

Об утверждении Правил предоставления туристских услуг

Постановление Правительства Республики Казахстан от 16 октября 2008 года № 958

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

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления туристских услуг.
2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования.

*Премьер-Министр
Республики Казахстан*

К. Масимов

Утверждены
постановлением Правительства
Республики Казахстан
от 16 октября 2008 года № 958

Правила предоставления туристских услуг

1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления туристских услуг (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан "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.

2. Требования к организации деятельности лиц, осуществляющих туристскую деятельность

3. Туроператор, турагент и инструктор туризма оказывают соответствующие туристские услуги на основании письменного договора на туристское обслуживание, при наличии лицензии на туристскую деятельность.

4. Информация о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем, размещается в удобных для ознакомления туристом местах и указывается в договоре на туристское обслуживание, а также в каталогах, справочниках, описаниях туристской услуги.

5. Туроператор и турагент должны иметь договор обязательного страхования гражданско-правовой ответственности .

6. В случае наличия в туристском продукте экскурсионно- информационных, организационных услуг по ознакомлению с туристскими ресурсами в месте временного пребывания в пределах Республики Казахстан, туроператор обеспечивает соблюдение требований законодательства Республики Казахстан об обязательном наличии гражданства Республики Казахстан у экскурсовода, гида (гида-переводчика).

7. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, оказывают туристские услуги по туристским маршрутам и тропам, включенным в государственный реестр туристских маршрутов и троп.

8. В случае совершения путешествия, связанного с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туриста (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и другие) в пределах Республики Казахстан, лица, осуществляющие туристскую деятельность, обеспечивают туриста необходимым снаряжением.

9. Организация туристского чартерного рейса осуществляется в соответствии с законодательством в области гражданской авиации .

10. При реализации турпродукта туроператором в договоре на туристское обслуживание, а также в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, указываются сведения о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт и данные договора на реализацию туристского продукта.

3. Порядок предоставления туристских услуг

11. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, осуществляют продвижение туристского продукта и (или) видов туристских услуг посредством рекламы, участия в специализированных выставках и ярмарках, организации туристских информационных центров по реализации туристской продукции, издании и распространении каталогов, буклетов, а также с помощью Интернет-связи.

12. При осуществлении комплекса мер по продвижению туристского продукта и (или) видов туристских услуг, лица, осуществляющие туристскую деятельность, указывают место расположения офиса, где турист может получить дополнительную информацию и заключить договор на туристское обслуживание.

13. Лицо, осуществляющее туристскую деятельность, обеспечивает оснащение офиса необходимой доступной, достоверной информацией для туриста о предоставляемых им услугах.

4. Оказание туристских услуг

14. В туристские услуги входят:

- 1) размещение;
- 2) перевозка;
- 3) питание;
- 4) экскурсии;
- 5) услуги инструкторов туризма;
- 6) услуги гидов (гидов-переводчиков);
- 7) другие услуги, оказываемые в зависимости от целей поездки.

5. Информация об оказываемых туристских услугах

15. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, своевременно представляют туристу необходимую и достоверную информацию об оказываемых туристских услугах, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

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

- 1) дату и время начала и окончания путешествия;
- 2) информацию о средствах размещения - условиях проживания (наименование, категория, местонахождение средства размещения) и питания;
- 3) услуги по перевозке туриста - вид, тип и категория транспорта на всех этапах путешествия, включая трансферт, наименование перевозчика и (или) перевозчиков;
- 4) цену туристского продукта и порядок ее оплаты;
- 5) наличие экскурсовода, гида (гида-переводчика) и инструктора туризма;

- 6) дополнительные услуги;
- 7) сведения и условия доставки багажа туриста в пункт назначения и правовые последствия ненадлежащего исполнения данного пункта настоящих Правил;
- 8) условия безопасности туриста;
- 9) сведения о конкретных третьих лицах, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт.

17. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, обязаны за три дня до начала путешествия в письменной форме представить 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 осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

18. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, представляют туристу информацию о местонахождении, почтовых адресах и номерах контактных телефонов уполномоченного органа в области туристской деятельности, а также дипломатических представительств (консульских учреждений) Республики Казахстан, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайного происшествия с туристом.

19. Лица, осуществляющие туристскую деятельность, незамедлительно информируют уполномоченный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также семью туриста с момента, когда они узнали или должны были узнать о чрезвычайном происшествии с туристом во время путешествия.

20. Если чрезвычайное происшествие произошло с иностранными туристами на территории Республики Казахстан или туристами-гражданами Республики Казахстан за пределами Республики Казахстан, лица, осуществляющие туристскую деятельность, информируют также органы дипломатической службы.

6. Договор на туристское обслуживание

21. 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 .

22. Договор на туристское обслуживание между лицами, осуществляющими туристскую деятельность, и туристом считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

23. Существенные условия договора на туристское обслуживание, устанавливаются типовым договором , утвержденным Правительством Республики Казахстан .

24. В случае приобретения туристских услуг, входящих в состав тура, подтверждающим документом прав туриста на соответствующие услуги является туристский ваучер.