

«Утверждено»

Председатель КФ «Туристік Қамқор»

Рей И.Ю.

«26» ноября 2020 г.

## Методические рекомендации регулирования споров по отмененным турам (отсрочки и (или) возвратов туров)

### Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации регулирования споров по отмененным турам (отсрочки и (или) возвратов туров) разработан туристским сообществом Республики Казахстан при участии заинтересованных государственных органов и определяет механизм регулирования споров по отмененным туристским путевкам.

2. Субъектами настоящих Методических рекомендаций являются:

1) туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма;

2) туроператоры-фрахователи, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма;

3) турагенты, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма;

4) туристы – граждане Республики Казахстан, не воспользовавшиеся оплаченными турами в период ограничительных мер;

5) Корпоративный Фонд «Туристік Қамқор» – администратор системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма (далее – КФ «Туристік Қамқор»).

3. Неисполнение договоров на туристское обслуживание произошло вследствие введения ограничительных мер в связи с пандемией.

4. В связи с распространением COVID-19, 16 марта 2020 года Президент Республики Казахстан ввел на всей территории Республики Казахстан режим чрезвычайного положения (далее – ЧП). В результате чего, в стране были установлены ограничительные меры. В том числе, прекращено авиасообщение внутри страны и международные рейсы, запрет на деятельность отелей и других мест размещения.

5. ПредТУРКОД (Pre-ТК) – буквенно-числовой набор символов, является подтверждением обязательств туроператора в рамках переноса тура. Выдается без перечисления суммы 0,5 МРП, с целью учета неисполненных обязательств туроператора.

## Глава 2. Правовая оценка понятия обстоятельства непреодолимой силы

6. Согласно п. 2 ст. 359 Гражданского кодекса Республики Казахстан (далее - ГК), лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет имущественную ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах (стихийные явления, военные действия и т.п.).

Из указанного положения ГК следует, что непреодолимая сила - это обстоятельство, которое одновременно должно обладать двумя признаками: чрезвычайностью и непредотвратимостью.

7. Глава 32 Гражданского процессуального кодекса Республики Казахстан (далее - ГПК) регулирует порядок установления фактов, имеющих юридическое значение. В частности, в соответствии со ст. 306 ГПК, суд устанавливает факты, имеющие юридическое значение, лишь при невозможности получения заявителем в ином порядке надлежащих документов, удостоверяющих эти факты, либо при невозможности восстановления утраченных документов.

Из положений ст. 359 ГК следует, что обстоятельство наступления непреодолимой силы (форс-мажор) подлежит доказыванию лицом, не исполнившим или ненадлежащим образом исполнившим обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности.

Таким образом, при разрешении споров по гражданским договорам и обязательствам следует считать, что ЧП по умолчанию должно рассматриваться как факт, имеющий юридическое значение, без дополнительного его доказывания.

8. В соответствии с пунктом 10 статьи 17 Закона Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан» в случае, когда невозможность исполнения договора на туристское обслуживание возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, турист возмещает лицу, осуществляющему туристскую деятельность, фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законодательными актами или договором.

9. Таким образом, при разрешении споров по гражданским договорам и обязательствам суды на практике будут уделять особое внимание на возможность применения примирительных процедур, закрепленных в главе 17 ГПК.

10. Согласно Разъяснениям, «если обязательство нарушено или его исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то обязательства сторон договора можно считать измененными в

указанной части (продолжительными) на период ЧП. При непринятии последствий действия непреодолимой силы фактически имеет место отказ одной стороны от исполнения договора со всеми вытекающими из этого правовыми последствиями».

Из указанного следует, что ЧП по умолчанию является основанием для одностороннего отказа стороны от исполнения договора. Таким образом, сторона договора вправе расторгнуть договор во внесудебном порядке, отказавшись от договора, и, уведомив другую сторону за месяц, если иное не предусмотрено ГК, другими законодательными актами или соглашением сторон.

11. В соответствии со статьей 42-8 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (далее - Закон), потребитель вправе предложить продавцу передать спор на рассмотрение субъекту досудебного урегулирования потребительского спора – арбитражу, медиатору, общественному объединению потребителей, ассоциациям (союзам) либо саморегулируемой организации, членом которой является продавец, информация о котором размещена продавцом в соответствии со статьей 33-2 данного Закона.

При этом продавец (изготовитель, исполнитель) вправе согласиться с потребителем и принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке.

12. Согласно статье 174 ГПК стороны могут урегулировать спор в полном объеме взаимных требований либо в части, заключив мировое соглашение, соглашение об урегулировании спора в порядке медиации или соглашение об урегулировании спора в порядке партисипативной процедуры.

13. Согласно части 6 статьи 8 ГПК, если законом установлен или договором предусмотрен досудебный порядок урегулирования спора для определенной категории дел, обращение в суд может быть после соблюдения этого порядка.

14. Досудебное или внесудебное регулирование предлагается туроператорами в виде отсрочки исполнения договорных обязательств с введением документов.

### **Глава 3. Порядок регулирования споров по отмененным турам (отсрочки и (или) возвратов туров)**

15. Для осуществления возврата средств за отмененные туристские путевки туристу необходимо обратиться с письменным заявлением о возврате средств в адрес турагента с которым был заключен договор на туристское обслуживание. Турагент перенаправляет заявление, с момента его получения туроператору в течении 5 (пяти) рабочих дней. В течении 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления заявления туроператор регистрирует, рассматривает его и готовит официальный ответ заявителю.

