

Об утверждении правил предоставления туристских услуг

Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 80. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 31 марта 2015 года № 10590.

В соответствии с подпунктом 20-4) статьи 11 Закона Республики Казахстан "О туристской деятельности в Республике Казахстан" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

Сноска. Преамбула - в редакции приказа Министра культуры и спорта РК от 27.10.2021 № 331 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Утвердить прилагаемые правила предоставления туристских услуг.
2. Департаменту индустрии туризма Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан обеспечить:
 - 1) в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;
 - 2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан, направление его копии на официальное опубликование в периодических печатных изданиях и информационно-правовой системе "Әділет" республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики Казахстан";
 - 3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан и на интранет-портале государственных органов;
 - 4) представление в Юридический департамент Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) пункта 2 настоящего приказа в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого вице-министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан Касымбек Ж.М.
4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Министр по инвестициям и
развитию Республики Казахстан

А. Исекешев

"СОГЛАСОВАН"

Министр здравоохранения и

социального развития
Республики Казахстан
_____ Т. Дуйсенова

12 февраля 2015 год

"СОГЛАСОВАН"

Министр иностранных дел
Республики Казахстан

_____ Е. Идрисов

17 февраля 2015 год

"СОГЛАСОВАН"

Министр национальной экономики
Республики Казахстан

_____ Е. Досаев

9 февраля 2015 год

"СОГЛАСОВАН"

Министр внутренних дел
Республика Казахстан

_____ К. Касымов

20 февраля 2015 год

Утверждены
приказом Министра
по инвестициям и развитию
Республики Казахстан
от 30 января 2015 года № 80

Правила предоставления туристских услуг

Сноска. Правила - в редакции приказа Министра культуры и спорта РК от 27.10.2021 № 331 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления туристских услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан "О туристской деятельности в Республике Казахстан" (далее – Закон) и определяет порядок предоставления туристских услуг.

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

1) въездной туризм – путешествие в пределах Республики Казахстан лиц, не проживающих постоянно на ее территории;

2) туристский агент (далее – турагент) – физическое или юридическое лицо, осуществляющее турагентскую деятельность;

3) туристская агентская деятельность – предпринимательская деятельность физических или юридических лиц по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туристским оператором Республики Казахстан на основании агентского договора на реализацию туристского продукта без права добавления дополнительных услуг, а также деятельность по оказанию туристам услуг, не являющихся туристским продуктом;

4) туристский ваучер – документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и факт их оплаты;

5) туристский код – уникальный номер, присваиваемый туристу туроператором в сфере выездного туризма, гарантирующий обязательства туроператора в рамках организованного выездного туризма;

6) туристские услуги – услуги, необходимые для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемые в период его путешествия и в связи с этим путешествием (размещение, перевозка, питание, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов), и другие услуги, предусмотренные договором на туристское обслуживание, оказываемые в зависимости от целей поездки, а также услуги, направленные на обеспечение равного (безбарьерного) доступа к инфраструктуре туризма для всех туристов, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы населения (инклюзивный туризм);

7) туристский маршрут – путь следования туриста для удовлетворения его потребностей, который разрабатывается туристским оператором и включает в себя посещение объектов туристской деятельности с детальной регламентацией такого посещения (используемый транспорт, места остановки, объекты посещения, места ночлега, медицинская помощь в экстренных случаях и другие условия);

8) туристская операторская деятельность (далее – туроператорская деятельность) – предпринимательская деятельность физических или юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по формированию, продвижению и реализации туристского продукта в сфере выездного туризма через турагентов и туристского продукта в сфере въездного и внутреннего туризма туристам, в том числе через турагентов;

9) туристский оператор (далее – туроператор) – физическое или юридическое лицо, осуществляющее туристскую операторскую деятельность, туристскую операторскую деятельность в сфере внутреннего, въездного или выездного туризма;

10) туристский продукт – комплекс всех необходимых туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста во время путешествия;

11) выездной туризм – путешествие граждан Республики Казахстан и лиц, постоянно проживающих в Республике Казахстан, в другую страну;

12) внутренний туризм – путешествие в пределах Республики Казахстан граждан Республики Казахстан и лиц, постоянно проживающих на ее территории.

Сноска. Пункт 2 – в редакции приказа Министра туризма и спорта РК от 02.06.2025 № 79 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

3. Предоставление туристских услуг включает в себя деятельность туроператора по обеспечению оказания туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами согласно части четвертой пункта 2 статьи 15 Закона.

Глава 2. Порядок организации выездного туризма

4. Для организации выездного туризма туроператором в сфере выездного туризма формируется туристский продукт.

Туроператор в сфере выездного туризма при осуществлении туроператорской деятельности в сфере выездного туризма в соответствии с пунктом 1 статьи 15 Закона заключает договор обязательного страхования туриста в отношении каждого туриста, выезжающего за рубеж.

