

"Туристік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 қаңтардағы № 80 бұйрығына өзгеріс енгізу туралы

Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2019 жылғы 14 мамырдағы № 135 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2019 жылғы 15 мамырда № 18679 болып тіркелді

"Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы" 2001 жылғы 13 маусымдағы Қазақстан Республикасы Заңының 11-бабы 20-4) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. "Туристік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 қаңтардағы № 80 бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10590 тіркелген, "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде 2015 жылғы 14 сәуірде жарияланған) мынадай өзгеріс енгізілсін:

көрсетілген бұйрықпен бекітілген Туристік қызметтер көрсету қағидалары осы бұйрыққа қосымшаға сәйкес редакцияда жазылсын.

2. Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігінің Туризм индустриясы комитеті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрық мемлекеттік тіркелген күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде оны Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне ресми жариялау және енгізу үшін "Республикалық құқықтық ақпарат орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына жіберілуін;

3) осы бұйрықты қолданысқа енгізілгеннен кейін екі жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігінің ресми интернет-ресурсында орналастыруды;

4) осы бұйрықта көзделген іс-шаралар орындалғаннан кейін екі жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігінің Заң қызметі департаментіне іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Мәдениет және спорт вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасы
Мәдениет және спорт министрі

А. Мұхамедиұлы

Қазақстан Республикасы
Мәдениет және спорт
министрінің
2019 жылғы 14 мамырдағы
№ 135 бұйрығына
қосымша
Қазақстан Республикасы
Инвестициялар және даму
министрінің
2015 жылғы 30 қаңтардағы
№ 80 бұйрығымен
бекітілген

Туристік қызметтер көрсету қағидалары

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Туристік қызмет көрсету қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) "Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы" 2001 жылғы 13 маусымдағы Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес әзірленді және туристік қажеттіліктерін қанағаттандыруға қажетті, оның саяхаты кезеңінде және осы саяхатқа байланысты ұсынылатын туристік қызметтер көрсету тәртібін регламенттейді.

2. Осы Қағидаларда келесі түсінік қолданылады:

келу туризмі - Қазақстан Республикасының аумағында тұрақты тұрмайтын адамдардың Қазақстан Республикасы шегіндегі саяхаты;

шығу туризмі - Қазақстан Республикасының азаматтары мен Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын адамдардың басқа елге саяхаты;

ішкі туризм - Қазақстан Республикасының азаматтары мен оның аумағында тұрақты тұратын адамдардың Қазақстан Республикасының шегіндегі саяхаты;

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

туристік жолдама - туристік қызмет көрсету кешенін алуға құқықты растайтын құжат;

туристік өнім - саяхат барысында туристің қажеттіліктерін қанағаттандыруға жеткілікті туристік қызмет көрсетулер жиынтығы.

3. "Рұқсаттар және хабарламалар туралы" 2014 жылғы 16 мамырдағы Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес:

1) туристік оператор (бұдан әрі - туроператор) лицензия негізінде қызметті жүзеге асырады;

2) туристік агенттік қызмет (бұдан әрі - турагент), гидтер (гидтер-аудармашылар) қызметі, экскурсоводтар мен туризм нұсқаушыларының қызметі хабарламалар тәртібінде жүзеге асырылады.

2-тарау. Шығу туризмін ұйымдастыру тәртібі

4. Шығу туризмі саласындағы туристік өнімді шығу туризмі саласындағы туроператор қалыптастырады.

Шығу туризмі саласындағы туроператорда шетелге шығатын әрбір туристке қатысты жасалған туристі міндетті сақтандыру шарттары болған кезде туроператорлық қызметті жүзеге асыруға жол беріледі.

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

Шартты жасасу үшін турист турагентке өзі және шарт пайдасына жасалатын тұлғалар туралы толық ақпаратты осындай шарт бойынша міндеттемелерді орындау үшін қажетті көлемде ұсынады.

6. Туристерді сақтандыруды қамтамасыз ету мақсатында турагент туристен ол туристерді міндетті сақтандыру шартын жасасуға ниет білдірген сақтандыру ұйымының атауын сұратады.

Туристерді міндетті сақтандыру шартын жасасу үшін турагент шығу туризмі саласындағы туроператорға турист туралы ақпарат, сондай-ақ турист міндетті сақтандыру шартын жасасуға ниет білдірген сақтандыру ұйымының атауын ұсынады.

