### Порядок взаємодії туристських і транспортних підприємств

Взаємодія туристських підприємств з усіма транспортними підприємст- вами здійснюється на договірній основі.

### Договори з автотранспортними підприємствами

Договірні взаємостосунки з автотранспортними підприємствами (АТП) будують на підставі договору оренди транспортного засобу з екі- пажем (водіями).

За договором оренди транспортного засобу з екіпажем орендодавець

(АТП) виділяє орендарю (турфірмі) транспортний засіб у тимчасове володіння і

користування за плату і надає своїми силами послуги з керування і технічної експлуатації цього транспортного засобу.

Кваліфікація водіїв автобусів повинна відповідати обов'язковим для сторін правилам і умовам договору або вимогам звичайної практики, оскі- льки водії є працівниками орендодавця і підкоряються розпорядженням ав- тотранспортної компанії, що стосуються керування і технічної експлуатації, а також розпорядженням турфірми, що стосується комерційної експлуатації автобуса. Як правило, витрати на оплату послуг водіїв, а також витрати на їх утримання несе АТП.

Якщо інше не передбачене договором оренди автобуса з екіпажем, обо- в'язок страхувати транспортний засіб і відповідальність за збиток заподіяний екіпажем або третьою особою у зв'язку з експлуатацією автобуса покладається на орендодавця (АТП) в тих випадках, коли таке страхування є обов'язковим за вимогами закону або договору. Наприклад, при організації зарубіжних поїздок необхідне оформлення спеціальної страховки (зеленої карти) і страхування від- повідальності за збиток, заподіяний третім особам. У договорі з АТП слід вка- зати необхідність обов'язкової наявності такої страховки на автобус.

Якщо інше не передбачене договором оренди автобуса з екіпажем, турфі- рма звичайно несе витрати, що виникають у зв'язку з його експлуатацією, у то- му числі витрати на оплату палива та інших матеріалів, що витрачаються у процесі експлуатації, а також зборів (дорожніх, зупиночних і т. ін.). Крім того, **у договорі з автотранспортним підприємством** необхідно вказати наступне:

* марки автотранспортних засобів, що виділяються для обслуговування туристів (автомашин, автобусів);
* ціни і тарифи;
* графіки і терміни роботи автотранспорту;
* маршрути, на яких використовуватимуть 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 туристської фірми за зрив використання автотранспорту;
* максимальні терміни очікування автотранспорту при спізненні туристів;
* максимальні терміни очікування туристів при спізненні (неподанню)

автотранспорту;

* основні права і обов'язки туристів, гідів, екскурсоводів при користу- ванні автотранспортними засобами на обслуговуванні;
* знижки і пільги (можливі варіанти).

У загальному випадку згідно з договором **автотранспортне підприємст- во зобов'язується** здійснювати обслуговування туристів, а саме:

* забезпечувати подачу автобусів марок, відповідних заявкам, технічно справних, з відповідною екіпіровкою;
* надавати автобуси в обумовлені заявкою час і місце;
* здійснювати заходи щодо поліпшення якості туристсько- екскурсійного обслуговування туристів;
* заохочувати кращих водіїв.

У свою чергу, за **турфірмами закріплюються такі зобов'язання:**

* використовувати автобуси у повній відповідності з місячним планом;
* забезпечувати підтримку належного порядку під час посадки і висад- ки туристів, а також під час поїздки;
* не допускати до перевезення вогненебезпечну ручну поклажу, вибу- хові, отруйливі, отруйні та інші небезпечні речовини, а також вантажі, що за- бруднюють або псують автобус, його обладнання та інвентар;
* у період обслуговування туристів понад добу надавати водію автобуса нічліг і місце стоянки автобуса із забезпеченням його збереження.

Договором також визначають відповідальність сторін.

**Автотранспортне підприємство**, як правило, несе наступну **відповідальність:**

* у разі незабезпечення автобусами в кількості, вказаній у заявці турфі- рми відповідно до місячного плану, а також у прийнятому до виконання разо- вому замовленні, сплачує турфірмі штраф у розмірі 10% вартості користування автобусом, вказаної у заявці або разовому замовленні;
* надання технічно несправного автобуса прирівнюється до ненадання його зовсім;
* при спізненні автобуса до пункту його подачі на термін більше 30 хвилин проти узгодженого сторонами часу автотранспортне підприємство сплачує турфірмі штраф у розмірі 10% вартості подорожі;
* несе матеріальну відповідальність за втрату, нестачу або пошкоджен- ня прийнятого до перевезення багажу;
* у разі поломки автобуса в дорозі за туристським маршрутом зобов'я- зано у мінімально короткий термін замінити несправний автобус технічно справним;
* час простою автобуса з вини автотранспортного підприємства у мо- мент виконання заявки не оплачується.

