

**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;

      6) 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 организовывают 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.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан