#### ПРАКТИЧНА РОБОТА

#### ТЕМА: Договори в туристичній діяльності практичне заняття 1

#### Мета: ознайомитися із варіантами договорів, які застосовуються у практичній діяльності туроператорів та турагентів.

#### Завдання. Прочитайте текст *теоретичної довідки* до теми практичної роботи. А також статтю із фахової Інтернет-преси:

#### Туристична діяльність: види договорів туроператора. - <https://news.dtkt.ua/law/contractual-relationship/45293>

#### На їх основі заповніть таблицю 1.

Таблиця 1

Договори в туристичній діяльності

|  |  |
| --- | --- |
| Між ким укладаються договори | Назви договорів |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| … | … |

#### Теоретична довідка до теми практичної роботи

#### *Варіанти договорів між туроператором та турагентом*

При реалізації туристичного продукту через турагента туроператор повинен укласти з турагентом відповідний ***агентський договір*** у письмовій формі. Наявність ліцензії у турагента є обов'язковою вимогою для укладання такого договору. Відповідно до укладеного агентського договору туроператор розробляє та надає турагенту для роботи програми та розцінки на кожний туристичний продукт, які додаються до агентського договору.

Права, обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються загальними положеннями про агентський договір, якщо інше не передбачено договором між ними, а також [Законом України "Про туризм"](https://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm).

При реалізації послуг з тимчасового розміщення та харчування на території України туроператори і турагенти повинні укладати договори про співробітництво із засобами розміщення та закладами ресторанного господарства, які пройшли обов'язкову сертифікацію на відповідність вимогам безпеки, згідно з Переліком продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затвердженим наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 01.02.2005 N 28, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 04.05.2005 за N 466/10746 (із змінами).

Між туроператором та іноземними партнерами - нерезидентами України укладаються відповідні договори (контракти) про співробітництво щодо надання туристичних послуг у письмовій формі згідно з нормами чинного законодавства України

***Варіанти угод між туроператором та туристом***

При реалізації туристичного продукту турагентом ним укладається договір про туристичне обслуговування від імені та за дорученням туроператора. Договір повинен містити інформацію про туроператора (найменування, місцезнаходження, номер ліцензії, телефон тощо).

При формуванні групи туристів туроператор (турагент) повинен укладати договір окремо з кожним туристом. Якщо до складу групи входять неповнолітні діти, договір укладається між туроператором (турагентом) та їх батьками або законними опікунами. У разі, якщо замовником туристичних послуг є юридична особа, договір з кожним туристом не укладається. У разі колективної заявки від юридичних осіб можливе укладання угоди між туроператором (турагентом) та юридичною особою, що замовила туристичне обслуговування.

Існує два варіанти договорів між туроператором та туристом: договір про туристичне обслуговування та договір про екскурсійне обслуговування.

**За договором про туристичне обслуговування** одна сторона (туроператор, турагент) за встановлену договором плату зобов'язується забезпечити надання на замовлення іншої сторони (туриста) комплексу туристичних послуг (туристичний продукт).

Договір про туристичне обслуговування укладається в письмовій (електронній) формі відповідно до Закону України "Про туризм". Договір про туристичне обслуговування може укладатись шляхом видачі ваучера.

До укладення договору на в'їзне туристичне обслуговування споживачу туристичного продукту має бути надана інформація про:

1) основні вимоги до оформлення в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд до України), у тому числі, щодо термінів їх оформлення;

2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі, протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздці;

 3) туроператора (турагента), його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4) розмір фінансового забезпечення туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

До початку надання туристичних послуг споживачу за його вимогою повинні бути надані:

- інформація про загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг (за його наявності);

- програма туристичного обслуговування;

- характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі, їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

- характеристика готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі, їх місце розташування, класифікація за стандартами України, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена вітчизняними нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);

- про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;
- про правила в'їзду та перебування в Україні, діючі угоди щодо в'їзду з відповідною країною - постійним місцем проживання туриста;

 - про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;

- про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів;

 - про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;

- відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;
- відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних із наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;

- про ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;

- про місце перебування організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття претензій туристів, а також про адреси і телефони дипломатичних установ відповідних країн в Україні або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

Кожна із сторін договору може вимагати внесення змін або розірвання договору у зв'язку з істотними змінами обставин, з яких вони виходили при укладенні договору.

До істотних змін обставин належать:

1.) погіршення умов подорожі, зміна термінів подорожі;

2.) непередбачене збільшення транспортних тарифів;

3.) введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів;

4.) різка зміна курсу національних валют;

5.) інші підстави за домовленістю сторін.

