзі немесе туристер алдындағы өз міндеттемелерінің бір бөлігін немесе барлығын орындауды жүктейтін үшінші тұлғаларды тарта отырып көрсетуді қамтамасыз ету жөніндегі туроператордың қызметін қамтиды.

2-тарау. Шығу туризмін ұйымдастыру тәртібі

4. Шығу туризмін ұйымдастыру үшін шығу туризмі саласындағы туроператор туристік өнімді қалыптастырады.

Шығу туризмі саласындағы туроператор шығу туризмі саласындағы туроператорлық қызметті жүзеге асыру кезінде Заңның 15-бабының 1-тармағына сәйкес шетелге шығатын әрбір туристке қатысты туристі міндетті сақтандыру шартын жасасады.

5. Шығу туризмі саласындағы туроператор қалыптастырған туристік өнімді турагент "Туристік қызмет көрсетуге арналған үлгілік шартты бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 қаңтардағы № 81 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10604 болып тіркелген) туристік қызмет көрсетуге арналған үлгілік шартының негізінде жасалған жазбаша шарт (бұдан әрі – шарт) негізінде іске асырады.

6. Туристің мүліктік мүдделерін сақтандыру арқылы қорғауды қамтамасыз ету үшін шығу туризмі саласындағы туроператор туристі міндетті сақтандыруды жүзеге асырады, осы мақсатта турагент:

1) шетелге шығатын туристен ол туристерді міндетті сақтандыру шартын жасасуға ниет білдірген сақтандыру ұйымының немесе Қазақстан Республикасы бейрезидент-сақтандыру ұйымы филиалының атауын сұратады;

2) шығу туризмі саласындағы туроператорға турист туралы ақпаратты, сондай-ақ турист міндетті сақтандыру шартын жасасуға ниет білдірген сақтандыру ұйымының атауын ұсынады.

7. Саяхат ұйымдастырғанға дейін турагент туристке мынадай құжаттарды береді:

1) шарт қазақ және орыс тілдерінде бір данада;

2) туристік ваучер;

3) туристік код;

4) сақтандыру сертификаты және қажет болған жағдайда сақтандыру полисі;

5) саяхат басталудан үш күн бұрын жазбаша түрде уақытша болатын елге (жерге) бару, уақытша болған елден (жерден) шығу және сонда болу ережелері туралы,

заңнамасы туралы, жергілікті халықтың салт-дәстүрлері туралы, діни әдет-ғұрпы, қасиетті орындар, табиғи, тарихи, мәдени ескерткіштер және туристерге көрсетілетін, ерекше қорғаудағы басқа да объектілер, қоршаған ортаның жай-күйі туралы, сондай-ақ саяхат жасаған кезде тап болуы мүмкін қауіптер туралы қажетті және дұрыс ақпаратты қамтитын саяхаттың ерекшеліктері туралы мәліметтер беруге және туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған алдын алу шараларын жүзеге асыруға міндетті;

б) Қазақстан Республикасының шет елдердегі мекемелердің, өзге де мемлекеттік, сондай-ақ оның өміріне, денсаулығына қауіп төндіретін төтенше жағдайлар немесе өзге де мән-жайлар туындаған жағдайда және оның мүлкіне зиян (зиян келтіру мүмкіндігі) келтірілген жағдайларда турист жүгіне алатын туристік өкілдіктердің орналасқан жері, пошталық мекенжайы және байланыс ақпараты туралы ақпаратты қамтуға тиіс.

8. Саяхат кезінде туристпен төтенше оқиғалар туындаған жағдайда туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар бұл туралы шет елдердегі мекемелерді, туристік қызмет саласындағы уәкілетті органды, сондай-ақ туристің отбасын олар бұл туралы білген кезден бастап бір күнтізбелік күн ішінде хабардар етеді.

Туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туристік қызмет саласындағы уәкілетті орган мен азаматтық қорғау саласындағы уәкілетті органға, сондай-ақ саяхат кезінде туристің төтенше оқиғасы туралы білген кезден бастап туристің отбасына жазбаша түрде өз есебінен бір күнтізбелік күн ішінде хабарлайды.

