

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича

Підлягає поверненню на кафедру

ПРАВОВІ ЗАСАДИ ТУРОПЕРАТОРСЬКОЇ ТА ТУРАГЕНТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*Навчальний посібник
Частина II*

Чернівці
Чернівецький національний університет

2011

УДК [338.48:34] (477) (07)
ББК 67.9(4укр) 301.15 я7
П 685

Друкується за ухвалою редакційно-видавничої ради
Чернівецького національного університету
імені Юрія Федьковича

П 685 **Правові** засади туроператорської та турагентської діяльності: навч. посібник у 2 ч – Частина II / укл.: О.Д. Король, Т.Д. Скутар – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 64 с.

У виданні розкриваються договірні відносини між суб'єктами туристичної діяльності, розглянуто види страхування туристів, подано зразки деяких договорів.

Для фахівців, викладачів і студентів, що спеціалізуються в галузі туризму.

УДК [338.48:34] (477) (07)
ББК 67.9(4укр) 301.15 я7

© Чернівецький національний

університет, 2011

ВСТУП

Ефективність функціонування туристичної галузі значною мірою залежить від рівня нормативно-правового забезпечення діяльності туристичних підприємств.

Законодавча регламентація туристичної діяльності передбачає визначення прав, обов'язків і відповідальності суб'єктів туристичної діяльності, пояснення суті економічних категорій (туризм, турист, туристичний продукт, туроператор та ін.), нормативно-правове регулювання державної реєстрації, ліцензування та сертифікацію туристичних підприємств тощо.

У запропонованому посібнику, що складається з 2-х частин, розкриваються організаційно-правові засади туроператорської та турагентської діяльності. У *першій частині* висвітлено організаційно-правові форми і порядок державної реєстрації туристичних підприємств; розкрито законодавчі основи та порядок ліцензування туроператорської та турагентської діяльності; представлено зразки установчих та інших документів, що мають практичне значення для бажаючих займатися туристичною діяльністю.

У *другій частині* видання розкриваються договірні відносини між суб'єктами туристичної діяльності (у т. ч. подано зразки деяких договорів). Саме договір, заснований на взаємній зацікавленості сторін, здатний забезпечити організованість, порядок і стабільність в економічному обороті, чого неможливо домогтися за допомогою найбільш жорстких адміністративно-правових засобів. Особливістю договірних взаємовідносин є те, що у рамках договору інтерес кожної сторони, в принципі, може бути задоволений лише через задоволення інтересу іншої сторони. Уся сукупність умов, які визначають права та обов'язки сторін у зобов'язанні, що виникає з договору, складають зміст договору.

1. Договори рецептивного туроператора з постачальниками послуг

Рецептивні туроператори – це оператори на прийомі, що організовують обслуговування туристів у місцях призначення. Вони формують свій турпродукт з окремих послуг, що надаються місцевими готелями, підприємствами громадського харчування, екскурсійними бюро, розважальними установами тощо.

Договори з постачальниками послуг складаються на основі типового договору з включенням питань, що стосуються обслуговування туристів і взаємовідносин партнерів (постачальника послуг і туроператора).

Усі взаємовідносини з партнерами-постачальниками послуг щодо обслуговування туристів на маршруті туру оформляються письмовими договорами (контрактами). Вони можуть мати типову форму договору купівлі-продажу, або договору комісії, або договору обміну (при безвалютному обміні туристичними групами) [4].

Основні положення договорів із постачальниками послуг аналогічні положенням типового договору: предмет договору, основні умови, права й обов'язки постачальника послуг, права й обов'язки туроператора, відповідальність сторін, форс-мажорні обставини, юридичні адреси і реквізити партнерів.

Договір вважається укладеним, коли між сторонами досягнуто згоди з усіх істотних його умов. Істотними ж визнаються умови про предмет договору, які визнані законодавством істотними чи необхідними для договорів даного виду. Таким чином, сторони вправі встановлювати умови договору на свій розсуд, тому що в кожному випадку є своя специфіка, яка залежить від особливостей надання послуг туристам і взаємовідносин договірних сторін. Виняток становлять тільки ті випадки, коли зміст відповідної умови запропонований (чи заборонений) законодавством.

1.1. Договір із готельним підприємством

У міжнародній практиці відомі і мають широке застосування угоди і документи, що регулюють взаємовідносини готельних підприємств із турагентами і туроператорами. Одним із них є Готельна конвенція 1970 р., розроблена під егідою Міжнародної готельної асоціації і Всесвітньої федерації асоціацій туристичних агентств. Конвенція визначає зобов'язання договірних сторін, сферу її застосування, типи готельних контрактів, загальні й особливі правила їхнього складання, величину комісійних і порядок платежів, а також умови анулювання договорів. У 1979 р. у Готельну конвенцію був внесений ряд поправок і вона одержала назву "Міжнародна готельна конвенція", що з 1993 р. стала кодексом відносин між готелями і турагентствами (туроператорами) і використовується при укладанні готельних контрактів.

Кодекс зобов'язує готельне підприємство надавати точну інформацію про категорію і розташування готелю, а також про якість наданих послуг. У ньому визначається, що турагент не має права встановлювати для своїх клієнтів ціни, вищі від встановлених за договором комісії. Це має відношення і до туроператора, що працює з готелем на тих же умовах. При цьому ні турагент, ні туроператор, ні готель не повинні розкривати ціну, що обумовлена в контракті.

Документами, що регулюють взаємини туристського бізнесу з готельними підприємствами, є: Міжнародні готельні правила, схвалені Радою Міжнародної готельної асоціації (02.11.81 р.), і Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів, схвалена регіональними комісіями ВТО в 1989 р.

Хоча ці документи носять рекомендаційний характер і не є обов'язковими, вони містять багато положень, що увійшли в міжнародну практику взаємовідносин між готельним і агентсько-операторським бізнесом у туризмі.

Взаємовідносини з готельними підприємствами визначаються в основному такими угодами:

- *Договором про квоту місць з гарантією заповнення 30-80 %.* За таким договором туристична фірма одержує від готелю

визначену кількість місць, яку вона зобов'язана протягом періоду, обумовленого в контракті, заповнити туристами. При цьому вона гарантує оплату 30-80 % виділеної квоти місць, навіть якщо вони не будуть використані. Іншу частину квоти фірма має право анулювати у встановлений термін. За цим договором фірма одержує ціни на готельні місця більш низькі, ніж звичайні тарифи;

- *Договором про квоту місць без гарантії заповнення.* За цим договором фірма не бере на себе ніякої гарантії заповнення виділеної їй квоти місць. Тому в силу вступає звичайне правило анулювання місць, не використаних у встановлений термін. Фірма розраховується з готелем за звичайними тарифами;

- *Договором про тверду закупівлю місць із повною оплатою.* За таким договором фірма гарантує готелю повну оплату виділеної квоти місць, незалежно від їхнього заповнення. За таких умов фірма виторгує більш низькі ціни на розміщення в готелі, ніж зазвичай;

- *Договором про поточне бронювання.* Це найбільш типовий договір для туристичних фірм, особливо тих, котрі займаються організацією індивідуального туризму. За договором фірма не одержує від готелю ніякої квоти місць. При звертанні клієнта вона направляє готелю заявку на бронювання і тільки після одержання підтвердження здійснює продаж готельних послуг. При такому договорі діють звичайні тарифи на готельні місця.

Бронювання місць у готелях здійснюється в два етапи. Перший включає запит на бронювання з боку туроператора, що містить у собі такі традиційні відомості: ім'я туриста, вид послуг (категорія номера, напівпансіон чи повний пансіон), терміни перебування. Другий – обробку матеріалів щодо запиту з подальшим підтвердженням. Тільки позитивна відповідь дає підстави вважати місце зарезервованим.

Оплата бронювання з боку туроператора здійснюється відповідно до умов, що обговорюються в договорі, наприклад, відповідно до категорії зарезервованих місць і номерів мінімум за 10 днів до того, як вони будуть зайняті туристами, терміном не менше 3 днів.

Застосовуються різноманітні форми бронювання – усна, письмова, телефонна, телексна, телеграфна та інші. Під час використання автоматичних апаратів для резервування застосовуються спеціальні міжнародні готельні коди. Сучасний рівень комп'ютеризації дозволяє здійснювати бронювання і його підтвердження практично одночасно.

У будь-якому варіанті договору варто передбачити (обговорити) такі умови:

- вартість номерів і бронювання;
- тип номерів і необхідна їхня кількість;
- тривалість (сезони) обслуговування;
- вільні періоди;
- графіки заїзду туристів;
- терміни і тривалість разового обслуговування;
- набір вхідних послуг;
- кількість (пансіон) і форму організації харчування – варіанти надання харчування в ресторані;
- час обслуговування туристів харчуванням;
- спеціальні зручності на відпочинку (наприклад, для інвалідів, вегетаріанців, користування міським пляжем і т.д.);
- мови, на яких необхідно говорити персоналу;
- терміни підтвердження заїзду туристів (бронювання);
- терміни зняття заїздів без пред'явлення штрафних санкцій;
- штрафні санкції за величиною і термінами відмовлення;
- знижки на тривалий заїзд чи на постійне завантаження;
- матеріальна відповідальність за недозаїзд (кількісний), зрив заїзду, відмова в розміщенні гостей та ін.;
- інші специфічні питання (наприклад, чи входить у вартість номера користування в готелі сауною, більярдом та ін., час роботи басейну тощо).

Крім того, важливо звернути увагу на гарантії, що дає вам партнер – постачальник послуги (наприклад, чи гарантує готель обіцяне розміщення).

У взаєминах із постачальниками послуг необхідно передбачати (фіксувати в договорі) умову про неможливість зворотного підвищення цін (ціни можна підвищувати тільки на непродані послуги) і відпрацювати механізм виконання цієї умови.

1.2. Договір із підприємством харчування

Такий договір укладається з підприємством харчування, якщо харчування організується поза засобом розміщення туристів і не входить у контракт із готельним підприємством. Це може мати місце на маршрутних, тематичних турах й екскурсіях (харчування в дорозі) тощо.

У такому договорі повинні бути відображені:

- кількість туристів, що одночасно обслуговуються;
- регулярність і величина замовлень;
- вид харчування (шведський стіл, табльдот тощо);
- приблизні варіанти меню;
- приблизні ціни на різні раціони харчування;
- знижки за велику кількість клієнтів чи за постійне забезпечення клієнтурою;
- терміни подачі заявок на харчування;
- граничні терміни зняття замовлення без пред'явлення штрафних санкцій;
- матеріальна відповідальність за зрив харчування з вини тієї чи іншої сторони з вказівкою термінів настання матеріальної відповідальності та ін.

1.3. Договір з автотранспортним підприємством

Міжнародні взаємовідносини у сфері організації автотранспортних перевезень туристів регулюються Європейською угодою про нерегулярні міжнародні перевезення пасажирів автобусами, прийнятою у Дубліні 26 травня 1982 р. Відповідно до цієї угоди, при організації нерегулярних міжнародних пасажирських перевезень у країнах Східної і Західної Європи повинен використовуватися спеціальний

контрольний документ (лист поїздок), що має знаходитися на борту автобуса.

Договірні взаємовідносини з автотранспортними підприємствами (АТП) будуються на підставі договору оренди транспортного засобу з екіпажем (водіями). За договором оренди транспортного засобу з екіпажем, орендодавець (АТП) надає орендарю (турфірмі) транспортний засіб у тимчасове володіння і користування за плату і надає самостійно послуги по керуванню ним і по його технічній експлуатації.

Водії автобуса (їхня кваліфікація) повинні відповідати обов'язковим для сторін правилам і умовам договору чи вимогам звичайної практики, тому що вони є працівниками орендодавця і підкоряються розпорядженням автотранспортної компанії, що стосуються керування і технічної експлуатації, а також розпорядженням турфірми, що стосуються комерційної експлуатації автобуса. Як правило, витрати на оплату послуг водіїв, а також витрати на їх утримання несе АТП.

Якщо інше не передбачено договором оренди автобуса з екіпажем, обов'язок страхувати транспортний засіб і відповідальність за збиток їм чи третім особам у зв'язку з експлуатацією автобуса покладається на орендодавця (АТП) у тих випадках, коли таке страхування є обов'язковим унаслідок закону чи договору. Наприклад, при організації закордонних поїздок необхідне оформлення спеціальної страховки (зеленої карти) і страхування відповідальності за збиток, заподіяний третім особам. У договорі з АТП слід домовитися про обов'язкову наявність такої страховки на автобус.

Якщо інше не передбачено договором оренди автобуса з екіпажем, турфірма зазвичай несе витрати, що виникають у зв'язку з його експлуатацією, у тому числі витрати на оплату палива й інших матеріалів, що виникають у процесі експлуатації, а також зборів (дорожніх та ін.). Крім того, у договорі з автотранспортним підприємством необхідно обумовити таке:

- марки автотранспортних засобів, які виділяються для обслуговування туристів (автомашин, автобусів);
- ціни і тарифи;
- графіки і терміни роботи автотранспорту;

- маршрути, на яких буде використовуватися автотранспорт;
- терміни подачі заявок на виділення автотранспорту;
- терміни відмови від заявок без пред'явлення штрафних санкцій;
- матеріальну відповідальність АТП за зрив подачі автотранспорту на обслуговування туристів;
- матеріальну відповідальність туристичної фірми за зрив використання автотранспорту;
- максимальні терміни очікування автотранспорту при запізненні туристів;
- максимальні терміни очікування туристів при запізненні автотранспорту;
- основні права й обов'язки туристів, гідів, екскурсиводів при користуванні автотранспортними засобами під час обслуговування;
- знижки і пільги (можливі варіанти).

