

Об утверждении типового договора на туристское обслуживание

Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 81. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 1 апреля 2015 года № 10604.

В соответствии с подпунктом 113) пункта 15 Положения о Министерстве туризма и спорта Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 4 октября 2023 года № 865, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

Сноска. Преамбула - в редакции приказа Министра туризма и спорта РК от 15.07.2025 № 131 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Утвердить прилагаемый типовой договор на туристское обслуживание.
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 "Эділет" 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
"СОГЛАСОВАН"

А. Исекешев

Министр иностранных дел
Республики Казахстан
_____ Е. Идрисов

13 февраля 2015 год

"СОГЛАСОВАН"

Министр национальной экономики
Республики Казахстан
_____ Е. Досаев

4 февраля 2015 год

"СОГЛАСОВАН"

Министр внутренних дел
Республики Казахстан
_____ К. Касымов

20 февраля 2015 год

Утвержден приказом
Министра по инвестициям
и развитию
Республики Казахстан
от 30 января 2015 года № 81

Типовой договор на туристское обслуживание

_____ " " _____ года.

Сноска. Типовой договор - в редакции приказа и.о. Министра культуры и спорта РК от 04.08.2021 № 252 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменениями, внесенными приказом Министра туризма и спорта РК от 10.05.2024 № 105 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

_____ (полное наименование лица, осуществляющего туристскую деятельность)

в лице _____,

(фамилия, имя, отчество (при его наличии), должность)

действующего на основании _____,

лицензия (№, дата выдачи) либо уведомление (№, дата регистрации)

именуемый в дальнейшем "Исполнитель", с одной стороны,

_____ (фамилия, имя, отчество (при его наличии))

документ, удостоверяющий личность _____,

(номер, дата выдачи, кем выдан)

именуемый в дальнейшем "Потребитель", с другой стороны, совместно именуемые "Стороны", заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

Глава 1. Предмет договора

1. Исполнитель обязуется оказать Потребителю туристские услуги, необходимые для удовлетворения его (их) потребностей в период путешествия и в связи с путешествием, в объеме и на условиях, предусмотренных Договором, а Потребитель обязуется оплатить Исполнителю указанные туристские услуги.

2. Данные членов семьи Потребителя (для извещения о чрезвычайном происшествии с туристом) _____

(фамилия, имя, отчество (при его наличии), степень родства, адрес, контакты и сведения)

3. Оказываемые туристские услуги входят в туристский продукт, сформированный туристским оператором _____

_____,
(полное наименование туристского оператора, № _____ лицензии, местонахождение)

на основании Агентского договора между туроператором и турагентом № ____ от " ____ " _____ 20 ____ года (при его заключении).

Глава 2. Информация, представляемая Потребителю

4. Описание туристских услуг _____

_____.
(страна (место) временного пребывания, пункты пребывания, туристский маршрут, посещение туристских ресурсов)

5. Дата, время начала и окончания путешествия _____.

6. Информация о местах размещения Потребителя _____

_____.
(наименование места размещения, его категория, условия проживания, питание)

7. Услуги по перевозке Потребителя _____

_____.
(вид, тип и категория транспорта, на всех этапах путешествия, включая услуги трансфера, наименование перевозчика /перевозчиков)

_____.
Перевозка Потребителя выполняется в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

8. Наличие экскурсовода, гида и инструктора туризма _____.

9. Дополнительные услуги _____.

10. Особенности путешествия (в том числе краткое описание сложных участков туристского маршрута) _____

Требования к одежде и снаряжению _____.
(заполняется при необходимости)

Меры безопасности _____.

11. Сведения о третьих лицах, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт в объеме, необходимом для исполнения обязательств по такому договору _____.

12. Информация о консульских, дипломатических, иных государственных представительств Республики Казахстан, а также туристские представительства, находящихся в стране (месте) временного пребывания

(местонахождение, почтовый адрес и контактные данные)

Глава 3. Цена и порядок оплаты

13. Стоимость оказания туристских услуг по Договору установлена туроператором и составляет _____ тенге.

14. Порядок оплаты стоимости оказания туристских услуг по Договору _____

Глава 4. Права и обязанности Сторон

15. При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, Потребитель имеет право на:

1) обращение в консульские, дипломатические, иные государственные, а также туристские представительства в случае посягательства на его личную безопасность или имущество;

2) необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, а также выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, особенностях законодательства страны (места) временного пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;

3) выбор страховой организации для заключения договора обязательного страхования

туриста и получение страхового сертификата;

4) свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

5) возмещение убытков и морального вреда туристам согласно пункту 1 статьи 18 Закона Республики Казахстан "О туристской деятельности в Республике Казахстан";

6) изменение, дополнение и расторжение Договора на условиях и в порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

7) отказ от исполнения Договора до начала путешествия при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов за услуги, оказанные до уведомления об отказе от исполнения Договора;

8) содействие органов государственной власти Республики Казахстан в получении правовой и иных видов помощи иностранным туристам;

9) беспрепятственный доступ к имеющимся средствам связи;

10) получение экстренной медицинской помощи;

11) права, определенные законодательствами Республики Казахстан и страны (места) пребывания.

16. Во время совершения путешествия, включая транзит, Потребитель обязан:

1) соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания;

2) сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

3) соблюдать правила въезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, а также выезда из страны (места) временного пребывания и в странах транзитного проезда;

4) соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

Потребители, предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, согласно пунктом 6 статьи 26 Закона

Республики Казахстан "О туристской деятельности в Республике Казахстан";

5) а также обязанности, определяемые законодательством страны (места) пребывания.

