

**О внесении изменений 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 27 октября 2021 года № 331. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 октября 2021 года № 24953

      ПРИКАЗЫВАЮ:

      1. Внести в приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 80 "Об утверждении правил предоставления туристских услуг" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10590) следующие изменения:

      преамбулу изложить в следующей редакции:

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

      Правила предоставления туристских услуг, утвержденные указанным приказом, изложить в новой 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 трех рабочих дней после введения в действие настоящего приказа размещение его на интернет-ресурсе Министерства культуры и спорта Республики Казахстан;

      3) в течение трех 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. Раимкулова* |

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство труда и  
социальной защиты населения  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство иностранных дел  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство по чрезвычайным ситуациям  
Республики Казахстан

      "СОГЛАСОВАН"  
Министерство национальной экономики  
Республики Казахстан

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к приказу Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 27 октября 2021 года № 331 |
|  | 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 "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);

      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.

      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 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".

**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