У міжнародному і внутрішньому туризмі вживаються заходи для забезпечення безпеки туристів на автобусних турах і по забезпеченню стандартів обслуговування. Так, у багатьох країнах уведено ліцензування автобусних перевезень туристів та екскурсантів.

Рішенням Європейської транспортної комісії введена вимога обов'язкового оснащення всіх туристських автобусів із кількістю місць 9 і більше, включаючи місце водія, спеціальним контрольним приладом – тахографом. Цей аналог "чорного ящика" на літаках – прилад, що контролює роботу автобуса і водія на маршруті, записуючи всю інформацію на тахограф.

1.4. Договір з авіакомпанією

Всі правила міжнародних авіаперевезень регулюються рядом міжнародних угод, однією з яких можна назвати Варшавську конвенцію 1929 р. "Про уніфікацію деяких правил, що стосуються міжнародних повітряних перевезень", зі змінами, прийнятими в 1959 р. (Гамбурзькі правила).

Договори з авіакомпаніями можуть бути трьох видів:

- а) договір на квоту місць на регулярних авіарейсах (договір купівлі-продажу);
- б) агентська угода;
- в) чартер (оренда літака).

Договір на квоту місць на регулярних авіарейсах. Квота місць може бути твердою чи м'якою. Це впливає як на умови договору, так і на спеціальні пільги і знижки. При твердій квоті місць вся відповідальність за нереалізацію місць лягає на туристичну фірму, незалежно від причин нереалізації. Фінансові втрати несе турфірма. При м'якій квоті місць устанавлюються терміни можливого відмовлення туристичною фірми від квоти чи частини квоти місць через нереалізацію туристичних путівок. Ці терміни передбачають можливість подальшої реалізації цих місць самою авіакомпанією чи іншими її агентами. Договір з авіакомпанією на квоту місць на регулярних авіарейсах включає:

- графік функціонування турів у напрямку "туди" й "назад" із вказівкою місць призначення;
- кількість туристів у кожній групі (квота місць);
- терміни подачі заявок і викупу авіаквитків;
- терміни зняття замовлень на квитки без утримання штрафів (м'який блок);
- види тарифів на придбані квитки, пільгові тарифи, умови надання пільгових тарифів;
- знижки і пільги на квоту місць;
- порядок і терміни повернення викуплених, але невикористаних квитків, матеріальну відповідальність, що випливає з термінів повернення (м'який блок).

Агентська угода з авіакомпанією. Деякі авіакомпанії вважають своїми агентами всі туристичні фірми, що мають із ними договір на квоту місць. Але в чистому вигляді агентська угода – це робота по реалізації авіаквитків, тобто коли туристична фірма одержує можливість самостійно виступати як агентство авіакомпанії з продажу авіаквитків, що спрощує і прискорює процедуру бронювання й оформлення проїзних документів. Туристична фірма сама виступає касою з продажу квитків авіакомпанії, тобто сама випишує квитки і має відповідне

комп'ютерне устаткування і право доступу до мережі бронювання даної авіакомпанії.

У цьому випадку авіакомпанія в особі даної турфірми має додатковий пункт продажу (однією з умов агентської угоди звичайно є продаж під тури квитків саме цієї авіакомпанії). В агентській угоді з авіакомпанією обумовлюються такі моменти:

- хто і на яких умовах забезпечує устаткування для оформлення авіаквитків та їхніх бланків;

- питання про підготовку кадрів для обслуговування цього устаткування;

- обсяги продажів (найчастіше встановлюються індивідуально – по кількості квитків на місяць, наприклад від 10 до 200 квитків на місяць, чи по виручці від продажу: від 10 до 200 тис. дол. і більше, залежно від авіакомпанії);

- обмеження можливих продажів (регіональні чи по сегментах споживачів);

- за якою ціною продаються авіаквитки – за ціною авіакомпанії чи за ціною турагентства (чиста агентська угода передбачає продаж за ціною авіакомпанії);

- ціни і тарифи продажу авіаквитків;

- умови оплати авіаквитків – попередня оплата чи оплата в міру продажу (для сток-агентів у деяких авіакомпаніях попередня оплата встановлюється за групи туристів);

- розмір комісійної винагороди за продаж авіаквитків (до 9% від проданого тарифу);

- терміни і регулярність подачі звітів для авіакомпанії, їх форма і необхідна в додатку документація;

- розмір банківських гарантій на користь авіакомпанії чи Міжнародної асоціації повітряного транспорту (IATA) (від 20 тис. дол.);

- членство в IATA.

Чартер (оренда літака). При організації чартерних авіаперевезень замовник і авіакомпанія визначають маршрут, обговорюють обов'язки сторін, з'ясовують відповідність орендного договору міжнародним правилам і визначають вартість

рейсу, що включає оренду літака, витрати палива, роботу екіпажу, обслуговування в аеропорту.

Потім укладається спеціальний чартерний договір, в якому обговорюються:

- вид (марка) літака;
- число місць, що підлягають продажу;
- вартість оренди літака;
- маршрут із вказівкою аеропортів вильоту і прибуття;
- термін дії договору (сезон, рік та ін.);
- регулярність здійснення авіарейсів;
- можливість і граничні терміни зняття (скасування)

авіарейсу і відповідні санкції.

Особливість чартерів така, що один повний рейс (другий і передостанній польоти – перший зворотний після першого завою й останній туди перед останнім вивозом) виконується без туристів: на останньому рейсі літак забирає решту туристів, не привозячи нових, тому що він уже за ними не повернеться (тобто на 10 туристичних заїздів припадає 11 авіарейсів). Тут діє формула $N+1$. Найбільша кількість польотів за період дії авіачартерної програми знижує витрати на рейс, що „випадає”, а отже, знижує й перевізний тариф.

Нормальні відносини з авіакомпаніями при оренді повітряного судна передбачають його оплату з обов'язковим підведенням балансу після кожного польоту.

Чартерні рейси не повинні суперечити вимогам Варшавської міжнародної конвенції про обов'язки перевізника перед пасажиром. Практика чартерних програм показує, що братися за їхню організацію є сенс тільки тоді, коли за 4-5 місяців можливе проведення як мінімум 15-17 здвоєних рейсів (туди й назад). Рейси зазвичай виконуються 1-2 рази на тиждень і зовсім рідко – з періодичністю раз в 10 днів чи у 2 тижні.

Помітна тенденція, коли туроператори формують і експлуатують власні чартерні авіарейси переважно для забезпечення власних туристів.

Варто помітити, що в сезон реально можна організувати 20 заїздів (при щотижневих польотах). Однак чартер можна пускати

із частотою 2 рази на тиждень. Тоді кількість польотів за сезон зростає до 40. Це значно знижує тариф, але недоступно по завантаженню для більшості туристичних фірм. Цим і пояснюється виникнення на ринку туристичних перевезень “проміжних” підприємств – фірм-оптовиків (wholesalers), що зосереджують у своїх руках великі чартери і розподіляють їх серед більш дрібних фірм у вигляді блоків-чартерів (тобто по 10-30 місць). Продаж блоків місць на свій чартер туроператор-оптовик, як правило, проводить за трьома варіантами: твердий блок місць, м’який і комбінований.

М’який блок, при якому замовник не несе жодної фінансової відповідальності, але має право у заздалегідь обумовлені терміни цілком чи частково відмовитися від своїх місць, більш зручний для турагента, однак якщо відмова відбудеться пізніше встановленого терміну, то замовнику має бути виплачений штраф. Звичайно м’які блоки застосовуються досить рідко, оскільки вони не завжди вигідні власнику чартеру (будь це авіакомпанія чи туроператор-wholesalers).

Твердий блок передбачає строгі договірні зобов’язання по термінах продажу й оплаті. Замовник вносить попередню оплату, розмір якої звичайно включає суму вартості двох парних рейсів. Тарифи при реалізації твердого блоку бувають приблизно на 5–10% нижчі, ніж у м’якому. До того ж при договорі на твердий блок оператор і агент фіксують ціну на весь період дії чартеру, що дає гарну можливість реалізаторам варіювати ціни в пік сезону і наприкінці нього.

Найбільш поширений продаж місць на чартерні рейси комбінованим способом, що поєднує елементи двох вищезгаданих варіантів. Загальна кількість місць, що входять у реалізований блок, поділяється у визначеній пропорції на дві частини, одна з яких реалізується за твердою системою, а інша – за м’якою.

Часто в ролі ініціатора чартерної програми виступає декілька туроператорів. При цьому вони заздалегідь погоджують між собою умови організації польотів. Головним питанням для туроператора, який уперше організовує власний чартер, завжди залишається питання вибору авіакомпанії. У поняття “надійність авіакомпанії”, на думку туроператорів, входять насамперед

репутація й ім'я на світовому ринку авіап перевезень, відпрацювання технологічного ланцюжка польотів на конкретному напрямку, величина і номенклатура літного парку, можливість наземної представницької підтримки.

Не останню роль в організації чартерів відіграє ціна перевезення. Підписуючи договір про організацію чартеру, авіакомпанія майже завжди ставить туроператора в жорсткі умови. Насамперед від фірми вимагають попередньої оплати. Який би не був її максимальний розмір, авіакомпанія завжди наполягає, щоб заздалегідь були оплачені перший і останній рейси чартерного циклу: у такий спосіб вона страхує себе і раніше завезених туристів від можливих неплатежів. Оплата рейсів обговорюється заздалегідь і здійснюється, як правило, за 7-10 днів до початку польоту. Відповідно до договору, у випадку несвоєчасної оплати компанія має право виставити замовнику штрафні санкції чи розірвати з ним договірні відносини.

1.5. Договір із залізницею

Договір про виділення місць у потягах, які рухаються за графіком, укладаються за правилами, аналогічними договорам з авіакомпаніями на квоту місць чи по поточному бронюванню. Особливості має договір на оренду спеціалізованого туристичного потягу.

Договір на оренду спеціалізованого туристичного потягу. Стандартні залізничні тури можна умовно розділити на три самостійні категорії: одноденні, нетривалі (2-3 доби), багатоденні (від 5 днів і більше).

Одноденні тури починаються ранком і закінчуються ввечері того ж дня. У дорозі туристи розташовуються за столиками вагонів-ресторанів. По шляху вони можуть не тільки перекусити, але і подивитися виступ естрадних і циркових артистів. Це може бути екскурсійна поїздка чи пікнік на природі. Найчастіше пасажери поєднують обидві ці програми.

Нетривалі тури. Під час 2-3-добових залізничних турів пасажери проживають в окремих купе. Поїздки традиційно розроблені з таким розрахунком, щоб уночі, коли усі сплять, потяг

знаходився в дорозі. Удень туристи звичайно беруть участь у запланованих екскурсійних заходах.

Такі подорожі організуються в різних країнах. Наприклад, подорож по Африці на потязі, яка пропонується південноафриканською компанією “Ровос-Рейл” – “залізничне сафарі”, – південною частиною Африканського континенту. Компанія “Ровос-Рейл” викупила два потяги “гордість Африки”. Один назвали “Класік” (він оформлений у стилі 40-х років), інший – “Едуардіан” (стиль часів англійського короля Едуарда). Обоє вони дають можливість зробити унікальне “залізничне сафарі” південною частиною Африканського континенту.

Багатоденні тури. Графік руху потягів, що обслуговують багатоденні поїздки, ретельно продумується. В залежності від маршруту екскурсійної програми туристи часто знаходяться в дорозі в денний час. Щоб мандрівники не стомилися, між двома пунктами турпоїзд повинний їхати без зупинок не більше півтори доби. Тривалі денні переїзди плануються, як правило, у тих випадках, коли по шляху проходження відкриваються цікаві види і ландшафти. В окремих випадках передбачаються і короткочасні “зелені стоянки” безпосередньо в лісі чи в горах, на березі моря чи великого озера.

У договір на оренду спеціального туристичного-екскурсійного потягу вносять таке:

- маршрут поїздки із зазначенням усіх пунктів зупинки;
- вартість оренди вагонів і вагонів-ресторанів;
- терміни подорожі із зазначенням дат і тривалості зупинок у кожному пункті маршруту;
- кількість вагонів і місць у них, вартість оренди вагонів;
- кількість вагонів-ресторанів;
- кількість змін постільної білизни на одну людину;
- відстань (кілометраж) маршруту і вартість проїзду;
- терміни відмов від подорожі (не пізніше ніж за 20 діб до відправлення);
- послуги в потязі (чай, чайна продукція, сніданки в купе та ін.).

1.6. Договір з екскурсійним бюро

Якщо немає власного екскурсійного відділу, договір з екскурсійним бюро містить такі пункти:

- найменування і тривалість екскурсій, спосіб пересування на них (автобусні, пішохідні, теплохідні та ін.);
- терміни подачі заявок на проведення екскурсій;
- ціни на екскурсії;
- кількість екскурсантів у групі на кожній екскурсії;
- матеріальна відповідальність за зрив екскурсії (з вини екскурсійного бюро чи туроператора).

