

## Об утверждении Типового договора на туристское обслуживание

Постановление Правительства Республики Казахстан от 16 октября 2008 года № 957

В соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 июня 2001 года "О туристской деятельности в Республике Казахстан" Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Типовой договор на туристское обслуживание.
2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования.

*Премьер-Министр  
Республики Казахстан*

*К. Масимов*

Утвержден  
постановлением Правительства  
Республики Казахстан  
от 16 октября 2008 года № 957

### Типовой договор на туристское обслуживание

\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2008 г.

\_\_\_\_\_ (полное наименование лица, осуществляющего туристскую деятельность)  
в лице \_\_\_\_\_, действующего на  
(фамилия, имя, отчество, должность)  
основании \_\_\_\_\_ и лицензии № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. выданной  
\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем "Исполнитель",  
с одной стороны, и \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество)  
документ удостоверяющий личность \_\_\_\_\_,  
(номер, дата выдачи, кем выдан)  
именуемый в дальнейшем "Потребитель", с другой стороны, далее  
именуемые Стороны, заключили настоящий договор (далее - Договор)  
о нижеследующем:

#### 1. Предмет договора

1. Исполнитель обязуется оказать туристские услуги, необходимые для удовлетворения потребностей Потребителя в период его путешествия и в связи с этим путешествием, в объеме и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

2. Гражданско-правовая ответственность Исполнителя (только для туроператора/турагента) застрахована согласно действующему договору обязательного страхования гражданско-правовой ответственности туроператора № \_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г. с \_\_\_\_\_.  
(наименование страховщика)

3. Данные семьи Потребителя \_\_\_\_\_.

4. Реализуемый туристский продукт сформирован туроператором \_\_\_\_\_

---

(полное наименование туроператора, № лицензии, адрес, банковские

---

реквизиты, телефон и E-mail)

и реализуется Исполнителем-турагентом на основании Договора № \_\_\_\_\_  
от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

## 2. Информация, представляемая Потребителю

1. Описание программы и маршрута путешествия \_\_\_\_\_

---

(страна (место) временного пребывания, пункты пребывания,

---

посещения туристских ресурсов)

2. Дата и время начала и окончания путешествия \_\_\_\_\_

3. Услуги по перевозке Потребителя \_\_\_\_\_

(вид, тип и категория

---

транспорта на всех этапах путешествия, включая трансферт,

---

наименование перевозчика (перевозчиков))

4. Особенности путешествия \_\_\_\_\_

5. Информация о средствах размещения Потребителя \_\_\_\_\_

(наименования

---

места размещения, его категория, условия проживания, питание)

6. Условия доставки багажа в пункт назначения \_\_\_\_\_

---

## 3. Информация, представляемая инструкторами туризма Потребителю

1. Наименование туристского маршрута \_\_\_\_\_

2. Путь следования Потребителя \_\_\_\_\_

3. Протяженность и продолжительность туристского маршрута \_\_\_\_\_

---

4. Меры безопасности \_\_\_\_\_

5. Требования к одежде и снаряжению \_\_\_\_\_

(заполняется при необходимости)

6. Краткое описание сложных участков туристского маршрута \_\_\_\_\_

---

---

## 4. Цена и порядок ее оплаты

1. Стоимость оказания услуг по настоящему Договору составляет \_\_\_\_\_ тенге.

2. При приобретении услуг, входящих в состав тура, Исполнитель выдает Потребителю туристский ваучер (и/или туристскую путевку).

Исполнитель не может без согласия Потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель может отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, Исполнитель обеспечивает возврат уплаченной суммы.

## 5. Права и обязанности сторон

1. 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) свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- 4) возмещение убытков и морального вреда в случае невыполнения условий Договора на туристское обслуживание Исполнителем в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
- 5) расторжение Договора, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Договора Исполнителем, на условиях и в порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- 6) 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;
- 7) получение экстренной медицинской помощи;
- 8) содействие органов государственной власти Республики Казахстан в получении правовой и иных видов помощи иностранным туристам;
- 9) беспрепятственный доступ к имеющимся средствам связи.

2. 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 медико-санитарными правилами.

Иные обязанности определяются законодательством страны (места) пребывания.

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

4. Исполнитель обязан:

- 1) надлежащим образом, качественно и в срок оказать услуги по настоящему Договору;
- 2) представить информацию о конкретных третьих лицах, оказывающих отдельные туристские услуги, входящие в туристский продукт;
- 3) при перевозке пассажиров на любом виде транспорта выдать Потребителю индивидуальный или групповой (при обслуживании туристской группы) перевозочный документ (билет), содержащий названия пунктов отправления и назначения, основные права и обязанности пассажиров;
- 4) за три дня до начала путешествия в письменной форме представить Потребителям сведения об особенностях путешествия, 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 Потребителей;

5) незамедлительно информировать уполномоченный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также семью Потребителя 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.

## **6. Ответственность сторон**

1. В случае несоответствия качества и (или) объема туристских услуг условиям Договора по прибытии в другую страну либо по маршруту следования Исполнитель несет ответственность за ненадлежащее исполнение условий Договора.

2. В случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Потребителя, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законодательными актами или Договором возмездного оказания услуг.

3. В случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

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

5. 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.

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

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

8. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- 1) ухудшение условий путешествия, изменение сроков путешествия;
- 2) непредвиденный рост транспортных тарифов;
- 3) введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов и других обязательных платежей в бюджет;
- 4) иные основания, определяемые по соглашению сторон.

9. Меры ответственности сторон, непредусмотренные в настоящем Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории Республики Казахстан.

## **7. Заключительные положения**

1. Все дополнения и изменения к настоящему Договору должны быть составлены письменно и подписаны обеими сторонами.

2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах на русском и государственном языках, имеющих одинаковую юридическую силу.

3. К настоящему договору прилагаются следующие документы:

- 1) копия соответствующей лицензии на туристскую деятельность;
- 2) памятка туриста;
- 3) туристская путевка;
- 4) квитанция об оплате;
- 5) туристский ваучер (при реализации турпродукта).

## 8. Адреса и реквизиты Сторон

---

(полное наименование Исполнителя)

---

(адрес, телефон, факс)

---

(подпись)

Место печати

---

(Ф.И.О. Потребителя)

---

(адрес, телефон, факс)

---

(подпись)