**Туристська фірма приймає** на себе наступні **зобов'язання:**

* при відмові від використання автобусів у кількості, узгодженій сторо- нами відповідно до місячного плану, сплачує автотранспортному підприємству штраф у розмірі 10% вартості користування автобусами, вказаної в заявці або разовому замовленні;
* у разі псування або пошкодження автобуса, його устаткування та ін- вентарю туристами представник турфірми разом з водієм автобуса складають акт, що засвідчує факт псування або пошкодження автобуса, його устаткування та інвентарю, з метою стягнення з винних заподіяного збитку у встановленому порядку.

Виділення автобусів для турфірм автотранспортним підприємством про- водиться на основі заявок, в яких вказуються: марки автобусів і маршрути про- ходження; кількість туристів (але не більш кількості сидячих місць в автобусі); місце і час подачі автобусів; час початку і закінчення подорожі.

Час користування автобусом обчислюють з моменту виїзду його з гаража і до моменту повернення в гараж за вирахуванням часу відпочинку водія, що повинне визначатися при оформленні замовлення. Загальний оплачуваний час за користування автобусом за окремим замовленням при розрахунку із замов- ником округлюється з точністю до 0,5 год. (час менше півгодини вважається за півгодини, більше півгодини – за повну годину).

Для обліку фактичної роботи автобуса і його водія оформляють довідки- наряди, дорожні листи тощо. Дані дорожніх листів і довідок-нарядів служать підставою для виписування рахунку туристському підприємству при остаточ- ному розрахунку за обслуговування туристів.

### Договори із залізницею

При перевезенні залізничним транспортом договір про виділення місць у поїздах за графіком укладають аналогічно договору з авіакомпаніями на квоту місць або за поточним бронюванням (розглядається далі).

Особливості має договір на оренду спеціалізованого туристсько- екскурсійного поїзду. До цього документу входить наступна інформація:

* + - * маршрут поїздки з вказівкою пунктів зупинки;
			* вартість оренди вагонів та вагонів-ресторанів;
			* терміни подорожі з вказівкою дат та тривалості зупинок у кожному пункті маршруту;
			* кількість вагонів і місць в них;
			* кількість вагонів-ресторанів;
			* кількість змін постільної білизни на одного пасажира;
			* відстань маршруту й вартість проїзду;
			* терміни відмови від подорожі;
			* послуги в поїзді (чай, чайна продукція сніданок в купе та ін.).

При укладенні договору на перевезення у туристсько-екскурсійному по- їзді для дальніх поїздок з турорганізації стягуються:

* + - * орендна плата за всі пасажирські вагони, що включаються до потягу на час фактичного користування (оплата оренди вагонів-ресторанів в договір не включається). За оренду вагонів-ресторанів турпідприємства платять підприєм- ствам, які обслуговують вагони-ресторани і включають у вартість харчування туристів;
			* плата за користування постільною білизною;
			* вартість проїзду відповідно до відстані й роду вагонів за тарифом па- сажирського поїзду (визначає фінансова служба управління залізниці), окрім плати за місця, що використовує поїзна бригада для відпочинку, і місця для працівників вагонів-ресторанів.
			* плата за пересилку з однієї залізниці на іншу орендованого пасажир- ського поїзда у порожньому стані від пункту його приписки (формування) до місця посадки туристів, а також за пробіг до пункту приписки від місця звіль- нення його туристами.

При укладенні договору на перевезення туристів у турпоїзді приміського сполучення з турорганізації стягуються:

* + - * плата за час оренди, але не менш ніж за одну добу;
			* вартість проїзду у приміських поїздах за фактичним числом туристів, але не менше числа місць для сидіння у поїзді за приміським тарифом, діючим на дільниці курсування поїзду.

У разі відмови турфірми від оренди спеціалізованого поїзду після підпи- сання договору менш ніж за певний період часу, визначений договором, до його відправлення з причин, залежних від неї, туристська організація сплачує заліз- ниці штраф.

Залізниця сплачує турфірмі штраф у разі відмови в наданні поїзду після укладення договору на його оренду.

Харчування туристів, які подорожують у туристсько-екскурсійних поїз- дах, здійснюється під час поїздки у вагонах-ресторанах, а також на підприємст- вах ресторанного господарства міста перебування.

