

Об утверждении Правил предоставления туристских услуг

Утративший силу

Постановление Правительства Республики Казахстан от 16 октября 2008 года № 958. Утратило силу постановлением Правительства Республики Казахстан от 4 июня 2015 года № 405

Сноска. Утратило силу постановлением Правительства РК от 04.06.2015 № 405 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

В соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 июня 2001 года "О туристской деятельности в Республике Казахстан" Правительство Республики Казахстан

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления туристских услуг.
2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования.

П р е м ь е р - М и н и с т р

Республики Казахстан

К. Масимов

У т в е р ж д е н ы

постановлением

Правительства

Республики

Казахстан

от 16 октября 2008 года № 958

Правила

предоставления туристских услуг

1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления туристских услуг (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан "О туристской деятельности в Республике Казахстан" и регламентируют порядок оказания туристских услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемые в период его путешествия и в связи с этим путешествием.

2. В настоящих Правилах используется следующее понятие:

трансферт - персональная встреча туриста лицами, осуществляющими туристскую деятельность и (или) третьими лицами, оказывающими отдельные туристские услуги, в аэропорту, железнодорожном вокзале или по указанному туристом адресу, его доставка к месту отдыха и (или) месту размещения туриста.

2. Требования к организации деятельности лиц, осуществляющих туристскую деятельность

3. Туроператор, турагент и инструктор туризма оказывают соответствующие туристские услуги на основании письменного договора на туристское обслуживание, при наличии лицензии на туристскую деятельность.

4. Информация о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем, размещается в удобных для ознакомления туристом местах и указывается в договоре на туристское обслуживание, а также в каталогах, справочниках, описаниях туристской услуги.

5. Туроператор и турагент должны иметь договор обязательного страхования гражданско-правовой ответственности .

6. В случае наличия в туристском продукте экскурсионно- информационных, организационных услуг по ознакомлению с туристскими ресурсами в месте временного пребывания в пределах Республики Казахстан, туроператор обеспечивает соблюдение требований законодательства Республики Казахстан об обязательном наличии гражданства Республики Казахстан у экскурсовода, гида (гида - переводчика) .

7. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, оказывают туристские услуги по туристским маршрутам и тропам, включенным в государственный реестр туристских маршрутов и троп.

8. В случае совершения путешествия, связанного с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туриста (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и другие) в пределах Республики Казахстан, лица, осуществляющие туристскую деятельность, обеспечивают туриста необходимым снаряжением .

9. Организация туристского чартерного рейса осуществляется в соответствии с законодательством в области гражданской авиации .

10. При реализации турпродукта туроператором в договоре на туристское обслуживание, а также в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, указываются сведения о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт и данные договора на реализацию туристского продукта.

3. Порядок предоставления туристских услуг

11. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, осуществляют продвижение туристского продукта и (или) видов туристских услуг посредством рекламы, участия в специализированных выставках и ярмарках, организации

туристских информационных центров по реализации туристской продукции, издании и распространении каталогов, буклетов, а также с помощью **И н т е р н е т - с в я з и**.

12. При осуществлении комплекса мер по продвижению туристского продукта и (или) видов туристских услуг, лица, осуществляющие туристскую деятельность, указывают место расположения офиса, где турист может получить дополнительную информацию и заключить договор на туристское обслуживание

13. Лицо, осуществляющее туристскую деятельность, обеспечивает оснащение офиса необходимой доступной, достоверной информацией для туриста о предоставляемых им услугах.

4. Оказание туристских услуг

14. В туристские услуги входят:

- 1) р а з м е щ е н и е ;
- 2) п е р е в о з к а ;
- 3) п и т а н и е ;
- 4) э к с к у р с и и ;
- 5) услуги инструкторов туризма;
- 6) услуги гидов (гидов-переводчиков);
- 7) другие услуги, оказываемые в зависимости от целей поездки.

5. Информация об оказываемых туристских услугах

15. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, своевременно представляют туристу необходимую и достоверную информацию об оказываемых туристских услугах, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

16. Информация о потребительских свойствах туристского продукта,
в к л ю ч а е т с л е д у ю щ е е :

- 1) дату и время начала и окончания путешествия;
- 2) информацию о средствах размещения - условиях проживания (наименование, категория, местонахождение средства размещения) и питания;
- 3) услуги по перевозке туриста - вид, тип и категория транспорта на всех этапах путешествия, включая трансферт, наименование перевозчика и (или) перевозчиков;
- 4) цену туристского продукта и порядок ее оплаты;
- 5) наличие экскурсовода, гида (гида-переводчика) и инструктора туризма;
- 6) дополнительные услуги;

7) сведения и условия доставки багажа туриста в пункт назначения и правовые последствия ненадлежащего исполнения данного пункта настоящих П р а в и л ;

8) условия безопасности туриста;

9) сведения о конкретных третьих лицах, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт.

17. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, обязаны за три дня до начала путешествия в письменной форме представить туристам сведения об особенностях путешествий, включающие в себя необходимую и достоверную информацию о правилах въезда, выезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, о законодательстве, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

18. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, представляют туристу информацию о местонахождении, почтовых адресах и номерах контактных телефонов уполномоченного органа в области туристской деятельности, а также дипломатических представительств (консульских учреждений) Республики Казахстан, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайного происшествия с туристом.

19. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, незамедлительно информируют уполномоченный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также семью туриста с момента, когда они узнали или должны были узнать о чрезвычайном происшествии с туристом во время п у т е ш е с т в и я .

20. Если чрезвычайное происшествие произошло с иностранными туристами на территории Республики Казахстан или туристами-гражданами Республики Казахстан за пределами Республики Казахстан, лица, осуществляющие туристскую деятельность, информируют также органы дипломатической службы .

6. Договор на туристское обслуживание

21. Оказание туристских услуг осуществляется на основании договора на туристское обслуживание, за исключением договоров, заключаемых гидом (

гидом-переводчиком) и экскурсоводом, в соответствии с законодательством
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н .

22. Договор на туристское обслуживание между лицами, осуществляющими туристскую деятельность, и туристом считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

23. Существенные условия договора на туристское обслуживание, устанавливаются типовым договором, утвержденным Правительством Республики Казахстан.

24. В случае приобретения туристских услуг, входящих в состав тура, подтверждающим документом прав туриста на соответствующие услуги является туристский ваучер.