Турист в праві відмовитися від виконання договору до початку подорожі за умови оплати туроператору або турагенту фактично понесених ними витрат за послуги, надані до цього повідомлення.

Туроператор або турагент в праві відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, коли це відбулося з вини туриста.

Якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються законодавством про захист прав споживачів.

Зміна ціни туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише у випадках, передбачених договором, і тільки при істотній зміні обставин, але не пізніше ніж за 10 днів до початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить більше ніж 10 днів; за 5 днів до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить від 2 до 10 днів; за 48 годин до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить один день. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати 5 відсотків його первісної ціни. У разі перевищення ціни туристичного продукту більше ніж 5 відсотків первісної ціни, турист має право відмовитися від виконання договору, а туроператор (турагент) зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

Туроператор (турагент) може у договорі з туристом обмежити свою відповідальність розміром подвійної плати вартості туристичного продукту (туристичних послуг), якщо туроператор (турагент) несе перед туристом індивідуальну відповідальність за шкоду, що виникла внаслідок дій (бездіяльності) одного з виконавців послуг, обумовлених договором.

Права й обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про агентський договір, якщо інше не передбачено договором між ними.

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну туриста, визначається відповідно до цивільного законодавства, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена підвищена відповідальність туроператора.

За договором на екскурсійне обслуговування одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, яке не включає у себе послуги з розміщення.

Договір на екскурсійне обслуговування укладається за правилами, визначеними цивільним законодавством, у тому числі, шляхом видачі ваучера. Загальні положення про договір на надання послуг застосовуються до договору на екскурсійне обслуговування, якщо інше не суперечить суті зобов'язання.

Особа, яка надає екскурсійні послуги, зобов'язана до укладення договору на екскурсійне обслуговування надати екскурсанту необхідну і достовірну інформацію щодо екскурсійного обслуговування, його видів і особливостей, кваліфікації екскурсовода, про порядок і строки оплати екскурсійних послуг, а також надати екскурсанту на його прохання іншу інформацію з питань екскурсійного обслуговування.

***Ваучер - форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування.*** У договорі на туристичне обслуговування, укладеному шляхом видачі ваучера, мають міститися такі дані:

- найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, номер ліцензії (дозволу) на відповідний вид діяльності, юридична адреса;

- прізвище, ім'я (по батькові) туриста (при груповій поїздці - прізвища, імена (по батькові) членів групи);

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

- назва, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип та категорія, режим харчування;

- розмір фінансового забезпечення відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором агентування;

- інші дані, обумовлені характером угоди, складом групи тощо;

- дата видачі ваучера.

Ваучер є документом суворого обліку

#### *Страхові угоди в туризмі*

Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується туроператором (турагентом) на основі угод із страховиками, які мають необхідну ліцензію, за умови письмової заяви туриста і за ціною не вищою, ніж середня ціна на ринку.

Туристи укладають договори страхування з будь-якою обраною ними страховою компанією, яка має відповідну ліцензію, та зобов'язані завчасно підтвердити туроператору (турагенту) наявність належним чином укладеного договору страхування.

При укладенні туристом договору страхування самостійно, безпосередньо зі страховиком, ліцензіат, який організовує туристичну поїздку, повинен перевірити наявність страхового поліса туриста та додати його копію до договору про туристичне обслуговування.

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

Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома туриста до укладення договору про туристичне обслуговування.

Договір страхування (медичного та від нещасного випадку) повинен забезпечувати страховий захист туриста на весь період туристичної подорожі.

Туроператор або турагент повинен проінформувати туриста про наявність інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичної послуги, та можливість їх страхування.

На вимогу туриста туроператор чи турагент забезпечує страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

За бажанням турист може укласти угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору про туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця постійного проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, здійснюється в установленому порядку.

Туроператор (турагент) повинен вести облік виданих туристам страхових полісів.

Страхові поліси турист також може оформити самостійно в країні свого постійного місця проживання, а для отримання послуг в Україні надати відповідні угоди (поліси) до підприємства-туроператора. Також страхування може бути оформлено через закордонну турфірму - партнера вітчизняного в'їзного оператора.

*Джерело: В'їзний туризм: Навчальний посібник / Авторський колектив: Коваль П.Ф., Алєшугіна Н.О., Андрєєва Г.П., Зеленська О.О., Григор’єва Т.В., Пархоменко О.Г., Дудко В.Б., Михайловський М.О., Бондар С.І. – Ніжин : Видавництво Лук'яненко В.В., 2010. – 304 с.*

https://news.dtkt.ua/law/contractual-relationship/45293