

**Регламент деятельности
Системы гарантирования прав граждан
Республики Казахстан**

1. Субъектами Системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма являются:

- 1) туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма;
- 2) туроператоры-фрахтователи, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма;
- 3) турагенты, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма;
- 4) администратор системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма.

2. Администратором системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма является Корпоративный Фонд «Туристiк Қамқор», определенный Правительством Республики Казахстан, единственным видом деятельности которого является осуществление функций администратора Системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма.

3. Деятельность администратора Системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма (далее – Система) финансируется за счет комиссионного сбора, удерживаемого из суммы денег, подлежащих перечислению на специальный счет администратора Системы, в размере – 10 %, установленном Правительством Республики Казахстан.

4. Туроператоры и туроператоры-фрахователи, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма обязаны вступить в Систему путем регистрации в электронном Реестре туров и заключения договора об участии, а также выполнения следующих обязательств:

4.1. Туроператоры и туроператоры-фрахователи предоставляют администратору Системы оригинал (подлинник) банковской гарантии на период его деятельности в сфере выездного туризма на сумму:

- туроператор: 5 000 МРП;
- туроператор-фрахователь: 15 000 МРП.

4.2. Туроператоры и туроператоры-фрахователи – участники Системы перечисляют на специальный счет администратора системы средства в размере 0,5 МРП за каждый реализованный турпродукт.

4.3. Туроператор – предпринимательская деятельность физических и (или) юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по формированию туристского продукта, его продвижению и реализации туристским агентам, а также по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного нерезидентом Республики Казахстан.

4.4. Туроператор-фрахователь – туроператор, заключивший договор фрахтования (чартера) с воздушным перевозчиком (фраховщиком) о передаче в его пользование всей вместимости или части вместимости одного воздушного судна (или нескольких судов) с экипажем на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров и багажа, а также участие в чартерных программах (места), в соответствии с законодательством Республики Казахстан, регулирующим использование воздушного пространства Республики Казахстан и деятельность авиации

Банковская гарантия

5. Форма банковской гарантии участника Системы должна соответствовать типовой форме, разработанной администратором Системы.

5.1. В случае окончания срока действия либо несоответствия суммы средств банковской гарантии туроператора либо туроператора-фрахователя, являющегося участником Системы, администратор приостанавливает его участие в Системе до момента продления срока действия либо пополнения средств банковской гарантии.

5.2. Оригинал банковской гарантии передается администратору Системы по акту приема-передачи и находится под его ответственностью.

Оплата перечислений

6. Счет на оплату для осуществления перечислений, участнику Системы выставляется в соответствии с заявленной суммой либо в личном кабинете участника либо в бухгалтерии администратора по запросу.

6.1. Перечисление средств на специальный счет администратора Системы производится участником, суммой предварительного платежа. Данная сумма отображается в виде баланса участника Системы в электронном Реестре туров.

6.2. Суммы денег, подлежащих перечислению на специальный счет, относятся на расходы участников Системы в учете.

6.3. Администратор системы ежемесячно проводит с туроператорами и/или туроператорами-фрахователями сверку взаиморасчетов с выдачей акта и бухгалтерской справки.

6.4. Подтверждением перечисления средств указанных в пп.4.2. является – ТУРКОД, выданный электронным Реестром туров.

Туркод

7. ТУРКОД – индивидуальный уникальный номер, присвоенный туристу электронным Реестром туров администратора Системы при наличии оплаты участником Системы соответствующей суммы перечисления.

7.1. Туркод отображается в электронном Реестре туров и подлежит проверке со стороны участников Системы, турагентов и туристов.

7.2. Туркод выдается туроператором туристу при реализации туристских услуг через турагента на территории Республики Казахстан в составе турпродукта, при оплате им услуг нерезиденту.

7.3. Туркод вступает в силу с момента пересечения границы (выезда) туристом и действует до момента его возвращения к месту начала путешествия.

7.4. Туркод является основанием для обращения за помощью к администратору Системы в случае возникновения ситуаций по невыполнению либо невозможности выполнения участником Системы своих обязательств перед туристом.

7.5. Туркод передается туристу в виде рекомендуемой нами форме «Памятки туриста» и/или указывается на первой странице тур.путевки (ваучер), либо на других формах, принятых участниками Системы самостоятельно, до момента начала путешествия, но не позднее 24 часов до вылета.

7.6. Туркод необходимо выдавать гражданам Республики Казахстан, а также лицам, постоянно проживающим (вид на жительство либо нерезидент) на территории Республики Казахстан вне зависимости от места вылета и прилета, за исключением лиц не достигших 2-х летнего возраста на момент предполагаемого окончания путешествия.

7.7. Туркод не может быть выдан не в составе турпродукта.

