

**О внесении изменения в приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 80 "Об утверждении правил предоставления туристских услуг"**

Приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 14 мая 2019 года № 135. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 15 мая 2019 года № 18679

В соответствии с подпунктом 20-4) статьи 11 Закона Республики Казахстан от 13 июня 2001 года "О туристской деятельности в Республике Казахстан" ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 80 "Об утверждении правил предоставления туристских услуг" (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10590, опубликованный 14 апреля 2015 года в информационно-правовой системе "Эділет") следующее изменение:

Правила предоставления туристских услуг, утвержденные указанным приказом, изложить в редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Комитету индустрии туризма Министерства культуры и спорта Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего приказа направление его в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации" для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

3) размещение настоящего приказа на официальном интернет-ресурсе Министерства культуры и спорта Республики Казахстан течение двух рабочих дней после его введения в действие;

4) в течение двух рабочих дней после исполнения мероприятий, предусмотренных настоящим пунктом, представление в Департамент юридической службы Министерства культуры и спорта Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра культуры и спорта Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Министр культуры и спорта  
Республики Казахстан*

*А. Мухамедиулы*

Приложение  
к приказу Министра  
культуры и спорта  
Республики Казахстан  
от 14 мая 2019 года  
№ 135

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

## **Правила предоставления туристских услуг**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила предоставления туристских услуг (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 июня 2001 года "О туристской деятельности в Республике Казахстан" и регламентируют порядок оказания туристских услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемых в период его путешествия и в связи с этим путешествием.

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

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

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

внутренний туризм - путешествие в пределах Республики Казахстан граждан Республики Казахстан и лиц, постоянно проживающих на ее территории;

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

туристская путевка - документ, подтверждающий право на получение комплекса туристских услуг;

туристский продукт - совокупность туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия.

3. В соответствии с Законом Республики Казахстан от 16 мая 2014 года "О разрешениях и уведомлениях":

1) туристский оператор (далее - туроператор) осуществляет деятельность на основании лицензии;

2) туристская агентская деятельность (далее - турагент), деятельность гидов (гидов-переводчиков), экскурсоводов и инструкторов туризма осуществляется в уведомительном порядке.

## **Глава 2. Порядок организации выездного туризма**

4. Туристский продукт в сфере выездного туризма формируется туроператором в сфере выездного туризма.

Осуществление туроператорской деятельности допускается при наличии у туроператора в сфере выездного туризма заключенных договоров 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, составленного на основании типового договора, утвержденного приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 81 "Об утверждении типового договора на туристское обслуживание", зарегистрированного в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10604 (далее - договор).

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

6. В целях обеспечения страхования туриста, турагент запрашивает у туриста наименование страховой организации, с которой он изъявляет намерение заключить договор обязательного страхования туриста.

Для заключения договора обязательного страхования туриста, турагент 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) туристская путевка;

2) туристский ваучер;

3) страховой сертификат и при необходимости страховой полис;

4) за три календарных 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) информацию о местонахождении, почтовом адресе и контактной информации заграничных учреждений 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 заграничные учреждения, 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 Комитет по чрезвычайным ситуациям Министерства внутренних дел Республики Казахстан, 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 постановлением Правительства Республики Казахстан от 21 октября 2016 года № 607 "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".

10. Возмещение убытков и морального вреда туристам производится в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

### **Глава 3. Порядок организации въездного и внутреннего туризма**

11. Туристский продукт в сфере въездного и внутреннего туризма формируется туроператором.

Реализация туристского продукта, сформированного туристским оператором осуществляется туроператором и турагентом.

12. 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 (гидом-переводчиком) и экскурсоводом.

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

13. 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 Комитет по чрезвычайным ситуациям Министерства внутренних дел Республики Казахстан, 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 Министерство иностранных дел Республики Казахстан.

14. В случае прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туриста в пределах Республики Казахстан, лица, осуществляющие туристскую деятельность, обеспечивают туриста необходимым снаряжением.

15. Туроператоры могут организовывать проведение обучающих тренингов для турагентов по реализации сформированного им туристского продукта.

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

17. При формировании туристского продукта и туристских услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения лица, осуществляющие туристскую деятельность предусматривают:

1) беспрепятственное передвижение на объектах туристской деятельности;

2) наличие специальных информационных и ориентировочных устройств на объектах туристской деятельности, маршрутах путешествий и экскурсий (звуковых маяков, регулярных звуковых сообщений или радиоточки всей территории объекта туристской деятельности, а также специальных информационных табло) для создания условий свободного доступа лиц с инвалидностью.

Визуальная и звуковая информация обеспечивают хорошую воспринимаемость для ориентации лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, предупреждения его о возможных источниках опасности, в том числе архитектурно-строительных препятствиях.

18. 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.

19. Информация о потребительских свойствах туристского продукта, включает следующее:

1) дата, время начала и окончания путешествия;

2) информацию о местах размещения туристов (условия проживания, наименование места размещения, категория, тип номера);

3) режим питания в месте размещения туриста и во время следования туриста по туристскому маршруту;

4) услуги по перевозке туриста – вид транспорта в соответствии с Законом Республики Казахстан от 21 сентября 1994 года "О транспорте в Республике Казахстан" на всех этапах путешествия, включая услуги трансфера, название компании-перевозчика и (или) компаний-перевозчиков с указанием организационно-правовой формы;

5) стоимость туристского продукта и порядок его оплаты;

6) наличие экскурсовода, гида (гида-переводчика) и инструктора туризма;

7) дополнительные услуги (при наличии);

8) сведения об особенностях путешествий, опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, а также о мерах безопасности;

9) сведения о третьих лицах, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт в объеме, необходимом для исполнения обязательств по такому договору.

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