

«Республикасы Ассоциациясы
«Қазақстандық Туризм Индустриясы»
Өзін-өзі реттейтін ұйымы заңды
тұлғалар бірлестігі



The Association of legal entities and
individual entrepreneurs Self-regulatory
organization «Republican Association of
«Kazakhstan Tourism Industry»

+7(727) 3999205
+7 701 218 2002

info@kitsro.kz

А05Н0F0, Қазақстан Республикасы,
Алматы қаласы, Алмалы ауданы,
Төле би даңғылы, №110 үй, 104-кеңсе

Исх. № 20 от «03» апреля 2026 года

**Руководителю
ТОО "Selfie Travel (Селфи Тревел)"**

Ульяновой Виктории Сергеевне

160012, город Шымкент, Аль-Фарабийский район,
проспект Динмухамед Кунаев, дом 39, кв. 1

БИН: 140240028966

Уважаемая Виктория Сергеевна!

В адрес Республиканской Ассоциации СРО «Казахстанская туристская индустрия», объединяющей участников туристского рынка Республики Казахстан, поступают многочисленные обращения турагентств относительно действий туроператоров, связанных с изменением условий оплаты туристских продуктов, ранее забронированных по программам раннего бронирования на летний сезон 2026 года.

По имеющимся данным, туроператоры направляют турагентствам уведомления, содержащие требования о внесении дополнительной оплаты от 50% до 100% стоимости туристского продукта либо о доплате топливного сбора в размере от 20 до 66 долларов США на одного туриста.

При этом указанные требования распространяются на ранее подтвержденные заявки, по которым первоначально предусматривалась предоплата около 10%.

Анализ полученных уведомлений выявил ряд вопросов, требующих официального партнерского разъяснения.

Участники рынка фиксируют следующее:

- размер требуемой предоплаты постоянно изменяется в диапазоне – от 50% до 100%;
- размер топливного сбора также изменяется в пределах диапазона – от 20 до 66 USD;
- сроки внесения дополнительных платежей устанавливаются в крайне сжатые сроки, что вызывает панику у потребителей и обоснованные косвенные сомнения в надежности не только турагентства, но и туроператора.

Топливный сбор по своей правовой природе является надбавкой авиационного характера, начисляемой за авиаперевозку. Туристский продукт, в свою очередь, представляет собой комплекс услуг, в состав которого, помимо авиаперевозки, входят проживание в отеле, трансфер, страхование туриста и иные услуги, предусмотренные программой тура.

Помимо этого, обращаем Ваше внимание на следующее: оплата размещения в гостиницах, как правило, производится туроператорами непосредственно перед заездом туристов либо в день заезда. В этой связи экономическое обоснование требования о 100% досрочной оплате стоимости туристского продукта со стороны турагентств вызывает обоснованные вопросы негативного содержания и характеристики.

Таким образом, требование о 100% оплате стоимости всего туристского продукта как условие начисления авиационного топливного сбора, а равно одностороннее изменение условий оплаты по ранее подтверждённым заявкам вызывают обоснованные вопросы относительно их правомерности и экономического обоснования.

Обоснованные сомнения также вызывается тем, что туристские агентства, осуществляя ранее бронирование у Вас, как туроператора-фрахтователя, полагают разумным и уместным о том, что между Вами и Авиакомпанией имеется договор фрахтования, по которому вы осуществляете либо должны осуществлять бронирование на условиях, оговоренных между Вами, без возложения дальнейших обязательств на приобретателей и реализаторов, то есть относится к коммерческим договоренностям и рискам.

Для целей конструктивного диалога между Вами и Турагентствами, как Вашими партнерами, а также нами со стороны профильной Ассоциации, целесообразно предоставить официальные письменные разъяснения по следующим вопросам:

1. Наличие официального информационного либо экономического уведомления от самой авиакомпании о повышении топливного сбора и порядка его начисления.

2. Каким образом связана 100% оплата стоимости туристского продукта как гарантия отсутствия повышения на размер топливного сбора с Вашей стороны, при условии, что туристский продукт был забронирован уже по согласованной всеми стоимости, на условиях, ранее озвученных, то есть с внесением части оплаты и установки срока оплаты по договорам.

3. Какими нормами договора или законного основания, происходит изменение в части именно условий оплаты, то есть требование не части оплаты, а полной, по раннему бронированию, ведь Турист, которому реализуется туристский продукт, также осуществляет планирование и финансирование своего тура, а изменение условий могут быть отнесены к существенным изменениям, которые могут выразиться в несогласии туриста на изменение сроков оплаты, что приведет к массовым спорам, социальному напряжению и конфликтным ситуациям, что недопустимо при оказании услуг отдыха – туризма. При раннем бронировании были четко обозначены условия данного раннего бронирования.

4. Чем обусловлено постоянное изменение размера топливного сбора (от 20 до 66 USD) и размера требуемой предоплаты (от 50% до 100%), создающее правовую неопределённость для турагентств и туристов?

5. Чем обусловлено требование о досрочной оплате до 100% стоимости туристского продукта, включая стоимость проживания, если оплата гостиниц туроператорами, как правило, производится непосредственно перед заездом туристов или в день заезда? Данные утверждения неоднократно звучат на рынке, а также в социальных сетях, о проблемах с оплатами гостиниц, трансферов и иных услуг.

6. Каким образом туроператоры обеспечивают гарантию сохранности денежных средств туристов, получаемых за несколько месяцев до фактического оказания услуг? Потому как при формировании заявок на ранее бронирование также были четко фиксированы условия данного раннего бронирования.

7. Какие меры принимаются туроператорами для предотвращения ущемления прав турагентств и туристов, возникающего в связи с необходимостью внесения непредусмотренных ранее доплат? Не считаете ли вы что данные обстоятельства, являются Вашими коммерческими рисками, а имеющаяся предоплата по раннему бронированию позволяет Вам совершать иные финансовые операции, в том числе направленные на извлечение выгоды. При таких условиях, изменения, касающиеся ваших взаимоотношений с Вашими партнерами, не должны и не могут отражаться на конечном потребителе – туристе.

Представленные Вами ответы будут использованы нами для дачи разъяснений в общественных чатах, в которых состоит наша Ассоциация. Мы всегда направлены и нацелены на конструктивные и главное, - законные, диалоги и действия.

Ответы на настоящий запрос будут использованы нами также для подготовки консолидированной позиции отрасли и при необходимости могут быть направлены профильные государственные организации.

С учетом установления Вами сжатых сроков для проведения неустановленных и непонятных оплат в связи с односторонним изменением Вами условий, наличием обязательств турагентств перед туристами, убедительно просим Вас в срочном оперативном порядке дать нам разъяснения, по возможности в течение 3-х рабочих дней.

С уважением к Вам и Вашему бизнесу,
Председатель
ОЮЛ и ИП СРО РА «КИТ



М.К. Ахметова