7.8. ТУРКОД является подтверждением ответственности данного туроператора либо туроператора-фрагтователя в отношении реализованного им турпродукта в случае невыполнения либо невозможности выполнения им своих обязательств.

7.9. Туркод не может быть выписан при отсутствии средств на балансе участника Системы.

Возврат туристов

8. Система покрывает оперативный возврат на территорию Республики Казахстан в случае невозможности исполнения, неисполнения и/или ненадлежащего исполнения своих обязательств туроператором либо туроператором-фрагтователем.

8.1. Администратор Системы принимает сообщения о возникновении данной ситуации всеми возможными средствами связи:

- 1) письменное или устное обращение гражданина Республики Казахстан в случае нарушения его прав в сфере выездного туризма;
- 2) обращения государственных органов по фактам нарушения законодательства Республики Казахстан о туристской деятельности в сфере выездного туризма;
- 3) письменные обращения объединения (объединений) туристов по фактам нарушения прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма;
- 4) обращения средств массовой информации по фактам нарушения прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма;
- 5) в иных случаях возникновения угрозы причинения вреда жизни и здоровью граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма.

8.2. Администратор Системы рассматривает сообщение и принимает меры в случае:

- отсутствия у туриста – гражданина Республики Казахстан возможности возвращения в страну (отсутствия проплаченного обратного авиабилета либо невозможности вылететь обратно в установленные, договором на туристское обслуживание, сроки);
- при требовании туриста – гражданина Республики Казахстан в случае отсутствия оплаченного проживания.

8.3. Администратор Системы принимает меры по возврату туристов, имеющих Туркод и внесенных в электронный Реестр туров.

Использование средств специального счета

9. Решение об использовании средств специального счета администратора Системы на осуществление действий по защите прав граждан Республики Казахстан (возврата туристов) при наличии туркода, администратор Системы принимает **самостоятельно** по согласованию с уполномоченным органом в сфере туристской деятельности*, согласно алгоритма согласования.

9.1. после осуществления действий по защите прав граждан Республики Казахстан (возврата туристов) в кратчайшие сроки (очно либо заочно) созывается Экстренный совет** для определения степени виновности участника Системы (туроператора либо туроператора-фрахователя) в сложившейся ситуации и сумме средств, подлежащих выплате участником;

9.2 после принятия решения Экстренным советом голосованием, в целях компенсации использованных средств специального счета администратора Системы, по направлению требования администратора Системы перечисления необходимых средств, в банк по банковской гарантии участника Системы, не исполнившего обязательства (виновного в сложившейся ситуации);

9.3 после принятия решения Экстренным советом по определению степени виновности участника Системы (туроператора либо туроператора-фрахователя) в сложившейся ситуации, приостанавливается действие туроператорской лицензии и участие в Системе гарантирования до момента пополнения банковской гарантии;

9.4 в случае недостатка средств специального счета, администратор Системы принимает решение по использованию средств, накопленных участником за счет перечислений участника Системы (0,5 МРП), не исполнившего обязательства (виновного в сложившейся ситуации);

9.5 в случае недостатка средств перечисленных в п.9.3 и 9.4 оставшаяся сумма относится на расходы администратора Системы.

Завершение деятельности участника (поправки в законодательство)

10. Условием выхода участника из Системы, по решению Общего собрания, является завершение предпринимательской деятельности как туроператора либо туроператора-фрахтователя в сфере выездного туризма, на основании заявления о прекращении деятельности, после исполнения участником Системы своих обязательств перед туристами – гражданами Республики Казахстан.

10.1. к заявлению о прекращении деятельности прилагаются (нотариально заверенные) ликвидационные документы;

10.2 администратор Системы возвращает оригинал банковской гарантии, после исполнения участником Системы своих обязательств перед туристами – гражданами Республики Казахстан, а также всех необходимых процедур;

10.3 также возможно временное приостановление участия в Системе на основании соответствующего заявления участника Системы, что является условием приостановления действия туроператорской лицензии;

10.4 при достижении суммы перечислений за каждый реализованный турпродукт (0,5 МРП) соответствующей сумме банковской гарантии, оригинал гарантии возвращается участнику Системы;

10.5 среднегодовая сумма средств, перечисленных участником Системы на специальный счет администратора Системы в течении 3-х лет зачисляются ему на следующий календарный год в виде определенного количества Туркодов. Указанные Туркоды выписываются по тем же правилам, при оплате 10 % от суммы перечислений за каждый реализованный турпродукт (0,5 МРП);

11. Данный регламент деятельности Системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма является обязательным для исполнения всеми участниками Системы.

*- Комитет индустрии туризма Министерства культуры и спорта Республики Казахстан;

** - Экстренный Совет администратора Системы состоит из представителей уполномоченных органов в сфере туристской деятельности, НПП «Атамекен», туристских ассоциаций с возможностью привлечения специалистов смежных отраслей.