5. Туристский продукт, сформированный туроператором в сфере выездного туризма, реализуется турагентом на основании письменного договора на туристское обслуживание (далее – договор), составленного на основании Типового договора на туристское обслуживание, утвержденного приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 81 "Об утверждении типового договора на туристское обслуживание" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10604).

6. Для обеспечения страховой защиты имущественных интересов туриста, туроператор в сфере выездного туризма осуществляет обязательное страхование туриста, в этих целях турагент:

1) запрашивает у туриста наименование страховой организации или филиала страховой организации-нерезидента Республики Казахстан, с которой (которым) турист, выезжающий за рубеж, изъявляет намерение заключить договор обязательного страхования туриста;

2) предоставляет туроператору в сфере выездного туризма информацию о туристе, а также наименование страховой организации, с которой турист изъявляет намерение заключить договор обязательного страхования туриста.

7. До организации путешествия турагент выдает туристу следующие документы:

- 1) договор в одном экземпляре на казахском и русском языках;
- 2) туристский ваучер;
- 3) туристский код;
- 4) страховой сертификат и при необходимости страховой полис;

5) за три дня до начала путешествия в письменной форме 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;

б) информацию о местонахождении, почтовом адресе и контактной информации загранучреждений Республики Казахстан, иных государственных, а также туристских представительств, в которые турист может обратиться в случае возникновения чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни, здоровья, и в случаях причинения вреда (возможности причинения вреда) его имуществу.

8. В случае возникновения чрезвычайных происшествий с туристом во время путешествия, лица, осуществляющие туристскую деятельность, в течении одного календарного дня информируют об этом загранучреждения, уполномоченный орган в области туристской деятельности, а также семью туриста с момента, когда они узнали об этом.

Лица, осуществляющие туристскую деятельность, в течении одного календарного дня информируют уполномоченный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в сфере гражданской защиты, а также за свой счет в письменном виде семью туриста с момента, когда они узнали о чрезвычайном происшествии с туристом во время путешествия.

9. Туроператоры и туроператоры-фрахтователи, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма:

1) заключают договор банковской гарантии с банком второго уровня в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан, предусматривающего оплату в пользу администратора системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма либо третьих лиц, определенных администратором системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма, денег, обеспеченных банковской гарантией, с предоставлением подлинника либо нотариально засвидетельствованной копии договора администратору системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма;

2) перечисляют на специальный счет денег с каждого туристского продукта, сформированного туроператором или туроператором-фрахтователем и реализованного турагентом гражданину Республики Казахстан, в сумме, утвержденной приказом Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 2 августа 2023 года № 212 "Об

утверждении Правил функционирования системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма, суммы денег, подлежащих обеспечению банковской гарантией для туроператоров и туроператоров-фрахтователей, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, суммы денег, подлежащих перечислению на банковский счет, открытый специально для администратора системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 33251).

Сноска. Пункт 9 – в редакции приказа Министра туризма и спорта РК от 02.06.2025 № 79 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 3. Порядок организации внутреннего и въездного туризма

10. Для организации внутреннего и въездного туризма туроператором в сфере внутреннего и въездного туризма формируется туристский продукт.

11. Оказание туристских услуг в области внутреннего и въездного туризма осуществляется на основании письменного договора, заключаемого между турагентом или туроператором и туристом, а также, устного договора или письменного договора, заключаемого с гидом и (или) экскурсоводом.

Для заключения договора, турист представляет турагенту или туроператору или гиду или экскурсоводу информацию о себе и лицах, в пользу которых заключается договор, в объеме, необходимом для исполнения обязательств по такому договору.

12. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, за три дня до начала путешествия в письменной форме предоставляют 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 осуществляют предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

Лица, осуществляющие туристскую деятельность, в течении одного календарного дня информируют уполномоченный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в сфере гражданской защиты, а также семью туриста с момента, когда они узнали о чрезвычайном происшествии с туристом во время путешествия.

Если чрезвычайное происшествие произошло с иностранными туристами на территории Республики Казахстан, лица, осуществляющие туристскую деятельность, информируют также органы дипломатической службы.

13. При прохождении маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туриста в пределах Республики Казахстан, лица, осуществляющие туристскую деятельность, получают письменное согласие у туриста о том, что турист проинформирован и согласен с возможным риском для жизни на данном туристском маршруте, а также предоставляют туристу необходимое снаряжение для обеспечения безопасности его жизни и здоровья.

14. Туроператоры организывают проведение обучающих тренингов для турагентов по реализации сформированного им туристского продукта.

15. Оказание туристских и экскурсионных услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения сопровождается специально подготовленным персоналом, предоставляемый лицами, осуществляющими туристскую деятельность.

16. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, при формировании туристского продукта для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения включают в него туристские маршруты с условием свободного доступа к объектам туристской деятельности и беспрепятственного передвижения по ним.

17. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, представляют туристу полную и достоверную информацию об оказываемых туристских услугах, в том числе во всех необходимых альтернативных доступных форматах для лиц с инвалидностью.