1.7. Договір із музеєм

Договір із музеєм містить:

- варіанти екскурсій та їхню тематику;
- кількість екскурсантів у групі;
- ціни на екскурсії (диференційовано – на групові й індивідуальні, за віком та ін.);
- знижки на групове відвідування музею;
- терміни подачі заявок на проведення екскурсій;
- терміни скасування заявок;
- матеріальну відповідальність за зрив музейної екскурсії з вини одного з партнерів та ін.

Не варто забувати й про додаткові послуги, тобто про ті, котрі не включені до пакета туру. Вони надаються туристам на місці за додаткову плату. Це зазвичай специфічні екскурсії, шоупрограми, морські, гірські чи річкові прогулянки, відвідування аквапарків, національних парків і заповідників, сафарі по горах і пустелях, полювання, риболовля й багато іншого. З підприємствами, що надають ці послуги, укладаються окремі договори з метою забезпечення ними туристів і одержання пільгових цін за рахунок викупу квитків при груповому відвідуванні.

2. Договір між ініціативним та рецептивним туроператорами

Ініціативні туроператори відправляють туристів за кордон чи в інші регіони за домовленістю з приймаючими (рецептивними) операторами чи з готельними підприємствами. Відмінністю їх від туристських агентств, що займаються виключно продажем чужих турів, є те, що вони формують свій турпродукт, додаючи до пакета рецептивного оператора власну послугу (зазвичай – це транспорт).

Ініціативний і рецептивний туроператори встановлюють між собою тісні договірні взаємовідносини, згідно з якими перший комплектує та направляє туристичні групи, забезпечує їх транспортом; другий приймає ці групи й організовує їхню обслуговування на місці.

Рецептивні туроператори найчастіше працюють на прийомі до своєї країни й укладають договори з вітчизняними постачальниками послуг. Ініціативні ж частіше працюють не напряму із закордонними і регіональними постачальниками послуг, а за посередництвом місцевих рецептивних туроператорів. Але це не означає, що вони не можуть прямо виходити на постачальників послуг, минаючи посередників. Такі випадки зустрічаються на туристичному ринку серед великих (частіше транснаціональних) компаній. Договірна діяльність із постачальниками послуг ініціативних і рецептивних туроператорів майже нічим не відрізняється, хоча є свої особливості в ряді закордонних країн. Договірні взаємовідносини між ініціативним і рецептивним туроператорами багато в чому подібні з аналогічними взаєминами між туроператором і турагентом, якщо мова не йде про агентську угоду.

У договорі ініціативного та рецептивного туроператорів повинні бути відображені:

- а) При організації маршрутного інклюзив-туру:
 - маршрут, програма туру і пакет послуг, які повинні бути надані туристам під час їхньої подорожі;
 - дата прибуття і дата від'їзду;
 - перелік і послідовність відвідування міст;
 - вид транспорту;

- кількість днів перебування в кожному місті;
 - перелік екскурсій.
- б) При організації індивідуальних турів на замовлення:
- дата прибуття і дата від'їзду туристів;
 - перелік послуг і їхня класність.

Під час обговорення маршруту чи стаціонарного перебування туристів у місці відпочинку необхідно чітко визначити тривалість перебування туристів у місці розміщення по кількості ночівель, тому що всі розрахунки по обслуговуванню в готелях ведуться саме по їхній кількості. Однак при визначеній кількості ночівель днів перебування може бути на один більше (заїзд ранком першого дня перебування, від'їзд увечері останнього дня). Тому для чіткості тлумачення поняття “тривалість подорожі” прийнято позначати її двома показниками – кількість днів і кількість ночівель. Наприклад, тур 7 днів/6 ночей; тур 14 днів/13 ночей та ін.

Варто також мати на увазі, що майже в усіх готелях діє “розрахункова година”, тобто фіксований час доби, з якого відраховується кількість прожитих у готелі днів. У більшості випадків цією годинаю є 12-та година дня (хоча в Італії, наприклад, це може бути і 10-та ранку). Тому в день закінчення туру чи переїзду з міста в місто за маршрутом туристам доводиться звільняти готельні номери до 12-ї год дня, інакше з них буде стягуватися доплата за половину доби чи за повну добу. Іноді за домовленістю з приймаючою фірмою чи готелем туристичній групі можуть бути виділені один-два чергових номери без доплати для збереження багажу на час після звільнення зайнятих ними номерів і до від'їзду з готелю. У деяких готелях для даних цілей створені безкоштовні камери схову. Усе це (користування туристів кімнатами чи камерами схову в день виїзду) повинне бути обумовлено з приймаючим партнером і внесено до договору.

Під час обговорення питання розміщення туристів у готельному підприємстві необхідно погодити з фірмою його класність, тип і місце розташування. Ці параметри залежать від соціального складу очікуваних туристів і мети подорожі. Обов'язково повинна бути погоджена категорія номерів.

Оскільки в будь-якій групі можуть бути непарні чоловік і жінка, необхідно обговорити з фірмою надання для кожної групи двох одномісних номерів без збільшення ціни. Варто також передбачити, щоб двомісні номери переважно були з двома односпальними ліжками (а не з одним двоспальним, що зустрічається в готелях для розміщення подружніх пар), адже не можна заздалегідь гарантувати, що в поїздку відправляться тільки сімейні пари.

При необхідності в контракті обговорюються можлива доплата (диференціація цін) при наявності додаткових комфортних умов (вид з вікна, наявність у номері телевізора та ін.). У договорі затверджуються й можливі варіанти харчування туристів:

- повний пансіон – FB (American Plan) – повне обслуговування, що включає розміщення і триразове харчування;
- напівпансіон – HB (Modified American Plan) – розміщення і дворазове харчування (сніданок і обід чи сніданок і вечеря);
- тільки сніданок – BB (Bermuda Plan) – розміщення і сніданок.

При більш низьких категоріях обслуговування можна цілком виключити харчування з пакета послуг (у кемпінгах, наметових таборах туристи часто самі готують собі їжу). Крім того, туристи, що подорожують індивідуально, також можуть відмовитися від регламентованого харчування на користь самостійного походу по місцевих кафе і ресторанах. У такому випадку цей вид пакета називається без харчування – B (European Plan) – тільки розміщення. Можливість надання туру без харчування також обумовлюється в контракті.

Мають місце також розбіжності у формі обслуговування:

- Обслуговування “А ля карт”, тобто вільний вибір клієнтом страв із запропонованого рестораном меню. Зазвичай “А ля карт” застосовується при обслуговуванні індивідуальних туристів чи невеликих туристичних груп.
- Обслуговування “Табльдот” – обслуговування за єдиним для всіх клієнтів меню, без права вибору страв. “Табльдот” у більшості випадків використовується при організації харчування

туристичних груп. Він часто застосовується в туристичних готелях, пансіонатах, будинках відпочинку й в інших засобах розміщення, де виробничі потужності й можливості кухні обмежені; крім того, “табльдот” застосовується при обслуговуванні туристів, що подорожують за маршрутами великими групами.

- “Шведський стіл” (чи “відкритий буфет”) – вільний вибір виставлених на загальний стіл страв за принципом самообслуговування. Він дозволяє туристу вибрати їжу на свій смак й у кількості, що задовольняє його апетит.

Під час харчування (обіду і вечері) алкогольні й безалкогольні напої в меню не включаються, якщо це спеціально не обумовлено в договорі. Винятками можуть бути країни з жарким кліматом, де прийнято подавати воду з льодом чи прохолодні напої. Ці варіанти також повинні бути заздалегідь обумовлені з приймаючою фірмою. Можливість організації дієтичного харчування також фіксується в договорі.

Під час обговорення питання харчування потрібно обов’язково уточнити, чим (сніданком, обідом, вечерю) починається і закінчується обслуговування туристичної поїздки. Наприклад, “харчування починається з вечері в день прибуття і закінчується сніданком у день від’їзду”.

Іноді при тривалій одноденній екскурсії чи переїзді з міста в місто, якщо по дорозі немає можливості організувати харчування в ресторані, туристам видається так званий сухий пайок (у деяких країнах називається “пікнік” чи “ланч пакет”). Це питання повинне бути також заздалегідь обговорене із приймаючою фірмою.

Обов’язково повинні бути докладно обговорені умови зустрічі і доставки туристів і їхнього багажу з аеропорту (вокзалу) у готель і навпаки.

Для перевезення туристів і їхнього багажу в готель використовуються замовлені автобуси, легковий автотранспорт рецептивного оператора. Трансфер обов’язково повинен бути включений у пакет послуг, тому що він здавна забезпечує чітке обслуговування прибуваючих туристів. Практика показує, що, якщо автобус на зустріч туристів запізнюється чи взагалі не

приїздить, вони лишаються в дуже важкому положенні, не знаючи, як добратися до готелю, їхній настрій зіпсований ледве не на весь час подорожі.

В окремих випадках (коли мова йде про більш низький, економічний клас обслуговування, наприклад студентських чи шкільних груп) за взаємною домовленістю і з метою зниження ціни пакета послуг допускається використання для трансферу міського транспорту, якщо він досить зручний і не вимагає пересадок на шляху від аеропорту (вокзалу) до готелю.

У контракті повинні бути чітко обумовлені планові й додаткові екскурсії, інші відвідування визначних місць та пам'яток. Необхідно також погодити мову проведення екскурсій. Будь-яка екскурсія повинна проводитися в супроводі досвідченого гіда зі знанням рідної мови туристів. Окрім того, необхідно також уточнити з фірмою, чи включається ціна вхідних квитків, скажімо, до музею, у вартість екскурсії та послуги штатного екскурсовода, якщо за правилами музею тільки він може проводити екскурсію. Оплата стоянки автобуса чи його проїзду платними ділянками дороги також повинна входити у вартість пакета послуг і ні в якому разі не стягуватися з туристів у вигляді додаткової плати.

При переговорах з іноземною фірмою про пакет послуг для туристів, що направляються на відпочинок, необхідно домовитися з нею про *створення для них найбільш сприятливих умов*. Наприклад, необхідно обговорити право безкоштовного й необмеженого користування пляжем, басейном, пляжними лежачками, стільцями, душем, парасолями та ін. Якщо готель знаходиться на відстані від пляжної зони, варто організувати у встановлені години “човникові” перевезення туристів до неї на автобусі.

Урізноманітнюють відпочинок додаткові послуги оздоровчо-бальнеологічного характеру: сауни, фітнес-центри, масаж, тренажерно-спортивні зали та ін. Додатково туристам повинні бути запропоновані різноманітні екскурсії, не включені до пакета туру. Це також є предметом договору між операторами по обслуговуванню туристів.

У маршрутних турах із приймаючою фірмою необхідно погодити вид транспорту для перевезення туристів за маршрутом.

Бронювання місць і організація перевезень туристів цілком покладаються на приймаючу фірму. Для більшості європейських країн найбільш зручним видом транспорту для перевезення туристичних груп є автобуси. У таких країнах, як США, Канада, Індія, Китай, де відстані між містами на маршруті можуть бути досить значними, часто використовуються залізничні й авіаперевезення туристів.

Чайові, місцеві податки і збори. Усі ці виплати, якщо вони неминуче пов'язані з виконанням туру, повинні бути включені в ціну пакета послуг.

У зв'язку з діючими в різних країнах звичаями і правилами оплати чайових, туристичних податків і зборів необхідно заздалегідь домовитися з приймаючою фірмою про те, щоб вона взяла на себе всі розрахунки, пов'язані з їх оплатою (зрозуміло, включаючи їх до пакета послуг). Якщо це питання не буде обговорене, може статися, що з туристів зажадають додаткову плату, що може суперечити умовам подорожі.

Супроводжуючий гід. Закордонні поїздки туристичних груп і деякі внутрішні поїздки нерідко організуються в супроводі співробітника направляючої туристичної фірми. У цих випадках необхідно одержати від іноземної фірми згоду на надання особам, що супроводжують групи, безкоштовно тих же послуг, що і всім туристам. Це стала практика в ділових відносинах між туристичними фірмами, тому іноземний партнер не буде проти такої умови. Потрібно тільки погодити з ним мінімальну кількість туристів, при якій направляється супроводжуючий. Нормою є один безкоштовний гід на 20 туристів у групі.

Для продажу індивідуальних турів за замовленням обговорюються асортимент, варіантність, ціни і рівень послуг, терміни і порядок їхнього бронювання, а також можливість змін у замовленні чи його ануляції.

При переговорах із приймаючою фірмою рекомендується попросити її підготувати для кожного члена туристичної групи чи індивідуала невеликий комплект рекламних матеріалів (проспектів, брошур, буклетів) по країні чи місцевості, що відвідується: *по окремих туристичних центрах, визначних пам'ятках, місцевих закладах відпочинку і розваг.* Корисні для

туристів плани міст, які вони відвідують на маршруті. Вони дозволяють туристам самостійно орієнтуватися під час прогулянок містом у вільний час.