### 19.6.2 Договори при організації подорожей водним транспортом

При організації турів на теплоходах турфірма укладає наступні договори з:

1. річковими і морськими пароплавствами на оренду теплоходів;
2. управлінням (конторою або трестом) суднових ресторанів (УРСом) на харчування туристів на маршруті круїзу;
3. приймаючими турфірмами на надання екскурсійного обслуговування на маршруті прямування теплохода. До цих договорів повинні додаватися графіки заходу теплоходів до портів міст прийому з вказівкою дат і орієнтовного часу прибуття і відправлення; програма обслуговування туристів і калькуляція вар- тості обслуговування;
4. управлінням кінофікації (кінопрокатом) на надання кінокопій для де- монстрації їх туристам у кінозалах теплоходів за готівковий розрахунок. В окремих випадках такі договори укладаються безпосередньо між управлінням кінофікації і пароплавством. Якщо копії відеофільмів беруть напрокат, такі до- говори не укладають;
5. бібліотеками на постачання рейсів книгами;
6. музичним колективом (при організації тривалих круїзів); Розглянемо перші два договори більш детально.

Судна для подорожей орендуються турфірмами за спеціальним договором – **фрахт-контрактом**, що укладається між турорганізацією і річковими або морськими пароплавствами.

Договори з річковими і морськими пароплавствами на оренду теплоходів включають таку інформацію:

* + кількість, найменування суден і кількість місць по категоріях;
	+ маршрути круїзів та їх терміни;
	+ кількість постільних комплектів на один рейсообіг для кожного судна і їх вартість;
	+ вартість оплати кожного рейсообігу;
	+ загальна сума за договором за перевезення туристів;
	+ відповідальність сторін.

Обов'язковими додатками до договору є:

* + розклад руху судна, узгоджений з турорганізацією;
	+ план-карта судна, затверджена на момент укладання договору;
	+ розрахунок плати за оренду судна за категоріями кают і елементними ставками для кожного морського басейну з урахуванням сезонних знижок.

Одним з важливих пунктів договору є пункт про відповідальність сторін.

### Судновласник зобов'язаний:

* + дотримуватися встановленого розкладу руху судна;
	+ у разі зміни встановленого розкладу руху судна винна сторона спла- чує іншій стороні її фактичні збитки;
	+ якщо судновласник з яких-небудь причин не може предоставити суд- но, передбачене договором, він надає турорганізації інше однотипне судно;
	+ якщо судно надає в період круїзу допомогу судну або людям, які тер- плять лихо на морі, то судновласник відповідальності за затримку рейса не не- се. Рейс за погодженням сторін на цей час продовжується, орендна плата і пла- та за харчування з туристів не стягується.

**Турорганізація несе відповідальність** перед пароплавством за простро- чення платежів за оренду судна, термін виплати яких встановлений договором (як правило штраф складає 0,05% за кожний день прострочення від загальної суми платежів за договором).

Сторони мають право анулювати договір не пізніше ніж за 3 місяці до по- чатку рейсу. У разі ануляції договору пізніше ніж за 3 місяці до початку рейсу, сторона, яка анулювала договір, відшкодовує іншій стороні збиток, сума якого, як правило, не повинна перевищувати 50% вартості орендної плати за рейс. За- гальний розмір збитку визначають сторони.

Розклади руху суден у межах одного пароплавства розробляються і за- тверджуються за узгодженням із зацікавленою турорганізацією і є частиною укладеного договору. Розробляються також розклади для маршрутів, що прохо- дять по суміжних басейнах.

**Договір з УРСом** включає:

* + перелік суден, відомості про кількість рейсів, тривалість одного рейсу (в добах), кількість туристів на рейсі, маршрут і вартість денного раціону хар- чування одного туриста на день (з вказівкою вартості набору продуктів);
	+ обов'язки контори суднових ресторанів щодо виконання прийнятих договірних зобов'язань;
	+ обов'язки туристсько-екскурсійної організації (забезпечення повної посадки туристів);
	+ розробку тематики і проведення вечорів відпочинку в залах ресторану разом з його працівниками;
	+ порядок розрахунків за харчування;
	+ відповідальність сторін.

Після підписання договорів турорганізація має право почати реалізацію путівок на круїзні рейси.

Вартість круїзів визначається величиною фрахту, рівнем комфортабель- ності судна (категорією), а також зборами за прохід каналів, експлуатаційними

витратами, вартістю берегових послуг, податками та іншими витратами і має тенденцію до зростання. За розрахунками фахівців, вартості круїзу і аналогіч- ного за часом і напрямом наземного туру іншими видами транспорту приблиз- но рівні. Проте окрім інших рівних чинників круїз володіє лікувальною дією, а рівень послуг, що надаються в ньому, і їх якість перевершують інші види тран- спортних подорожей.