16. В соответствии со статьей 42-5 Закона, потребитель вправе обратиться в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, не позднее двух месяцев с момента обращения к продавцу (*изготовителю, исполнителю*) с претензией об устранении им нарушений прав и законных интересов, возмещении убытка (*вреда*) вследствие недостатков товара (*работы, услуги*) в добровольном порядке, если иной срок не установлен законами Республики Казахстан. Основные требования и порядок обращения регламентированы Законом.

17. Досудебное или внесудебное регулирование предлагается туроператорами в виде получения права отсрочки исполнения договорных обязательств при соблюдении следующих условий: принятие методической рекомендации по подписанию:

1) уведомление туриста через турагента о переносе исполнения обязательств по туру в связи с данной ситуацией (*типовой вариант прилагается*);

2) подписание дополнительного соглашения к договору между туроператором и турагентом о Методических рекомендациях выполнения обязательств туроператора в сложившихся условиях (*типовой вариант прилагается*);

3) дополнительного соглашения к договору на туристское обслуживание между турагентом и туристом о замене на равнозначный турпродукт, то есть аналогичных услуг, входящих в турпродукт: перевозка, маршрут, местонахождение гостиницы, ее категория, вид проживания, тип питания и др. с изменением срока предоставления услуг по согласованию сторон (подписи турагента и туриста, согласованное с туроператором);

4) внесение данных об отсроченных турах в Электронный реестр туров Системы гарантирования и выдача ПредТУРКОДа (pre-ТК).

Данные Методические рекомендации должны быть утверждены приказом руководителя предприятия – туроператора – участника Системы гарантирования.

18. Дополнительное соглашение к договору между туроператором и турагентом должно содержать причину его составления и существенные условия переноса тура для исполнения обязательств туроператора на более благоприятный момент, в том числе форма депонирования оплаченных средств и срок исполнения, право на возврат средств, в срок до 31 декабря 2021 года. После подписания дополнительного соглашения туроператор выдает ПредТУРКОД (pre-ТК), который фиксируется в Электронном Реестре туров Системы гарантирования и доступен для просмотра на официальном сайте администратора Системы гарантирования - [www.fondkamkor.kz](http://www.fondkamkor.kz).

19. Дополнительное соглашение между турагентом и туристом является документом, дающим право туристам на использование оплаченного отдыха по условиям договора на туристское обслуживание в период после появления

благоприятных условий для отдыха или возврат средств одного/нескольких из туристов, в срок до 31 декабря 2021 года.

20. В дополнительном соглашении должны быть указана политика оператора в отношении различия в стоимости туристского продукта в период исполнения условий договора и стоимости, указанной на сайте туроператора в момент продажи тура, не допускающая увеличения стоимости аналогичного туристского продукта.

21. Перенос исполнения условий договора на туристское обслуживание (перебронирование) производится по согласованию туроператора с его партнерами (туроператор согласовывает) при наличии соответствующих мест в отелях, возможности предоставления соответствующего проезда (перелета и т.д.) и др. в сроки, прописанные в дополнительном соглашении, но не менее чем за 14 (четырнадцать) дней до начала тура. При изменении страны выезда, уровня сервиса мест временного пребывания (отеля), проезда или иных существенных условий договора, входящих в состав туристского продукта, производится в срок не менее чем за 30 (тридцать) дней до начала тура.

22. В случае, если стоимость нового туристского продукта в валюте будет ниже стоимости туристского продукта в валюте, сумма разницы между стоимостью нового туристского продукта и стоимостью оплаченного туристского продукта подлежит возврату туроператором. Размер подлежащей возврату суммы рассчитывается по курсу оплаты на момент покупки тура, возврат производится в тенге.

23. В случае, если стоимость турпродукта оплачена полностью, то ничего доплачиваться не будет. Если тур оплачен не полностью, то доплата производится исходя из первоначальной цены в соответствии с п.21.

24. Обязательным условием подписания соглашения между туроператором и турагентом является выдаваемый туроператором ПредТУРКОД (Pre-ТК). КФ «Туристiк Қамқор» обязан произвести учет всех обязательств туроператора путем выдачи им ПредТУРКОДа через турагента туристу. ПредТУРКОД выдается туроператором сразу после подтверждения переноса тура и является подтверждением надежности туроператора и выполнения им своих обязательств. При выдаче ПредТУРКОДа туроператор должен быть действующим участником Системы гарантирования до конца действия крайнего ТУРКОДа + 3 месяца.

25. Данный ПредТУРКОД (Pre-ТК) обязательно выдается туристу через турагента и является частью обязательств туроператора.

26. В дальнейшем, туроператор должен выдать ТУРКОД, согласно правилам системы, то есть, при оплате за него по 0.5 МРП перед вылетом. Выдаваемые ТУРКОДЫ будут означать для туроператора обязательства в соответствии с правилами функционирования Системы гарантирования прав граждан в сфере выездного туризма.

27. Туристам, положение которых значительно ухудшилось за время карантина (полученная инвалидность туриста, потеря работы более 5 месяцев

подряд, достижение возраста 65+) при расторжении договора, по инициативе туриста, сделать возврат денежных средств в полном объеме в течение 60 дней после возобновления деятельности туроператора.

28. В случае отказа туристов от переноса тура, произвести возврат средств с удержанием фактически понесенных затрат за непредоставленные услуги, после возобновления деятельности туроператора, в течение 60 дней.

29. В случае отказа от исполнения тура и расторжение договора, после 31 декабря 2021 года произвести полный возврат средств.

30. Данные Методические рекомендации являются рекомендательной характеристикой всех участников Системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма в лице Фонда «Туристiк Қамқор» (*дополнительное соглашение к Договору об участии в Системе гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма*)

---