

## 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 от 13 июня 2001 года «О туристской деятельности в Республике Казахстан» **ПРИКАЗЫВАЮ:**

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

### 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, предоставляемые в период его путешествия и в связи с этим путешествием.

2. В настоящих Правилах используется следующее понятие:

трансферт - персональная встреча туриста лицами, осуществляющими туристскую деятельность и (или) третьими лицами, оказывающими отдельные туристские услуги, в аэропорту, железнодорожном вокзале или по указанному туристом адресу, его доставка к месту отдыха и (или) месту размещения туриста.

3. Оказание туристских услуг осуществляется на основании договора на туристское обслуживание, за исключением договоров, заключаемых гидом (гидом-переводчиком) и экскурсоводом, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4. Турист представляет лицу, осуществляющему туристскую деятельность полную информацию о себе и лицах, в пользу которых заключается договор на туристское обслуживание, в объеме, необходимом для исполнения обязательств по такому договору.

5. Изменение маршрута туристического путешествия без согласования с туристом возможно, если данные изменения вызваны чрезвычайными ситуациями.

### 2. Порядок предоставления туристских услуг

6. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, оказывают туристские услуги на основании договора на туристское обслуживание, заключенного в письменной форме.

В соответствии с Законом Республики Казахстан от 16 мая 2014 года «О разрешениях и уведомлениях»:

1) туристский оператор осуществляет деятельность на основании лицензии;

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

7. Туристский оператор и туристский агент осуществляют деятельность при наличии действительного договора обязательного страхования гражданско-правовой ответственности туристского оператора, туристского агента.

8. В случае наличия в туристском продукте экскурсионно-информационных, организационных услуг по ознакомлению с туристскими ресурсами в (стране) месте временного пребывания в пределах Республики Казахстан, туристский оператор обеспечивает соблюдение требований Закона Республики Казахстан от 13 июня 2001 года «О туристской деятельности в Республике Казахстан» об обязательном наличии гражданства Республики Казахстан у экскурсовода, гида (гида-переводчика) и инструктора туризма.

9. Оказание услуг по перевозке туриста осуществляется на основании договора на туристское обслуживание. Вопросы перевозок, не урегулированные договором на туристское обслуживание, регулируются соответствующим законодательством в сфере транспорта, а также международными договорами, участником которых является Республика Казахстан.

10. В случае прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туриста (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятия экстремальными видами туризма и другие) в пределах Республики Казахстан, лица, осуществляющие туристскую деятельность, обеспечивают туриста необходимым снаряжением.

11. Туристский оператор проводит обучающие тренинги для туристского агента по реализации сформированного им туристского продукта.

12. При формировании туристского продукта и туристских услуг инвалидам и маломобильным группам населения лица, осуществляющие туристскую деятельность предусматривают:

- 1) возможность беспрепятственного передвижения их в объектах туристской деятельности;
- 2) наличие в объектах туристской деятельности отдельных звуковых маяков, регулярных звуковых сообщений или радиофикации всей территории объекта туристской деятельности, а также специальных информационных табло;
- 3) наличие специальных информационных и ориентировочных устройств в маршрутах туристских путешествий и экскурсий.

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

13. Оказание туристских и экскурсионных услуг инвалидам и маломобильным группам населения сопровождается специально подготовленным персоналом.

14. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, представляют туристу полную и достоверную информацию об оказываемых туристских услугах.

15. 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) питание (режим питания в месте размещения туриста и во время следования туриста по туристскому маршруту);
- 4) услуги по перевозке туриста - вид, тип и категория транспорта на всех этапах путешествия, включая услуги трансферта, наименование перевозчика и (или) перевозчиков;
- 5) стоимость туристского продукта и порядок его оплаты;
- 6) наличие экскурсовода, гида (гида-переводчика) и инструктора туризма;
- 7) дополнительные услуги;
- 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.

16. Лица, осуществляющие туристскую деятельность представляют туристу информацию о местонахождении, почтовый адрес и контактную информацию консульских и дипломатических служб Республики Казахстан, находящихся в стране (месте) временного пребывания, иных государственных, а также туристских представительств, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни, здоровья, и в случаях причинения вреда (возможности причинения вреда) его имуществу.

17. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, незамедлительно информируют

дипломатические службы, расположенные на территории страны (места) временного пребывания, местные исполнительные органы области, города республиканского значения, столицы, уполномоченный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в сфере гражданской защиты, а также семью туриста с момента, когда они узнали или должны были узнать о чрезвычайном происшествии с туристом во время путешествия.