Велика кількість туристичних фірм і підприємств самостійно виходять на міжнародний ринок. Важливо із самого початку звернути увагу на законність і взаємовигідність угод (контрактів), що укладаються з іноземними партнерами. При укладанні таких контрактів необхідно враховувати нормативні акти, що регулюють зовнішньоекономічну діяльність, щоб у разі потреби обґрунтовано відстоювати свої права, тим більше, що світова практика виробила загальноприйняті умови договірних відносин, дотримання яких дозволяє досягти взаємоприйнятних умов договору.

У договорі необхідно визначити мову листування, претензійної документації і судочинства, щоб уникнути двоякого тлумачення.

Угоди з вітчизняними і закордонними туристичними фірмами складаються і підписуються у двох примірниках. Якщо договір підписується із закордонним партнером, то кожний із примірників складається державною мовою і мовою іноземного партнера або державною і будь-якою іншою мовою за згодою сторін (наприклад, англійською).

Права та обов'язки сторін у зовнішньоторговельній операції визначаються за законами місця її здійснення, якщо іншого не встановлено договором.

3. Договір між туроператором і турагентством

Туроператори левову частку подорожей продають через незалежних роздрібних торговців – турагентства, виплачуючи їм комісійні від продажної ціни мандрівки. Туристичні агентства не мають права власності на тури, якими вони торгують. Тому, щоб продавати їх, вони повинні укласти агентські угоди з туроператорами. Агентська угода передбачає передачу турагентству права на продаж окремих видів послуг та інклюзивтурів від імені та за рахунок туроператора. Договір містить у собі чіткі інструкції щодо реалізації турів, територіальних обмежень сфери діяльності, прав та обов'язків сторін, а також порядок виплати і розмір комісійної винагороди (див. Додаток 1).

Обсяг і характер вимог, які висуваються до агентства при укладанні угоди, залежать від конкретних умов, що існують на туристичному ринку. Найчастіше договір містить такі умови:

- агентство зобов'язане здійснювати свою діяльність тільки в приміщенні і за адресою, на яку видано дозвіл (ліцензія);

- агентство повинно продавати тури тільки за цінами, установленими туроператором;

- агентство за свою діяльність одержує комісійну винагороду в розмірі від 5% до 15% продажної ціни подорожі. На кожен тур встановлюється певний відсоток у вищевказаних інтервалах, що зазначається в додатку до угоди. Знижки з цін надаються клієнтам не за рахунок комісії;

- усі кошти, що одержує від реалізації подорожей турагентство, не належать йому та відокремлюються від його власних коштів;

- уся документація, що стосується торгівлі подорожами туроператора, може бути в будь-який момент перевірена ним.

В угоду може бути внесена умова, що надає турагентству ексклюзивне право продажу подорожей туроператора. Роздрібний торговець у такому випадку буде називатися генеральним агентством. Разом з цим у договорі може висуватися вимога не продавати туристичні поїздки конкурентів. Ці умови відображають конкурентну боротьбу між окремими фірмами.

Агентська угода, з одного боку, дозволяє працювати на споживчому ринку без ризику і великих витрат, що пов'язані з купівлею туристичних послуг і які бере на себе туроператор, з іншого боку, він привласнює весь прибуток, виплачуючи агентству лише комісійні. Крім того, роздрібного торговця такий договір позбавляє самостійності і ставить у велику залежність від туроператора. Саме тому туристичні агентства часто купують подорожжя як готову продукцію, а потім реалізують їх на ринку. У цьому випадку угода являє собою договір купівлі-продажу, згідно з яким на підставі заявки агентства туроператор розробляє подорожжя і укомплектовує її всіма необхідними послугами. Турагентство купує цю подорожжя для подальшої реалізації.

4. Договір між турагентством і туристом

Продаж подорожей туристам здійснюється турагентством на договірних засадах. Такий характер взаємовідносин із покупцем зумовлений тим, що об'єктами купівлі-продажу на туристичному ринку є не самі послуги, а права (гарантії) їх одержання.

Між туристом і агентством повинен бути укладений договір купівлі-продажу туристичних послуг, що включає такі основні розділи (див. Додаток 2):

- предмет договору (купівля клієнтом пакета туристичних послуг та продаж його турфірмою);
- ціна подорожі, порядок і форма оплати (готівкою чи перерахунок грошей на рахунок у банку);
- обов'язки агентства (щодо надання туристичних послуг у повному обсязі та зазначеної класності, медичного страхування клієнтів, оформлення для них віз);
- обов'язки туриста (щодо оплати вартості подорожі, надання необхідних документів для оформлення віз та ін.);
- відповідальність і звільнення від відповідальності сторін (на випадок форс-мажорних обставин, зміни обсягу і класності зазначених у договорі послуг, термінів їхнього надання, відмова сторін від туристичної поїздки).

До того ж у договорі зазначаються такі відомості: дата укладання угоди; усі реквізити туристичної фірми; терміни надання послуг; вид транспорту, що використовується для перевезення клієнта до місця призначення і назад; категорія готелю, його назва і місце розташування; характеристики номера, в якому розміщується турист; організація харчування (повний пансіон, напівпансіон та ін.). Указуються також послуги, що входять у комплекс додаткового обслуговування і включаються у вартість пакета (трансфер, екскурсії, розважальна програма тощо).

Один примірник договору на туристичне обслуговування, засвідчений підписами обох сторін і печаткою турфірми, залишається в неї, інший видається на руки туристові. На підставі укладеного договору туристу видається ваучер, оформлений за типовою формою.

Відповідно до умов договору складається ваучер, який може бути його невід'ємною частиною. До договору додається програма обслуговування на маршруті та інформаційний листок про фактори ризику і правила поведження при здійсненні поїздки. Такі рекомендації турист повинен не тільки знати, але і виконувати з метою його ж безпеки, збереження багажу і здоров'я.

Ваучер

Відповідно до Закону України “Про туризм”, ваучер є формою письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування.

Згідно з *Інструкцією про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання*, затвердженою Наказом Держтурадміністрації України від 06.06.2005 № 50 (зі змінами, внесеними Наказами Міністерства культури і туризму № 179 від 17.04.2006 та № 32 від 14.07.2009), суб'єкти туристичної діяльності при наданні туристичних послуг можуть:

- не використовувати ваучер як форму письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування й обмежуватися укладанням із туристом відповідного договору;
- використовувати тільки ваучер як форму письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування, або використовувати ваучер разом із укладанням відповідного договору.

Відповідно до ст. 23 Закону України “Про туризм”, ваучер є документом суворого обліку, який підлягає обліку та зберіганню відповідно до правил і процедур, передбачених чинним законодавством.

Ваучер підтверджує статус особи або групи осіб як туристів, оплату послуг чи її гарантію і є підставою для отримання туристом або групою туристів туристичних послуг. Він також за своїм призначенням є фінансовим документом для розрахунків між направляючим і приймаючим туристичними підприємствами, які співпрацюють на підставі укладених між ними угод. До цих угод підприємства-партнери додають зразки своїх ваучерів.

Суб'єкти туристичної діяльності, які знаходяться за кордоном й організують для іноземних туристів відпочинки на території України, можуть оформляти ваучери на підставі свого національного законодавства.

Перелік, обсяг послуг та умови їх надання визначаються в договорі, який укладається до початку туру між суб'єктом туристичної діяльності – організатором подорожі та споживачем туристичних послуг – туристом. У разі замовлення послуг у різних суб'єктів туристичної діяльності турист отримує ваучери в кількості, пропорційній кількості суб'єктів туристичної діяльності.

Ваучер оформляється туристичним підприємством, яке реалізує туристу послугу або комплекс послуг.

Бланки ваучера заповнюються:

- на надання послуг на території України (внутрішній туризм) – державною мовою або мовою національних меншин України;
- на надання послуг за межами України (виїзний туризм) – мовою, передбаченою зовнішньоекономічним контрактом.

Бланки ваучерів заповнюються розбірливим почерком уручну, за допомогою друкарської машини або комп'ютерної техніки. Відповідальність за якість і розбірливість заповнення бланка ваучера несе суб'єкт туристичної діяльності – власник ваучера.

Ваучер має містити такі дані (див. Додаток 3):

- серія і номер бланка;
- найменування документа “Ваучер”;
- найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, який реалізує послуги, номер ліцензії на відповідний вид діяльності;
- найменування, місцезнаходження, номер телефону суб'єкта туристичної діяльності, який надає послуги;
- розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором;

- прізвище та ім'я туриста (при груповій поїздці – прізвище та ім'я керівника групи, чисельність групи з доданням списку туристів, завіреного печаткою суб'єкта туристичної діяльності, що видає ваучер);

- строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість;

- назва, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип та категорія, режим харчування (у разі надання послуги з розміщення);

- до ваучера можуть включатися додаткові дані, зумовлені характером угоди, складом групи тощо, необхідні для обслуговування туристів. Наприклад, це може бути маршрут і вид транспорту (вказуються послідовно пункти по маршруту, в яких замовлено туристичне обслуговування для туриста, а також види транспорту, якими буде здійснюватись переїзд між цими пунктами). Може бути зазначено, що група потребує сурдоперекладача та ін.

- дата видачі ваучера;

- місце для печатки – МП;

- на лицьовому боці бланка ваучера може бути розміщено логотип суб'єкта туристичної діяльності.

Направляючим туристичним підприємством робиться запис про оплату туру згідно з умовами договору (контракту), на підставі якого здійснюється обслуговування туристів. Наприклад, «Вартість туру сплачено згідно з договором (контрактом) № від «...» 200... р.».

Туристом, який здійснює подорож індивідуально, або керівником туристичної групи робиться запис про фактично надані послуги по туру. Наприклад, «Послуги надані в повному обсязі» або «не надані такі послуги (перелічити)», після цього – особистий підпис.

Керівник або відповідальна особа туристичного підприємства, що здійснювало прийом та обслуговування туриста або групи туристів, ставить дату та засвідчує своїм підписом достовірність викладеного в п. “Фактично надані послуги”. Після

підпису керівника або відповідальної особи вказується його прізвище та ініціали. Підпис засвідчується печаткою.

При заповненні бланка ваучера зазначення всіх даних, передбачених ст. 23 Закону України *“Про туризм”* та *Інструкцією про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання*, є обов’язковим, оскільки інакше ваучер може бути визнаний недійсним.

Ваучер заповнюється суб’єктом туристичної діяльності, який реалізує туристу послугу або комплекс послуг у трьох примірниках за єдиним порядковим номером. Інформація, що вноситься до ваучера, має бути ідентичною на всіх примірниках. Перший і другий примірники ваучера видаються перед початком подорожі туристу, який здійснює подорож індивідуально, або керівнику групи туристів при груповій поїздці. Третій примірник ваучера обліковується й передається на зберігання згідно з правилами і процедурами, передбаченими чинним законодавством для документів суворого обліку.

У разі оформлення суб’єктом туристичної діяльності, що реалізує послуги, електронного варіанта ваучера він разом з оформленим у встановленому порядку оригіналом бланка ваучера за тим самим порядковим номером зберігається в названого суб’єкта туристичної діяльності. На вимогу туриста в разі потреби електронний варіант ваучера може бути замінений на оригінал.

На вимогу туриста, який здійснює подорож у складі групи туристів, ваучер йому може бути оформлений індивідуально.

Один із двох примірників ваучера пред’являється туристом або керівником туристичної групи (у разі групової поїздки) представнику приймаючого туристичного підприємства.

Усі примірники ваучера завіряються підписом керівника суб’єкта туристичної діяльності або вповноваженого ним представника і скріплюються печаткою туроператора/ турагента.

Ваучер із виправленнями, незаповненими або неповністю заповненими пунктами, без підпису керівника або вповноваженого ним належним чином представника, без печатки або з нечіткою печаткою може бути визнаний недійсним в установленому чинним законодавством порядку.

5. Страхування туристів

В українському законодавстві встановлюються вимоги, згідно з якими **страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим** і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Крім того, Законом України “Про туризм” передбачається, що за бажанням туриста з ним може бути укладено угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних із передчасним поверненням до місця постійного проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

Туристи мають право самостійно укласти угоди на страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору/турагенту наявність належно укладеного договору страхування.

Договором страхування повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні тимчасового перебування.

Інформація про умови страхування має бути доведена до відома туристів до того, як буде укладений договір на туристичне обслуговування. *Обов'язкове страхування* здійснюється 1 раз на весь період подорожі.

Медичне страхування гарантує, що страховик повністю або частково компенсує витрати, пов'язані зі зверненням до медустанови по допомогу. Туристична медична страховка – це єдиний спосіб запобігти значним витратам у випадку хвороби чи нещасного випадку під час поїздки за кордон. За відсутності такої страховки особисто туристу буде пред'явлений рахунок за надання медичних послуг, що може набагато перевищувати вартість всієї подорожі. До того ж більшість іноземних дипломатичних представництв не відкривають віз без наявності страхового полісу [4]. Є країни, для яких обов'язковий певний розмір страхової суми. Так, країни Шенгенської зони вимагають покриття не менше 30 тис. євро, інакше туристу не відкриють візи.

Страховий поліс – це договір між туристом і страховою компанією. Він повинен містити відповідні реквізити: об'єкт страхування, розмір страхової суми, перелік страхових випадків, строк дії договору, причини відмови у страховій виплаті та інші, які вимагаються чинним законодавством.