9. Шығу туризмі саласында қызметін жүзеге асыратын туроператорлар және туроператорлар-әуе кемесімен жалданушылар:

1) Қазақстан Республикасы азаматтарының шығу туризмі саласындағы құқықтарына кепілдік беру жүйесі әкімшісіне шарттың түпнұсқасын не нотариат куәландырған көшірмесін ұсына отырып, Қазақстан Республикасы азаматтарының шығу туризмі саласындағы құқықтарына кепілдік беру жүйесі әкімшісінің не Қазақстан Республикасы азаматтарының шығу туризмі саласындағы құқықтарына кепілдік беру жүйесінің әкімшісі айқындаған үшінші тұлғаның пайдасына банк кепілдігімен қамтамасыз етілген ақшаны төлеуді көздейтін Қазақстан Республикасының банк заңнамасына сәйкес екінші деңгейдегі банкпен банктік кепілдік шартын жасайды;

2) арнайы шотқа туроператор немесе туроператор-әуе кемесімен жалданушы қалыптастырған және турагент Қазақстан Республикасының азаматына өткізген әрбір туристік өнімнен "Қазақстан Республикасы азаматтарының шығу туризмі саласындағы құқықтарына кепілдік беру жүйесінің жұмыс істеу қағидаларын, шығу туризмі саласында қызметті жүзеге асыратын туроператорлар мен туроператорлар-әуе кемесімен жалданушылар үшін банктік кепілдікпен қамтамасыз етуге жататын ақша сомасын, Қазақстан Республикасы азаматтарының шығу туризм саласындағы құқықтарына кепілдік беру жүйесінің әкімшісі үшін арнаулы ашылған банктік шотқа аударылуға жататын ақша сомасын бекіту туралы" (Нормативтік құқықтық актілерді

мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 33251 болып тіркелген) Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2023 жылғы 2 тамыздағы № 212 бұйрығымен белгілеген сомада ақшаны аударарды.

Ескерту. 9-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Туризм және спорт министрінің 02.06.2025 № 79 (алғашқы ресми жарияланған күннен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3-тарау. Ішкі және келу туризмді ұйымдастыру тәртібі

10. Ішкі және келу туризмін ұйымдастыру үшін ішкі және келу туризмі саласындағы туроператор туристік өнімді қалыптастырады.

11. Ішкі және келу туризмі саласында туристік қызметтер көрсету турагент немесе туроператор және турист арасында жасалатын шарт, сондай-ақ гидпен және (немесе) экскурсоводпен жасалатын ауызша шарт немесе жазбаша шарт негізінде жүзеге асырылады.

Шарт жасасу үшін, турист, турагентке немесе туроператорға немесе гидке немесе экскурсоводқа өзі туралы және пайдасында жасалатын шарт тұлғалар, қажетті көлемде осындай шарт бойынша міндеттемені орындау үшін ақпаратты ұсынады.

12. Туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туристерге саяхат басталудан үш күн бұрын жазбаша түрде уақытша болатын елге (жерге) бару, уақытша болған елден (жерден) шығу және сонда болу ережелері туралы, заңнамасы туралы, жергілікті халықтың салт-дәстүрлері туралы, діни әдет-ғұрпы, қасиетті орындар, табиғи, тарихи, мәдени ескерткіштер және туристерге көрсетілетін, ерекше қорғаудағы басқа да объектілер, қоршаған ортаның жай-күйі туралы, сондай-ақ саяхат жасаған кезде тап болуы мүмкін қауіптер туралы қажетті және дұрыс ақпаратты қамтитын саяхаттың ерекшеліктері туралы мәліметтер береді және туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған алдын алу шараларын жүзеге асырады.

Туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туристік қызмет саласындағы уәкілетті орган мен азаматтық қорғау саласындағы уәкілетті органға, сондай-ақ туристің отбасына саяхат кезінде туристің төтенше жағдайға ұшырағаны туралы білген кезден бастап бір күнтізбелік күн ішінде хабарлайды.

Егер шетелдік туристер Қазақстан Республикасының аумағында төтенше жағдайға ұшыраған болса, туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар дипломатиялық қызмет органдарына да хабарлайды.

13. Қазақстан Республикасының шегінде туристің өмірі мен денсаулығы үшін аса қауіп туғызатын маршруттармен өткен кезде туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туристен осы туристік маршрутта өмір сүру үшін ықтимал тәуекел туралы хабардар болғаны және онымен келісетіні туралы жазбаша келісім алады, сондай-ақ туристке оның өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін қажетті керек-жарақтарды ұсынады.

14. Туроператорлар турагенттер үшін өзі қалыптастырған туристік өнімді іске асыру бойынша оқыту тренингтерін өткізуді ұйымдастырады.

15. Мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарға туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар ұсынатын туристік және экскурсиялық қызметтерді көрсету арнайы дайындалған персоналмен сүйемелденеді.

16. Туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтар үшін туристік өнімді қалыптастыру кезінде оған туристік қызмет объектілеріне еркін қол жеткізу және олар бойынша кедергісіз жүріп-тұру шартымен туристік маршруттарды қосады.

17. Туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туристке көрсетілетін туристік қызметтер туралы толық және дұрыс ақпаратты, соның ішінде мүгедектігі бар адамдар үшін барлық қажетті баламалы қолжетімді форматтарда ұсынады.