7. Саяхат ұйымдастырғанға дейін турагент туристке мынадай құжаттарды береді:

1) туристік жолдама;

2) туристік ваучер;

3) сақтандыру сертификаты және қажет болған жағдайда сақтандыру полисі;

4) саяхат басталудан үш күнтізбелік 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;

5) 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 Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің Төтенше жағдайлар жөніндегі комитетіне, 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 туроператорларға 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 қызметін жүзеге асыратын туроператорлар мен туроператорлар-әуе кемесімен жалданушылар үшін банктік кепілдіктермен қамтамасыз етуге жататын ақша сомасын, Қазақстан Республикасы азаматтарының шығу туризмі саласындағы құқықтарына кепілдік беру жүйесі әкімшісі үшін арнайы ашылған банктік шотқа аударылуы тиіс ақша сомасын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 21 қазандағы № 607 қаулысымен белгілеген сомада ақшаны аударады.

10. Туристерге келтірілетін залалдар мен моральдық зиянды өтеу Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес жүргізіледі.

3-тарау. Келу және ішкі туризмді ұйымдастыру тәртібі

11. Келу және ішкі туризм саласындағы туристік өнімді туроператор қалыптастырады.

Туристік оператор қалыптастырған туристік өнімді өткізуді туроператор және турагент жүзеге асырады.

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

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

13. 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 Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің Төтенше жағдайлар жөніндегі комитетіне, 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 Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігіне да хабарлайды.

14. Қазақстан Республикасының шегінде туристің өмірі мен денсаулығы үшін аса қауіп туғызатын маршруттармен өткен жағдайда туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туристі қажетті керек-жарақтармен қамтамасыз етеді.

15. Туроператорлар турагенттер үшін өзі қалыптастырған туристік өнімді іске асыру бойынша оқыту тренингтерін өткізуді ұйымдастыра алады.

16. Мүгедектігі бар адамдар мен халықтың қауқары аз топтарға туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар ұсынатын туристік және экскурсиялық қызметтерді көрсету арнайы дайындалған персоналмен бірге жүргізіледі.

17. Туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар мүгедектігі бар адамдар мен халықтың қауқары аз топтарға туристік қызметті және туристік өнімді қалыптастыру кезінде қарастырады:

1) туристік қызмет көрсететін объектілерде кедергісіз қозғалуы;

2) мүгедектігі бар адамдарға еркін алу жағдайлары жасалған туристік қызмет объектілерінде, туристік саяхаттар мен экскурсиялар маршруттарында арнайы ақпараттық және бағдарлау құрылғыларының (туристік қызмет объектісінің барлық аумағында жеке дыбыстық маяктардың, жүйелі дыбыстық хабарламалар немесе радиофикацияның, сондай-ақ арнайы ақпараттық таблолардың) болуы.

Мүгедектігі бар адамдар мен халықтың қауқары аз топтар үшін визуалдық және дыбыстық ақпарат туристің бағдарына жақсы қабылдауды және қауіпті көздердің мүмкіндігі туралы оны ескертуді қамтамасыз етуі тиіс.

18. Туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туристке көрсетілетін туристік, соның ішінде мүгедектігі бар адамдар үшін қол жетімді баламалы форматтардағы барлық қажетті қызметтер туралы толық және дұрыс ақпаратты ұсынады.

19. Туристік өнімнің тұтынушылық қасиеттері туралы ақпарат мыналарды қамтиды:

1) саяхаттың басталу және аяқталу күні, уақыты;

2) туристерді орналастыру орындары (тұру тәртібі, орналастыру орнының құралының атауы, санаты, нөмірдің типі) туралы ақпарат;

3) туристік маршрут бойынша туристің қозғалу уақытында және туристі орналастыру орнындағы тамақтану тәртібі;

4) туристі тасымалдау жөніндегі қызметтер – трансферттік қызметті қоса алғанда, саяхаттың барлық кезеңінде "Қазақстан Республикасындағы көлік туралы" 1994 жылғы 21 қыркүйектегі Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес көліктің түрі, ұйымдық-құқықтық нысаны көрсетілген тасымалдаушы компанияның және (немесе) тасымалдаушы компаниялардың атауы;

5) туристік өнімнің құны және оны төлеу тәртібі;

6) экскурсоводтың, гидтің (гид-аудармашының) және туризм нұсқаушысының болуы;

7) қосымша қызметтер (болған жағдайда);

8) саяхат жасау кезінде олар кездесуі мүмкін қауіптері, саяхаттаудың ерекшеліктері туралы, сондай-ақ қауіпсіздік шаралары туралы мәлімет;

9) осы шарт бойынша міндеттемені орындау үшін қажетті көлемде туристік өнімге кіретін жекелеген туристік қызметтер көрсететін үшінші тұлғалар туралы мәлімет.