На сьогодні існують дві форми страхового обслуговування туристів:

1. Компенсаційна, яка передбачає оплату самим туристом усіх медичних витрат і відшкодування їх лише після повернення на батьківщину, що, як правило, незручно, тому що змушує туриста мати при собі значний грошовий запас на цей випадок.

2. Сервісна (з асистансом). При цьому виді страхування турист укладає договір про страхування зі страховою компанією безпосередньо або через турфірму. При настанні страхового випадку туристу достатньо поінформувати диспетчерську службу в країні перебування та повідомити номер полісу.

При укладенні договорів з страховими компаніями треба обирати ті, що випускають поліси спільно із відомими закордонними партнерами, яких знають у всьому світі. Інакше туристів можуть супроводжувати неприємності, починаючи від перетину кордону і закінчуючи лікарем, що відмовиться надати послуги.

При укладенні договору треба передбачити найбільшу кількість медичних послуг, а саме:

- амбулаторне та стаціонарне лікування;
- медичне транспортування у країні перебування до лікувальної установи та на батьківщину;
- екстрена стоматологічна допомога;
- лікарняний нагляд;
- надання житла після виходу з лікарні.

Страховання туристів від нещасного випадку передбачає відшкодування збитків, завданих життям та здоров'ям застрахованого внаслідок нещасного випадку. Страховим випадком визнають подію, що спричинила загибель туриста, первинну інвалідність або тимчасову втрату його здоров'я. Нещасними випадками вважають травми, опіки, обмороження, переохолодження, ураження блискавкою й електрострумом,

отруєння хімічними речовинами, укуси тварин, отруйних комах, змії.

Вартість страховки залежить від багатьох чинників. Має значення країна, термін перебування, віковий ценз, мета поїздки. Наприклад, при страхуванні туристів, які приїжджають до США, Канади, Австралії, Японії, Ізраїлю, Нової Зеландії, країн Центральної та Південної Америки, на острови Тихого й Індійського океанів за індивідуальними турами, сума страхового внеску, як правило, збільшується вдвічі. При страхуванні туристів, що виїжджають до країн Південно-Східної і Південної Азії, Екваторіальної і Південної Африки, сума страхового внеску, здебільшого, збільшується в 1,5 разу. Додатково оплачуються ризики, пов'язані з віком туриста. Для осіб, яким понад 65 років, страховий внесок, як правило, збільшується вдвічі, понад 70 років – втричі. Діти, молодші двох років і особи віком понад 75 років не страхуються [3]. Слід також зазначити, що для турів із підвищеним ризиком (гірськолижних, водних тощо) передбачаються спеціальні умови страхування. Наприклад, для таких турів, як правило, вводяться типові коефіцієнти для страхових платежів: зимові види спорту (крім гірськолижного) – коефіцієнт 1,8; гірські лижі – 2,8; плавання – 1,2; стрибки у воду – 2,0; підводне полювання – 1,8; велосипед – 2,0; альпінізм – 3,0.

Туристи й екскурсанти також потребують страхування як пасажери транспорту на випадок нещасних випадків на транспорті. Для тих, хто подорожує власним автомобілем, актуальний поліс страхування “Зелена карта”, який покриває такі збитки: майнові збитки, завдані у результаті дорожньо-транспортної пригоди третім особам, і шкоду, завдану життю і здоров'ю третіх осіб. Особливу форму договорів про обов'язкове страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів представляє угода про Зелену карту. З 1 червня 1998 р. України стала повноправним членом Міжнародного бюро Зеленої карти. Основним елементом системи Зеленої карти є національні бюро країн-учасниць. Через ці бюро організується контроль за страхуванням цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів у міжнародному автомобільному сполученні. Як правило, цей

контроль здійснюється на прикордонних переходах. Національні бюро спільно зі страховими компаніями усередині країни і за кордоном вирішують питання врегулювання заявлених претензій третіх осіб за фактами страхових випадків. Національні бюро об'єднані в Міжнародне бюро Зеленої карти зі штаб-квартирою у Лондоні, що координує їх діяльність.

Окрім зазначених обов'язкових видів страхування, за бажанням туриста з ним може бути укладена угода про страхування інших ризиків під час подорожі (*добровільне страхування*). Наприклад, турист може застрахувати свій багаж на випадок його втрати або крадіжки. Це найбільш поширений вид страхування, тому що тариф страхування багажу складає близько 50 центів у день. Сума страхового ліміту становить близько 2000 доларів. Вона виплачується після пред'явлення документів, які підтверджують, що багаж був втрачений або пошкоджений під час збереження або транспортування. Існує і такий вид страхування, як страхування непередбаченої відмови від поїздки за кордон. Потреба страхування невиїзду за кордон може виникнути у людей, які купують дорогі тури за тривалий термін до дати виїзду, адже за цей час ситуація в людини може змінитись. Однією зі складових страхування від невиїзду за кордон є ризик невидачі візи. Останнім часом багато компаній пропонують страхування на випадок правопорушення через те, що турист не знає традицій і звичаїв країни перебування (що особливо актуально щодо країн Сходу).

Контрольні запитання та завдання

1. Які основні положення повинні бути включені до договорів рецептивного туроператора з постачальниками послуг?
2. Охарактеризуйте договори туроператора з готельними підприємствами.
3. Охарактеризуйте договори туроператора з підприємствами харчування.

- .4 Охарактеризуйте договори туроператора з транспортними підприємствами.
- .5 Який зміст чартерних договорів?
- .6 Розкрийте особливості договірних взаємовідносин між ініціативним і рецептивним туроператорами.
- .7 Розкрийте зміст агентських угод.
- .8 Вкажіть основні положення договору на туристичне обслуговування.
- .9 Які особливості використання ваучера на надання туристичних послуг та вимоги щодо його оформлення?
- .10 Охарактеризуйте види страхування туристів під час подорожі.

ДОДАТОК 1

Агентський договір №__ по реалізації туристичних продуктів

м. _____ “__” _____ 200_р.

Товариство з обмеженою відповідальністю "МАНДРІВНИК" в особі директора Микитенка Олександра Вікторовича, що діє на підставі Статуту, надалі – ТУРОПЕРАТОР (ліцензія Державної служби туризму і курортів на туруператорську діяльність – АБ № 217309 від 24 червня 2008 року, платник податків на загальних підставах), з одного боку, та _____

в особі _____ (надалі – ТУРАГЕНТ), що діє на підставі _____ (ліцензія № _____ від _____, платник податків _____), з іншого боку, уклали даний Договір про таке:

1. Предмет Договору

1.1. ТУРАГЕНТ зобов’язується за дорученням та від імені ТУРОПЕРАТОРА за винагороду здійснювати діяльність із реалізації сформованого ТУРОПЕРАТОРОМ туристичного продукту й укладенню договорів на туристичне обслуговування з третіми особами (туристами). В тому числі, але не виключно, ТУРАГЕНТ зобов’язується за дорученням та від імені ТУРОПЕРАТОРА здійснювати діяльність з реалізації сформованого ТУРОПЕРАТОРОМ туристичного продукту за допомогою “online”-бронювання в реальному часі, факсом та електронною поштою. “Online”-бронювання є резервуванням туристичних послуг, що надаються ТУРОПЕРАТОРОМ за допомогою інтернету через систему “Travel online”, представлену на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА www.travel.com.ua.

1.2. Туристичний продукт – попередньо розроблений ТУРОПЕРАТОРОМ комплекс туристичних послуг, до складу яких входять транспортні послуги, розміщення, харчування, страхування та інші відповідно до даного Договору.

1.3. Тур – туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (бронювання, розміщення, харчування, транспорт та інші).

2. Обов'язки сторін

2.1. ТУРОПЕРАТОР зобов'язаний:

2.1.1. Надавати в повному обсязі туристичні послуги, замовлені ТУРАГЕНТОМ і підтверджені ТУРОПЕРАТОРОМ на умовах даного Договору. При цьому транспортні послуги надаються на основі агентської угоди з авіакомпанією від імені і за рахунок авіакомпанії (далі – ПЕРЕВІЗНИК). При наявності місць у готелях і авіаквитків ТУРОПЕРАТОР висилає ТУРАГЕНТУ електронною поштою або факсом протягом 24 годин після одержання списку туристів підтвердження бронювання у вигляді рахунка за замовлені підтверджені послуги. У випадку затримки підтвердження ТУРАГЕНТ робить запит у ТУРОПЕРАТОРА додатково: письмово чи за телефоном.

2.1.2. У разі неможливості підтвердження замовлення (відмова в готелі чи в авіаперевезенні) ТУРОПЕРАТОР повідомляє ТУРАГЕНТА усно по телефону, пропонуючи зробити заміну чи скасувати замовлення.

2.1.3. Надати можливість проживання в готелі тієї ж чи більш високої категорії без додаткової оплати у випадку неможливості розміщення туристів у попередньо заброньованих готелях, інших об'єктах розміщення.

2.1.4. Інформувати ТУРАГЕНТА електронною поштою або факсом щодо змін вартості туру, пов'язаних із підвищенням цін на туристичні послуги, які надаються, своєчасно повідомляти дату дії нових цін на тури. У випадку зниження вартості підтвердженого туру різниця вартості поверненню ТУРОПЕРАТОРОМ ТУРАГЕНТУ не підлягає.

2.1.5. Інформувати ТУРАГЕНТА електронною поштою, телефоном або факсом щодо змін тривалості туру, умов перельоту, проживання, харчування, а також змін програми туру, про що ТУРАГЕНТ своєчасно повідомляє туриста. Якщо ТУРАГЕНТ своєчасно не проінформував

туриста про зазначені зміни, ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності перед туристом.

2.1.6. Надавати ТУРАГЕНТУ інформацію про ціни на туристичні послуги, що надаються ТУРОПЕРАТОРОМ, необхідні рекламні й інформаційні матеріали, проспекти, каталоги.

2.1.7. Надавати ТУРАГЕНТУ ваучер із зазначенням умов туру, страховий поліс й авіаквиток (якщо зобов'язання по оформленню таких документів взяв на себе ТУРОПЕРАТОР) не пізніше останнього робочого дня до початку туристичного обслуговування в офісі ТУРОПЕРАТОРА чи безпосередньо туристам на місці початку туристичного обслуговування за 2 години до вильоту, за умови повної оплати вартості туру. Початком туристичного обслуговування вважається час вильоту літака міжнародного рейсу.

2.1.8. ТУРОПЕРАТОР відповідає за виконання взятих на себе зобов'язань тільки за умови виконання ТУРАГЕНТОМ вимог даного Договору та чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності.

2.1.9. ТУРОПЕРАТОР несе відповідальність:

- за інформаційне забезпечення кожного туру;
- за якість і безпеку туристичних послуг, що надаються згідно з договором;

- за неправильне оформлення документів (ваучер із зазначенням умов туру, страховий поліс й авіаквиток), що призвело до неможливості належного туристичного обслуговування туристів, якщо це сталося з вини ТУРОПЕРАТОРА.

2.1.10. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальність:

- за несвоєчасну, неповну чи неправильну оплату рахунків ТУРАГЕНТОМ;

- за несвоєчасне внесення змін чи ануляцію заявки ТУРАГЕНТОМ;

- за надання ТУРАГЕНТОМ у заявці помилкових відомостей про туристів чи умов їх туристичного обслуговування;

- за несвоєчасну передачу ТУРАГЕНТОМ туристу отриманих у ТУРОПЕРАТОРА документів, необхідних для туристичного обслуговування;

- за ненадання ТУРАГЕНТОМ туристу повної та достовірної інформації про туристичне обслуговування, передбачену даним Договором і законодавством у сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності, а також у випадку недотримання ТУРАГЕНТОМ форми документів, встановленої ТУРОПЕРАТОРОМ;

- за відсутність у туриста відповідних документів (ваучера, авіаквитка, страхового полісу тощо), виданих останньому ТУРАГЕНТОМ;

- за неявку чи запізнення туриста на реєстрацію в аеропорт відправлення;

- за недотримання туристом встановлених авіакомпанією правил поведінки на борту літака й інші неправомірні дії туристів;

- за відмову туристу і (чи) особам, які прямують разом з ним, у в'їзній візі Консульськими службами іноземних держав і пов'язану з цим неможливість подорожі. Кошти, передані ТУРОПЕРАТОРУ для оплати відповідних туристичних послуг, ТУРОПЕРАТОР не повертає у зв'язку з неможливістю контролювати і впливати на діяльність і правила відповідних посольських і консульських установ іноземних держав;

- за відсутність у туриста належним чином оформленого закордонного паспорта до початку туристичного обслуговування, а також документів, необхідних для вивезення за кордон дітей;

- за зняття туриста з рейсу під час проходження митного і прикордонного контролю, а також за розпорядженням місцевої влади чи інших установ, організацій;

- за витрати туриста, пов'язані з настанням страхового випадку;

- за збитки, що завдані туристом у період туристичного обслуговування;

- за збереження багажу туриста;

- за шкоду, заподіяну здоров'ю, майну, багажу туриста з вини ПЕРЕВІЗНИКА;

- за збитки, спричинені туристу у випадку відміни рейсу ПЕРЕВІЗНИКОМ, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів ПЕРЕВІЗНИКА, а також пов'язані з цим зміни програми туру. Претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг, пред'являються безпосередньо ПЕРЕВІЗНИКУ відповідно до Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу.