17. Исполнитель имеет право отказаться от исполнения Договора лишь при условии полного возмещения Потребителю убытков, причиненных расторжением Договора, кроме случая, когда это произошло по вине Потребителя.

18. Исполнитель обязан:

1) надлежащим образом, качественно и в срок оказать услуги по Договору;

2) предоставить Потребителю необходимую и достоверную информацию о программе туристического путешествия, туристском операторе, сформировавшем туристский продукт, принимающей стороне и о необходимости предоставления свидетельства

о страховании жизни и здоровья (в случаях, предусмотренных международными договорами, законодательством страны (места) временного пребывания);

3) запросить наименование страховой организации, с которым турист, выезжающий за рубеж, изъявляет намерение заключить договор обязательного страхования туриста;

4) предоставить Потребителю 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;

5) выдать туристский ваучер (при реализации туристского продукта, сформированного туроператором в сфере выездного туризма);

6) выдать туристский код (при реализации туристского продукта, сформированного туроператором в сфере выездного туризма);

7) выдать Потребителю индивидуальный или групповой (при обслуживании туристской группы) перевозочный документ (билет), содержащий название пунктов отправления и назначения, основные права и обязанности пассажиров, при перевозке пассажиров на любом виде транспорта;

8) представить информацию о третьих лицах, оказывающих отдельные туристские услуги, входящие в туристский продукт;

9) предупредить Потребителя о необходимости подачи в срок документов на визу (в случае, когда действует визовый режим). При нарушении Потребителем указанного срока, Исполнитель не несет ответственности за несвоевременное получение визы. Потребитель в данном случае несет все фактические расходы за свой счет;

10) в случае изменений обстоятельств, предусмотренных Договором, и необходимости существенного изменения условий Договора в течение 1 (одного) календарного дня сообщить туристу в письменной форме о характере таких изменений и возможных последствиях;

11) незамедлительно информировать уполномоченный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в сфере гражданской защиты, а также членов семьи Потребителя, указанных в пункте 2 настоящего Договора, с момента, когда они узнали или должны были узнать о чрезвычайном происшествии с Потребителем во время путешествия.

Если чрезвычайное происшествие произошло с иностранными туристами на территории Республики Казахстан или туристами-гражданами

Республики Казахстан за пределами Республики Казахстан, Исполнитель обязан

проинформировать также органы дипломатической службы

19. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся условия, определенные пунктом 4 статьи 17 Закона Республики Казахстан "О туристской деятельности в Республике Казахстан".

20. Ни одна из Сторон не вправе передавать или уступать свои права или обязанности по Договору третьим лицам.

Глава 5. Ответственность Сторон

21. Туроператор несет предусмотренную законами Республики Казахстан ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору на туристское обслуживание (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), согласно пункту 3 статьи 15 Закона Республики Казахстан "О туристской деятельности в Республике Казахстан".

22. В случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Потребителя, туристские услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законодательными актами или Договором возмездного оказания услуг, согласно пункту 9 статьи 17 Закона Республики Казахстан "О туристской деятельности в Республике Казахстан".

23. В случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы, согласно пункту 10 статьи 17 Закона Республики Казахстан "О туристской деятельности в Республике Казахстан".

24. Ответственность за перевозку и сохранность непредставленного к взвешиванию груза возлагаются на Потребителя. Если Исполнитель выдал билет, багажную квитанцию или грузовую накладную на принятый к перевозке груз, но они неправильно оформлены или утеряны, или их по каким-либо другим причинам невозможно предъявить, Договор перевозки остается в силе.

25. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, понесенный Потребителем во время совершения путешествия вследствие действия непреодолимой силы.

26. Меры ответственности Сторон, непредусмотренные в Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории Республики Казахстан.

Глава 6. Разрешение споров

27. Споры, вытекающие из Договора, подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

Глава 7. Заключительные положения

28. При заключении договора на туристское обслуживание не допускается исключение положений, предусмотренных в Типовом договоре, утвержденном приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 81.

Допускается дополнение договора на туристское обслуживание иными условиями, не противоречащими действующему законодательству Республики Казахстан.

29. Все дополнения и (или) изменения к Договору составляются письменно путем заключения дополнительного соглашения, подписываются обеими Сторонами и являются неотъемлемой частью Договора.

30. Договор составлен в двух экземплярах на казахском и русском языках, имеющих одинаковую юридическую силу.

31. К Договору прилагаются следующие документы:

- 1) копия уведомления/лицензии на туристскую деятельность;
 - 2) квитанция об оплате;
 - 3) туристский ваучер (при реализации туристского продукта) с указанием туристского кода;
 - 4) страховой сертификат;
 - 5) сведения об особенностях путешествий, предусмотренные пунктом 4 статьи 26 Закона Республики Казахстан "О туристской деятельности в Республике Казахстан".
32. Договор действует со дня его подписания и до полного исполнения Сторонами обязательств по Договору друг перед другом.

Глава 8. Адреса и реквизиты Сторон

—
(полное наименование Исполнителя) (фамилия, имя, отчество (при его наличии)
Потребителя)

(адрес, телефон, факс) (адрес, телефон, факс)

(подпись) (подпись)

"