ПЕРЕВІЗНИК має право змінити час відправлення/прибуття транспортного засобу не більш ніж на 24 години, з попередженням ТУРОПЕРАТОРА не менш ніж за добу до відправлення, про що ТУРАГЕНТ інформується згідно з п. 2.1.5 даного Договору.

2.2. ТУРАГЕНТ зобов'язаний:

2.2.1. Після одержання попередньої інформації від ТУРОПЕРАТОРА про наявність місць у готелях і авіаквитків, підписати у двох екземплярах договір на туристичне обслуговування з туристом та оформлювати заявку на бронювання. Направляти ТУРОПЕРАТОРУ електронною поштою або факсом заявку на бронювання, після внесення туристом авансу ТУРАГЕНТУ. Всі заявки на бронювання, відправлені ТУРАГЕНТОМ електронною поштою або факсом, мають чинність заявок, оформлених письмово. Відповідальність за відмову чи зміни в заявках, переданих ТУРАГЕНТОМ електронною поштою або факсом, настає відповідно до п. 3.2.1 даного Договору.

2.2.2. Організувати взаєморозрахунки з туристом, а також здійснювати розрахунки з ТУРОПЕРАТОРОМ, відповідно до умов розділу 3 даного Договору.

2.2.3. Здійснювати доплату за реалізований туристичний продукт при збільшенні його вартості, пов'язаної з підвищенням вартості на туристичні послуги, за винятком випадків, указаних в п. 2.1.2 даного Договору.

2.2.4. Своєчасно передавати туристам документи, відповідно до п. 2.1.6 даного Договору, що підтверджується відміткою туриста про одержання в договорі на туристичне обслуговування.

2.2.5. До укладення договору на туристичне обслуговування (видачі ваучера) надати туристу повну та достовірну інформацію про: порядок перетину кордону, умови перебування в країні відпочинку; характеристику готелів, у тому числі відомості про правила тимчасового перебування; медичні застереження; умови обов'язкового страхування та правила звернення до представників страхової компанії, в країні відпочинку: про можливість страхування витрат, які можуть виникнути у зв'язку з відміною поїздки за кордон; розмір фінансового забезпечення, терміни і порядок оплати готельного обслуговування; програму туру та можливі зміни в програмі; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; місце перебування особи чи організації, уповноваженої ТУРОПЕРАТОРОМ на прийняття претензій туристів, порядок оформлення претензій, межі відповідальності ТУРОПЕРАТОРА, а також іншу інформацію на вимогу туриста відповідно до чинного законодавства.

Ознайомити туристів зі звичаями місцевого населення, з релігійними обрядами, святинями, пам'ятками архітектури, природи, історії, культури й інших об'єктів туристського показу, про стан навколишнього середовища, про санітарно-епідеміологічні правила перебування в країні (місці) подорожі. ТУРАГЕНТ несе повну відповідальність за матеріальну і моральну шкоду, заподіяну туристу внаслідок ненадання ТУРАГЕНТОМ повної і достовірної інформації відповідно до даного пункту Договору, а також невиконання інших обов'язків за Договором.

2.2.6. Надавати ТУРОПЕРАТОРУ електронного поштою або факсом списки туристів із зазначенням прізвищ та імен у латинській транслітерації, номера закордонного паспорта, дати народження згідно із закордонними паспортами туристів, а також зазначенням дати перебування в країні, назви обраного туристом готелю, типу розміщення у номерах, типу харчування, номера спецпропозиції, вартості туру, що фактично є бронюванням туру.

2.2.7. Здійснювати діяльність із рекламування, консультування, пропозиції туристичних послуг ТУРОПЕРАТОРА.

2.2.8. Письмово повідомляти ТУРОПЕРАТОРА про зміни чи відмову від заявки. При цьому кількісні і/або якісні характеристики замовлення, оформлені в заявці, розглядаються сторонами як скасування первісної заявки і подача нової заявки, що передбачає можливість застосування туроператором фінансових санкцій згідно зі статтею 3 цього Договору.

2.2.9. ТУРАГЕНТ зобов'язаний встановити в себе безкоштовний програмний комплекс для верифікації (перевірки) електронного цифрового підпису (ключа) ТУРОПЕРАТОРА в документах, що передаються ТУРАГЕНТУ в електронній формі. Безкоштовний програмний комплекс й інструкцію до його використання можна загрузити з інтернет-сторінки www.tren.net.ua.

2.2.10. Передати (за допомогою факсу чи електронної пошти), за вимогою ТУРОПЕРАТОРА, копію багаторазової української візи та копію візи країни туру туристів нерезидентів України.

2.3. ТУРАГЕНТ несе відповідальність за наявність у туристів необхідних документів на в'їзд і виїзд, транзит через територію будь-яких третіх країн, в тому числі Україну, за маршрутом подорожі в країну призначення, а також документів, необхідних для вивезення за кордон дітей, і документів на багаж.

2.4. ТУРАГЕНТ компенсує ТУРОПЕРАТОРУ витрати, пов'язані з виготовленням документів на візу у випадку відмови (затримки) видачі візи та/або ануляції туру.

3. Взаєморозрахунки СТОРІН і штрафні санкції

3.1. Взаєморозрахунки СТОРІН:

3.1.1. ТУРАГЕНТ сплачує ТУРОПЕРАТОРУ вартість туристичного продукту, за винятком агентської винагороди, що складає 10 (десять) %, у т. ч. ПДВ від загальної вартості турпродукту (сума агентської винагороди може бути змінена доповненнями до Договору), згідно з Рахунком, виставленим

ТУРОПЕРАТОРОМ. Виплата винагороди ТУРАГЕНТУ за реалізований тур здійснюється шляхом утримання останнім суми винагороди при переказі на рахунок ТУРОПЕРАТОРА.

3.1.2. Всі суми, отримані ТУРАГЕНТОМ за продаж туристичного продукту щодо даної угоди, є власністю ТУРОПЕРАТОРА (є транзитними для ТУРАГЕНТА), за винятком агентської винагороди.

3.1.3. У випадку реалізації ТУРАГЕНТОМ туристичного продукту за ціною, вищою, ніж та, що встановлена ТУРОПЕРАТОРОМ, всі отримані додатково кошти залишаються у власності ТУРАГЕНТА, якщо до моменту їх отримання відсутня додаткова угода сторін про умови розподілу отриманих додатково коштів. У випадку реалізації ТУРАГЕНТОМ туристичного продукту за ціною, нижчою, ніж та, що встановлена ТУРОПЕРАТОРОМ, ТУРАГЕНТ зобов'язаний покрити різницю в ціні за рахунок своєї агентської винагороди.

3.1.4. У рекламних матеріалах, прайслистах та спецпропозиціях ТУРОПЕРАТОР вказує вартість туристичного продукту в доларах США з урахуванням належної ТУРАГЕНТУ винагороди по кожному реалізованому туристичному продукту.

3.1.5. Оплата туристичного продукту здійснюється ТУРАГЕНТОМ на підставі рахунка ТУРОПЕРАТОРА, в українських гривнях за комерційним курсом долара США до гривні на дату бронювання (разом із ПДВ). Комерційний курс долара США публікується ТУРОПЕРАТОРОМ на сайті www.travel.com.ua. Ціна турпродукту для туристів не громадян України може визначатися ТУРОПЕРАТОРОМ іншим способом.

3.1.6. Фактом виконання ТУРАГЕНТОМ грошового зобов'язання по оплаті вартості туристичного продукту в безготівковій формі вважається зарахування коштів ТУРАГЕНТА на рахунок ТУРОПЕРАТОРА. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій, а також ризик зміни валютних курсів відноситься на ТУРАГЕНТА.

3.1.7. Оплата підтверджених ТУРОПЕРАТОРОМ туристичних послуг здійснюється ТУРАГЕНТОМ протягом 3-х (трьох) банківських днів із моменту отримання рахунка. Якщо

ТУРАГЕНТ отримує рахунок ТУРОПЕРАТОРА за три-дві доби до початку туристичного обслуговування туристів, ТУРАГЕНТ повинен підтвердити своє зобов'язання по сплаті вартості турпродукту (протягом трьох банківських днів) гарантійним листом.

3.1.8. Оплата заброньованих і підтверджених ТУРОПЕРАТОРОМ електронною поштою або факсом туристичних послуг за 1 (один) день до початку туристичного обслуговування здійснюється ТУРАГЕНТОМ у день бронювання; в іншому випадку ТУРОПЕРАТОР має право скасувати бронювання ТУРАГЕНТА.

3.1.9. Підставою для оплати послуг, зазначених у заявці ТУРАГЕНТОМ, у тому числі, але не виключно, є підтвердження ТУРОПЕРАТОРОМ бронювання через систему "Travel online".

3.1.10. У випадку несплати ТУРАГЕНТОМ заброньованих і підтверджених ТУРОПЕРАТОРОМ згідно з даним Договором туристичних послуг ТУРОПЕРАТОР має право не надавати туристам вказані послуги, заблокувати доступ ТУРАГЕНТА до системи "Travel online".

3.1.11. Усі зміни в порядку взаєморозрахунків СТОРІН оформлюються в письмовій формі, в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу та є невід'ємною частиною даного Договору.

3.2. Штрафні санкції

3.2.1. Якщо місцем надання послуг за Договором не є країна Об'єднанні Арабські Емірати та Тайланд, то у випадку відмови ТУРАГЕНТА від заброньованих, у т. ч. за допомогою системи "Travel online", послуг із будь-яких причин, останній зобов'язується сплатити ТУРОПЕРАТОРУ неустойку в таких розмірах:

- за 30 діб до відправлення 50% від загальної суми;
- за 2 доби і менше чи в разі неявки на рейс 100% від загальної суми туристичних послуг.

3.2.2. Якщо місцем надання послуг за Договором є країна Об'єднанні Арабські Емірати та Тайланд, відмова ТУРАГЕНТА від заброньованих, у т. ч. за допомогою системи

“Travel online”, туристичних послуг з будь-яких причин, тягне за собою сплату штрафних санкцій у розмірі, визначеному сторонами у додатковій угоді.

3.2.3. У випадку зміни ТУРОПЕРАТОРОМ заздалегідь обумовлених умов туру і відмови у зв'язку з цим туриста від поїздки, а також відмови туриста від заміни туру з такими ж чи кращими умовами, ТУРОПЕРАТОР повертає ТУРАГЕНТУ для виплати туристу всю раніше сплачену вартість туристичних послуг.

3.2.4. Будь-які зміни дат, кількості туристів у раніше заброньованому ТУРАГЕНТОМ і підтвердженому ТУРОПЕРАТОРОМ турі є фактичною відмовою від бронювання і тягне за собою санкції, обумовлені п. 3.2.1 даного Договору.

3.2.5. У випадку невильоту туриста з причин, що не залежать від ТУРОПЕРАТОРА (в т. ч. у випадку рішення консульських закладів відмовити туристу у видачі віз, якщо туристу відмовлено в можливості виїзду по авіаквитку або у проживанні в готелі через відсутність належних документів, порушення правопорядку, знаходження туриста в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, порушення ним інших правил поведінки в суспільних місцях, правил проїзду або перевозу багажу, або через відмову туриста з інших причин) з АГЕНТА утримуються штрафні санкції, граничний розмір яких вказаний в п. 3.2.1, 3.2.2 даного Договору.

3.2.6. У десятиденний строк із дня надходження відповідного повідомлення ТУРАГЕНТ компенсує ТУРОПЕРАТОРУ витрати, пов'язані з: а) будь-якими порушеннями туристами візового, прикордонного, митного режиму, а також всі можливі витрати, пов'язані з неповерненням туристів із країни тимчасового перебування. ТУРАГЕНТ зобов'язується виплатити ТУРОПЕРАТОРУ штрафні санкції, передбачені імміграційними службами країни перебування туриста та всі можливі витрати туроператора, пов'язані з депортацією туриста; б) інші невиправдані витрати ТУРОПЕРАТОРА, що були фактично понесені у зв'язку із заявкою ТУРАГЕНТА.

3.2.7. Штрафні санкції за порушення строку оплати вартості турпродукту, визначеного у гарантійному листі ТУРАГЕНТА, складають 100% вартості заброньованого турпродукту.

4. Рекламації

4.1. Рекламації з приводу якості туристичного обслуговування повинні бути надіслані ТУРОПЕРАТОРУ протягом 14 (чотирнадцяти) днів із моменту закінчення туру.

4.2. Рекламації направляються ТУРОПЕРАТОРУ поштою в письмовому вигляді разом з оригіналами заяви туриста і доданих до неї документів, в т. ч. актів, підписаних уповноваженою особою ТУРОПЕРАТОРА та завірених представником приймаючої сторони в країні перебування ТУРИСТА, що засвідчують факти виявлення недоліків в обслуговуванні. ТУРОПЕРАТОР розглядає отриману рекламацію протягом 30 (тридцяти) днів з дня одержання.

4.3. ТУРАГЕНТ зобов'язується інформувати туристів про те, що у випадку виникнення претензій щодо якості туристичного обслуговування під час відпочинку, туристу необхідно протягом трьох днів з моменту виявлення недоліків звернутися до представників ТУРОПЕРАТОРА у країні перебування та документально оформити скаргу про виявлені недоліки обслуговування.

4.4. ТУРОПЕРАТОР не повертає вартість туристичних послуг, сплачених за даним Договором, але не використаних туристом у поїздки з його ініціативи чи вини, в тому числі з причини хвороби туриста, підтвердженої відповідними медичними довідками. Не повертаються туристу також витрати, що виходять за рамки обумовлених в Договорі і додатках до Договору.

4.5. У випадку, якщо турист скористався альтернативно запропонованою йому послугою, претензії вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином.

5. Форс-мажор

5.1. СТОРОНИ можуть бути звільнені від відповідальності, якщо буде доведено, що збитки були завдані не з їхньої вини.

5.2. Обставини, незалежні від волі СТОРИН, які неможливо уникнути або усунути їх наслідки, вважаються випадками, що звільняють від відповідальності, якщо вони настали після укладення Договору та перешкоджають його повному або частковому виконанню.

5.3. До поняття непереборної сили відносяться зовнішні та надзвичайні події, відсутні в момент укладення Договору, що відбулись поза волею та бажанням СТОРИН у Договорі, дії яких СТОРОНИ не могли запобігти заходами та засобами, що доцільно очікувати від СТОРОНИ, яка знаходилася під дією непереборної сили.

5.4. До випадків непереборної сили належать такі обставини: війна та воєнні дії, повстання, мобілізація, страйки на підприємствах, епідемія, пожежа, вибухи, дорожні пригоди та природні катастрофи, погодні явища (низька температура, відсутність снігу, хвилювання на морі, туман і т.д.), акти органів влади, що впливають на виконання обов'язків, та інші події та обставини.

5.5. СТОРОНА, для якої належне виконання зобов'язань, згідно з Договором, стало неможливим у зв'язку з форс-мажорними обставинами, зобов'язана впродовж 4-х банківських днів повідомити про це іншу СТОРОНУ, підтвердивши наявність форс-мажорних обставин відповідними документами (довідки торгово-промислової палати і т.д.).

5.6. Невиконання вимог п. 5.5 даного Договору позбавляє СТОРОНУ права посилатись на форс-мажорні обставини.

6. Конфіденційність та вирішення суперечок

6.1. Вся інформація, надана СТОРОНАМИ, є конфіденційною. У випадку порушення положень даного Договору про конфіденційність СТОРОНА, що порушила, відшкодовує іншій СТОРОНІ завдані в результаті цього збитки.

6.2. У випадку виникнення суперечок між СТОРОНАМИ вони прикладають всі зусилля для їх врегулювання

шляхом переговорів. Якщо СТОРОНИ не приходять до взаємної згоди, спір підлягає розгляду у суді, відповідно до умов чинного Законодавства України.

7. Термін дії

7.1. Даний Договір укладений строком на 1 рік.

7.2. Договір вважається пролонгованим на наступний річний термін, якщо жодна зі СТОРІН у письмовій формі не заявить про бажання розірвати договір не пізніше ніж за 1 місяць до закінчення терміну його дії.

7.3. Сторона Договору може ініціювати розірвання договору шляхом направлення офіційного листа поштою. Договір вважатиметься таким, що не діє після здійснення сторонами остаточних взаєморозрахунків.

8. Інші умови

8.1. Всі зміни, додатки та доповнення до даного Договору, здійснені у письмовій формі та підписані СТОРОНАМИ, є невід'ємною частиною даного Договору.

8.2. При проведенні рекламної кампанії ТУРОПЕРАТОР має право посилатись на місцезнаходження ТУРАГЕНТА зі згадуванням його назви та інших координат як на місце реалізації туристичних послуг ТУРОПЕРАТОРА.

8.2.1. СТОРОНИ несуть повну відповідальність за наявність/дійсність вказаних ними у Договорі дозвільних документів (ліцензій), необхідних для здійснення обов'язків за Договором та за достовірність іншої зазначеної у Договорі інформації про СТОРОНУ.

8.2.2. СТОРОНИ зобов'язані своєчасно у письмовій формі інформувати одна одну про зміну реквізитів та іншої значущої інформації про СТОРОНУ. В разі недостовірності вказаних у п. 8.2.1 документів/інформації винна СТОРОНА несе ризик настання пов'язаних із цим несприятливих наслідків.

8.3. Для повного використання системи "Travel online", у т. ч. і для безпосереднього бронювання туристичних

послуг, ТУРОПЕРАТОР надає ТУРАГЕНТУ пароль і логін, що є конфіденційними і не підлягають розголошенню.

8.4. ТУРОПЕРАТОР надає ТУРАГЕНТУ технічну підтримку, яка включає в себе навчання і тренінги по використанню і роботі з системою “Travel online”, надання доступу до цінових пропозицій ТУРОПЕРАТОРА, а також до переліку заброньованих послуг.

8.5. За результатом надання послуг за Договором ТУРОПЕРАТОР надає ТУРАГЕНТУ звіт про надані послуги, який є підтвердженням факту надання послуг.

8.6. ТУРАГЕНТ відмовляється від свого права вимагати від ТУРОПЕРАТОРА податкові накладні за результатами діяльності по даному Договору. Відповідно, на основі пункту 7.2.6 Закону України №168/971ВР від 03.04.1997р. “Про податок на додану вартість” зі змінами і доповненнями, ТУРОПЕРАТОР має право не видавати ТУРАГЕНТУ податкові накладні внаслідок відсутності вимоги видати податкові накладні від ТУРАГЕНТА.

8.7. Документи, які формуються ТУРОПЕРАТОРОМ за даним Договором, ТУРОПЕРАТОР підписує і ставить печатку за допомогою електронних цифрових підписів, електронних “цифрових ключів”, у відповідності до Закону України “Про електронний цифровий підпис” від 22 травня 2003 року N 852 НУ, та надсилає ТУРАГЕНТУ електронною поштою.

8.8. Документи, що передаються ТУРАГЕНТУ ТУРОПЕРАТОРОМ факсимільними чи електронними засобами зв'язку, вважаються СТОРОНАМИ такими ж правомочними, як і паперові документи з печаткою і підписами ТУРОПЕРАТОРА.

8.9. Всі заявки на бронювання, відправлені від імені ТУРАГЕНТА за допомогою “Travel online” мають силу заявок, оформлених письмово і тягнуть за собою повну відповідальність відповідно до умов Договору. Оформлення заявок за допомогою “Travel online” не є обов'язковою умовою.

8.10. ТУРАГЕНТ проінформований, що розселення чоловіка із жінкою, один з яких є арабської національності в готелях республіки Єгипет відбувається виключно за наявності свідоцтва про одруження.

Надаючи інформацію про категорію готелю, ТУРОПЕРАТОР керується виключно класифікацією готелів, яка наводиться офіційними органами або адміністрацією готелю.

8.11. Даний договір укладений у двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної СТОРОНИ.

8.12. Договір набуває чинності після його підписання обома СТОРОНАМИ.

8.13. Всі раніше укладені Договори та усні домовленості по предмету даного Договору втрачають чинність.

8.14. У випадку розірвання даного Договору або закінчення терміну його дії СТОРОНИ зобов'язані впродовж 15 (п'ятнадцяти) днів здійснити остаточні взаєморозрахунки та підписати відповідний акт.

Юридичні адреси, реквізити та підписи СТОРІН:

ТУРОПЕРАТОР:

ТОВ "МАНДРІВНИК"
Код 32178923, ІПН 176593567462
№ св. 03985028
Тел. (0372) 51-19-16
Факс (0372) 51-19-14
Адреса: Україна, Чернівці, 58000,
вул. Головна 112, оф.5

Банківські реквізити:

У ВАТ "Приватбанк"
Р/р 19835784933, МФО 384096
Розмір фінансової гарантії
ТУРОПЕРАТОРА складає
20 000 євро.
Гарантія видана 16.02.2008. ВАТ
"Приватбанк"
Директор
Микитенко Олександр
Вікторович _____

ТУРАГЕНТ:

Повна назва _____
Код _____ ІПН _____
№ свідоцтва _____
Тел. _____
E-mail _____
Адреса _____

Банківські реквізити:

Р/р _____ МФО _____
Директор _____
Підпис _____ М.П.

**Договір № _____
на туристичне обслуговування**

м. Чернівці

„_____” _____ 2009 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю "Мандри" (ідентифікаційний код 35740211; ліцензія АБ № 239604 від 17.10.2008. на здійснення турагентської діяльності, видана Державною службою курортів та туризму України), платник єдиного податку на прибуток за ставкою 10%, в особі директора Демиденка Сергія Анатолійовича, який діє на підставі Статуту надалі ТУРАГЕНТ, з однієї сторони, та громадянин (нка) _____, паспорт _____, виданий _____, що проживає: _____, надалі ТУРИСТ, з іншої сторони, дійшли згоди та домовились про таке:

1. Предмет Договору

1.1. ТУРАГЕНТ, який діє відповідно до агентської угоди № _____ від „_____” _____ р., від імені, за рахунок та за дорученням ТУРОПЕРАТОРА – _____
назва, номер і дата ліцензії

(адреса: _____),
за встановлену Договором плату, за дорученням та замовленням ТУРИСТА зобов'язується надати посередницькі послуги з реалізації ТУРИСТУ туристичного продукту, попередньо сформованого ТУРОПЕРАТОРОМ, що передбачений Додатком № 1 до даного Договору.

2. Обов'язки Сторін

2.1. ТУРАГЕНТ зобов'язується:

- надати ТУРИСТУ посередницькі послуги з реалізації туристичного продукту, передбаченого в додатку №1 до даного Договору;

- за умови повної сплати вартості туристичного продукту **ТУРИСТОМ у строки встановлені даним Договором** видати останньому проїзні та інші, необхідні **для отримання туристичних послуг** документи;
- надавати **ТУРИСТУ** необхідну і достовірну інформацію про туристичний продукт, сформований **ТУРОПЕРАТОРОМ**, обов'язки та правила поведінки **ТУРИСТА**, умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового митного режиму, перетинання державного кордону та іншу необхідну інформацію;
- виконувати вимоги закону щодо забезпечення безпеки **ТУРИСТА**, охорони туристичних ресурсів України та довкілля;
- відшкодувати в установленому порядку збитки, завдані **ТУРИСТУ**, іншим особам та довкіллю, які виникли виключно та внаслідок неналежного надання посередницьких послуг з реалізації туристичного продукту;
- надати **ТУРИСТУ** програму надання туристичних послуг і тарифи, затверджені **ТУРОПЕРАТОРОМ**.

2.2. **ТУРИСТ** зобов'язується:

- надати **ТУРАГЕНТУ** **необхідні для бронювання та реалізації туристичного продукту** **відомості та документи**;
- сплатити вартість туристичного продукту в терміни, передбачені Договором;
- не порушувати права та інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування;
- виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;
- поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;
- зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) перебування;
- дотримуватись умов і правил, передбачених Договором про надання туристичних послуг;

- надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;
- дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;
- відшкодовувати ТУРАГЕНТУ збитки, завдані йому власними неправомірними діями;
- виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

3. Права Сторін

3.1. ТУРАГЕНТ має право на:

- отримання від ТУРИСТА необхідної персональної інформації, необхідної для реалізації туристичного продукту;
- відшкодовування ТУРИСТОМ збитків, завданих йому неправомірними діями ТУРИСТА.

3.2. ТУРИСТ має право на:

- необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;
- інформацію про наявність ліцензії у ТУРАГЕНТА, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;
- інформацію про наявність фінансового забезпечення відповідальності ТУРАГЕНТА у вигляді банківської гарантії, виданої банківською чи кредитною установою, назву банківської (кредитної) установи, розмір гарантії та наявність Договору з такою установою;
- отримання комплексу туристичних послуг, передбачених Договором;

- особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна, забезпечення яких здійснюється ТУРОПЕРАТОРОМ;
- відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов Договору, які виникли при здійсненні виключно посередницької діяльності з реалізації туристичного продукту.

4. Вартість туристичного продукту та порядок розрахунків

4.1. Вартість туристичного продукту, реалізованого ТУРИСТУ, згідно з п. 1.1 даного Договору, складає: _____ грн.

4.2. Туристичні послуги, які входять до вартості туристичного продукту, не належать ТУРАГЕНТУ, а реалізуються ТУРАГЕНТОМ на правах посередника згідно з умовами агентського договору, укладеного з ТУРОПЕРАТОРОМ.

4.3. При укладенні Договору ТУРИСТ сплачує ТУРАГЕНТУ в день підписання Договору не менше 50% від вартості туристичного продукту (або 100% вартість туристичного продукту). Інша частина коштів сплачується ТУРИСТОМ протягом 3-х днів після отримання офіційного підтвердження бронювання.

4.4. Повна оплата туристичного продукту та проїзних документів повинна бути здійснена не пізніше ніж за _____ робочих днів **до дати початку туристичної подорожі**. У виняткових випадках можуть бути узгоджені інші терміни сплати туристичного продукту, про що робиться відмітка ТУРАГЕНТОМ в Додатку №1 до даного Договору. Несплата або неповна сплата вартості туристичного продукту в узгоджені з ТУРАГЕНТОМ терміни вважається **відмовою** від туристичного продукту за ініціативою ТУРИСТА. У цьому випадку ТУРИСТ відшкодовує ТУРАГЕНТУ фактично понесені ним витрати за послуги, які були надані до моменту несплати остаточної суми коштів.

4.5. Оплата вважається здійсненою в момент її зарахування в касу або на банківський рахунок ТУРАГЕНТА в розмірі вартості туристичного продукту і проїзних документів.

4.6. У випадку затримки ТУРИСТОМ повної сплати вартості туристичного продукту ТУРАГЕНТ залишає за собою право

відміни бронювання та утримання при цьому авансового платежу, а також інших витрат, які були понесені у зв'язку з підписанням даного Договору та які пов'язані з замовленням ТУРИСТА.

4.7. Всі кошти, отримані ТУРАГЕНТОМ, не належать за правом власності ТУРАГЕНТУ і є транзитними та підлягають подальшому перерахуванню згідно з умовами та в порядку встановленому в агентському договорі з ТУРОПЕРАТОРОМ.

5. Умови відмови від туристичного продукту

5.1. ТУРИСТ має право відмовитись від заброньованих туристичних послуг повністю або частково на умовах передбачених п. 5.5 даного Договору.

5.2. ТУРИСТ має право відмовитись від виконання Договору **до дати початку туристичної подорожі** за умови оплати ТУРАГЕНТУ фактично понесених ним витрат за послуги, надані до цього повідомлення.

5.3. ТУРАГЕНТ має право відмовитись від виконання Договору лише за умови повного відшкодування ТУРИСТУ збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних унаслідок розірвання Договору, крім випадку, коли це відбулося з вини ТУРИСТА.

5.4. Зміна ціни туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише у випадках, передбачених Договором, і тільки при істотній зміні обставин, передбачених п. 9.1 Договору, але не пізніше ніж:

- за 10 днів до дати початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить більше ніж 10 днів;
- за 5 днів до дати початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить від 2 до 10 днів;
- за 48 годин до дати початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить один день.

При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати 5% його первісної ціни. У разі перевищення ціни туристичного продукту більше ніж 5% первісної ціни ТУРИСТ має право відмовитися від виконання Договору, а ТУРАГЕНТ зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

5.5. У випадку відмови ТУРИСТА від заброньованих туристичних послуг ТУРИСТУ повертаються внесені ним за туристичні послуги грошові кошти з утриманням таких штрафних санкцій:

- в період від 30 до 20 робочих днів **до дати початку туристичної подорожі** – 5% вартості туристичного продукту;
- в період від 21 до 15 робочих днів **до дати початку туристичної подорожі** – 20% вартості туристичного продукту;
- в період від 14 до 9 робочих днів **до дати початку туристичної подорожі** – 50% вартості туристичного продукту;
- в період від 8 до 3 робочих днів **до дати початку туристичної подорожі** – 90% вартості туристичного продукту;
- менше ніж за 3 робочих днів **до дати початку туристичної подорожі** – 100% вартості туристичного продукту.

6. Форс-мажорні обставини

6.1. У разі виникнення непередбачених обставин, таких як акти органів державного управління, військові дії та інше, які призупиняють або роблять неможливим виконання зобов'язань за Договором, сторони відкладають виконання умов Договору до моменту усунення форс-мажорних обставин. У такому разі сторони не несуть відповідальності за невиконання зобов'язань за Договором.

6.2. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом.

7. Відповідальність сторін

7.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та/або неналежне виконання зобов'язань за Договором у відповідності до умов даного Договору.

7.2. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності за якість послуг, що входять до складу туристичного продукту, сформованого ТУРОПЕРАТОРОМ.

7.3. У випадку ненадання ТУРИСТУ належно оплачених туристичних послуг, ТУРАГЕНТ зобов'язується відшкодувати йому вартість ненаданих послуг, за винятком випадків, передбачених даним Договором.

7.4. ТУРАГЕНТ несе відповідальність за зберігання офіційних документів ТУРИСТА, які здаються йому для оформлення візи країни відвідування.

7.5. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності за відміну рейсу або зміни часу відправлення/прибуття рейсу і пов'язані з цим зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг. В таких випадках відповідальність за невиконання зобов'язань, які випливають та пов'язані з транспортними перевезеннями, несуть відповідні транспортні перевізники у відповідності з міжнародними правилами перевезень. У зв'язку з цим всі заяви, претензії, позови по недоліках, пов'язаних із транспортними перевезеннями, в тому числі із затриманням відправлення і запізненням прибуття рейсів і таке інше, висуваються ТУРИСТОМ безпосередньо до транспортного перевізника.

7.6. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності за збереження особистого багажу, цінностей і документів та іншого майна ТУРИСТА протягом всього періоду поїздки.

7.7. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності за невиконання умов даного Договору внаслідок відмови відповідних органів (Посольства, Консульства) в оформленні ТУРИСТУ в'їзних документів або збільшення строків оформлення зазначених документів. У випадку відмови ТУРИСТУ в оформленні в'їзних документів Посольством (Консульством), ТУРИСТУ повертаються кошти в розмірі передбаченому в п. 5.5 даного Договору.

7.8. Відповідальність за наслідки, які викликані несвоєчасним прибуттям ТУРИСТА в **місце виїзду** (для реєстрації в аеропорту, на вокзал і таке інше), порушення ТУРИСТОМ правил проїзду, перевезення та зберігання багажу, а також законів і правил перебування в країні під час туристичної подорожі, завданням ТУРИСТОМ шкоди перевізнику або приймаючій стороні, покладається на ТУРИСТА.

7.9. ТУРИСТ несе повну відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей, за дійсність наданих документів.

7.10. Про претензії з якості обслуговування, факти ненадання туристичних послуг ТУРИСТ зобов'язаний проінформувати приймаючу компанію безпосередньо під час знаходження в країні перебування. Претензії ТУРИСТА повинні бути зафіксовані в письмовій формі та завірені підписом офіційного представника приймаючої компанії.

7.11. У випадку виникнення претензій в країні перебування ТУРИСТ повинен звернутись до представників приймаючої сторони або підготувати письмову претензію з документально підтвердженими фактами порушення умов Договору та передати їх ТУРАГЕНТУ протягом 10 днів після дати закінчення туристичної подорожі.

7.12. Розмір майнової відповідальності ТУРАГЕНТА не може перевищувати фактично завданих ТУРИСТУ збитків із вини ТУРАГЕНТА.

7.13. Відповідальність ТУРАГЕНТА обмежується юридичними та фактичними діями, пов'язаними з реалізацією туристичного продукту ТУРОПЕРАТОРА.

8. Термін дії Договору

8.1. Даний Договір вступає в дію з моменту підписання двома сторонами і сплати ТУРИСТОМ вартості послуг та діє до дати закінчення туристичної подорожі.

9. Інші умови

9.1. Кожна зі Сторін може вимагати внесення змін або розірвання Договору у зв'язку з істотними змінами обставин, визначеними Законом України "Про туризм", з яких вони виходили при укладенні Договору.

9.2. Зміни та доповнення до Договору вносяться за згодою обох сторін, що оформляються окремими доповненнями до Договору, які підписуються ТУРАГЕНТОМ та ТУРИСТОМ.

9.3. У випадку неможливості організації туристичних послуг в зазначені в Додатку № 1 до даного Договору строки ТУРАГЕНТ інформує ТУРИСТА про нові строки надання туристичних

послуг, в письмовій формі (поштою, електронною поштою, факсом) або телефоном, з обов'язковою фіксацією тексту повідомлення (телефонограма).

9.4. Назви розділів та розбивка на пункти Договору юридичного значення не мають та використовуються сторонами лише для зручності користування текстом Договору.

9.5. Усі суперечності, які впливатимуть з умов цього Договору, будуть вирішуватись сторонами шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди сторони передають спір на вирішення до відповідного місцевого суду.

9.6. Взаємовідносини Сторін згідно з даним Договором регулюються Законом України "Про туризм" та ст. 1000-1010 Цивільного кодексу України.

9.7. Фінансове забезпечення цивільної відповідальності ТУРАГЕНТА підтверджується банківською гарантією на суму еквівалентну 2.000 (дві тисячі) Євро, яка надана банківською (кредитною) установою "_____ " відповідно до умов Договору про надання банківської гарантії № _____ від _____.

9.8. Банківською гарантією забезпечується відповідальність ТУРАГЕНТА перед ТУРИСТОМ згідно із цим Договором лише за умови виникнення обставин банкрутства чи неплатоспроможності ТУРАГЕНТА, які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих посередницьких послуг, передбачених Договором, що спрямовані на продаж туристичного продукту ТУРОПЕРАТОРА, вказаного у цьому Договорі.

10. Юридичні адреси, банківські реквізити і підписи сторін:

ТУРИСТ:

ТУРАГЕНТ:

П.І.Б. _____

паспортні дані: _____

адреса: _____

р/р _____

МФО _____

ЄДРПОУ _____

Директор _____

ДОДАТОК 3

**Повна назва суб'єкта туристичної діяльності-власника ваучера,
його юридична адреса,
номер телефону, факсу, телекса**

ВАУЧЕР № 00-0000-000000

/VOUCHER/

1. Ліцензія Державного комітету України по туризму №
/Licence of the State Committee of Ukraine for Tourism/
від «...» 200... року.
 2. Має бути пред'явлений
/To be present to/ (назва, адреса, телефон, факс приймаючого
туристичного підприємства)
(name, address, telephone, fax of receiving to
ur agency)
 3. Прізвище, ім'я та по батькові туриста, що здійснює подорож
індивідуально, або керівника туристичної групи
.....
/Name, surname of individual tourist or group leader/
 4. Кількість туристів (цифрою та прописом)
/Number of tourists (in figures & in full)/
 5. Термін туру з «...» 200.. р. по «...» 200.. р.
/Duration of tour from till/
 6. Маршрут та вид транспорту
/Itinerary and mode of transportation/
 7. Назва готелів
/Name of hotels/
 8. Додаткова інформація
/Additional information/
 9. Відмітка про оплату туру
/Note of tour payment/
 10. Підпис керівника туристичного підприємства
/Authorized signature of tour agency/
Дата видачі «...» 200... р. Печатка
/Date of issue/ /Stamp of tour agency/
 11. Фактично надані послуги
/Provided services/
 12. Підпис керівника приймаючого туристичного підприємства
/Authorized signature of receiving tour agency/
- Дата «...» 200... р. Печатка
/Date/ /Stamp of tour agency/

ДЖЕРЕЛА

Перелік законодавчих актів України

1. Конституція України
2. Господарський кодекс України
3. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про туризм””
4. Закон України “Про страхування”
5. Наказ Держтурадміністрації України “Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання”
6. Цивільний кодекс України

Список літератури

1. Ваучер: застосовувати чи не застосовувати? // *Новости турбізнесу*. – 2006. – № 11-12. – С. 4-5.
2. Гнатюк М.Р. Закон України “Про туризм”: Постатейний коментар. – К.: Видавничий Дім “Ін Юре”, 2006. – 200 с.
3. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2004 – 272 с.
4. Проблеми географії та менеджменту туризму: Монографія / Явкін В.Г., Руденко В.П., Король О.Д. та ін. – Чернівці: Рута, 2006. – 260 с.
5. Електронний ресурс: www.tourism.gov.ua.

ЗМІСТ

<u>ВСТУП.....</u>	<u>4</u>
<u>1. Договори рецептивного туроператора з постачальниками послуг.....</u>	<u>5</u>
<u>1.1. Договір із готельним підприємством.....</u>	<u>6</u>
<u>1.2. Договір із підприємством харчування.....</u>	<u>9</u>
<u>1.3. Договір з автотранспортним підприємством.....</u>	<u>9</u>
<u>1.4. Договір з авіакомпанією.....</u>	<u>11</u>
<u>1.5. Договір із залізницею.....</u>	<u>16</u>
<u>1.6. Договір з екскурсійним бюро.....</u>	<u>18</u>
<u>1.7. Договір із музеєм.....</u>	<u>18</u>
<u>2. Договір між ініціативним та рецептивним туроператорами....</u>	<u>19</u>
<u>3. Договір між туроператором і турагентством.....</u>	<u>26</u>
<u>4. Договір між турагентством і туристом.....</u>	<u>28</u>
<u>5. Страхування туристів.....</u>	<u>33</u>
<u>ДОДАТОК 1.....</u>	<u>38</u>
<u>ДЖЕРЕЛА.....</u>	<u>63</u>

Навчальне видання

**Правові засади туроператорської
та турагентської діяльності**

*Навчальний посібник
(Частина II)*

Укладачі: **Король Олександр Дмитрович,
Скутар Тетяна Дмитрівна**

Відповідальний за випуск **Руденко В.П.**
Літературний редактор **Колодій О.В.**
Комп'ютерна верстка **Король О.Д.**

Підписано до друку 28.12.2010. Формат 60 x 84/16.
Папір офсетний. Друк різнографічний. Умов. друк. арк. 3,5.
Обл.-вид. арк. 3,8. Зам. 522. Тираж 100.
Друкарня Чернівецького національного університету
58012, Чернівці, вул. Коцюбинського, 2

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №891 від 08.04.2002 р.