На борту теплохода туристам надаються різні види послуг (деякі з них можуть бути платними).

До безкоштовних послуг звичайно відносять: користування музичним і читальним салонами, кінозалом для проведення зборів і концертів; телевізором у салоні для перегляду трансльованих телепрограм; шезлонгами і лежаками со- лярію; надання першої медичної допомоги.

Додаткові послуги з оплатою за розрахунок готівкою включають:

* + прийом замовлень на подачу таксі до причалу; бронювання місць в готелях річкових вокзалів; надання кают в початкових і кінцевих пунктах під час міжрейсових зупинок таких як готелі;
	+ бронювання квитків на суміжні види транспорту;
	+ перенесення багажу;
	+ продаж товарів у кіосках і буфетах (барах);
	+ користування послугами прасувальні і перукарні;
	+ прийом радіотелеграм;
	+ користування сауною (душем) і камерою схову;
	+ прокат спортивного інвентарю, столового і чайного посуду, музичних інструментів тощо.

### Сторони при організації туристських перевезень несуть наступну ві- дповідальність:

1. Пароплавство має право продати вільні місця, не реалізовані турфірмою.
2. При подовженні рейсу з вини турфірми вона сплачує пароплавству ва- ртість утримання судна за час затримки. Якщо це відбувається з вини пароплав- ства або з незалежних від сторін причин, то туристи доставляються у кінцевий пункт без додаткової плати. При зміні пароплавством розкладу, що викликало спізнення прибуття судна до міста, де запланована екскурсія, пароплавство ві- дшкодовує турфірмі завданий збиток у зв'язку з простоєм автобусів і оплатою екскурсоводів. При подовженні часу поїздки більш ніж на 8 годин харчування туристів здійснюється у наступному порядку: якщо подовження рейса виникло з незалежних від сторін причин – то 50% вартості харчування здійснюється за рахунок турфірми, а 50% за рахунок пароплавства; в решті випадків – за раху- нок винної сторони.
3. У разі виникнення порожніх пробігів судна з вини турфірми остання сплачує пароплавству їх вартість, а Управлінню суднових ресторанів (УРС) ві- дшкодовує витрати на утримання ресторану в розмірі встановленої за догово- ром націнки денного раціону харчування, помноженої на кількість туристів і днів пробігу.
4. У разі відміни туристського рейсу винна сторона сплачує потерпілій стороні неустойку.

При відміні рейсу з вини турфірми згідно з договором вона сплачує паро- плавству окрім неустойки вартість перевезення, що не відбулося, і відшкодовує УРС витрати на утримання ресторану в розмірі націнок, обчислених з розраху- нку денного раціону харчування, повної посадки туристів і тривалості рейсу. У договорі може бути визначено, що у випадку, коли турфірма попереджає паро- плавство і УРС про відміну рейсу більш ніж за визначену дату до його початку або у випадках, коли рейс відміняється з незалежних від сторін причин, турфі- рма приймає на себе половину збитків і сплачує пароплавству 50% вартості пе- ревезення, що не відбулося, а УРС – 50% від вказаних вище витрат на утриман- ня ресторану.

При відміні туристського рейсу з вини пароплавства воно окрім неустой- ки повертає турфірмі плату за перевезення.

1. При посадці на судно з вини турфірми меншої кількості туристів (ніж вказано в договорі) вона повертає УРС витрати на утримання ресторану в роз- мірі націнки, помноженої на все число людино-днів харчування за договором.

При організації подорожей на теплоходах відношення між турфірмою, що організує круїз, і організаціями, які беруть участь в обслуговуванні туристів (пароплавствами, УРСами, приймаючими турфірмами, що дають берегове екс- курсійне обслуговування в портах заходу, та ін.), оформляються на договірній основі.

Для організації морських і річкових прогулянок або екскурсій на річкових суднах туристсько-екскурсійна організація подає підприємству пароплавства заявку з вказівкою маршрутів, кількості необхідних пасажирських суден (місць), тривалості поїздок, періоду використання суден і кількості рейсів.

Після закріплення пароплавством за туристською організацією суден (місць) укладається договір. Заявки на разові екскурсійні поїздки повинні бути подані турпідприємством пароплавству завчасно (за 15 днів до поїздки).

Оплата проводиться за 15 днів (разових – за 10 днів) до поїздки. Отримані путівки (або квитки) на екскурсійне (прогулянкове) перевезення назад не при- ймаються і повернення платежів по них не проводиться. До початку поїздки ке- рівник екскурсії зобов'язаний пред'явити в касі пристані (вокзалу) копію дору- чення про внесення плати і здати довідку про кількість реалізованих путівок, на підставі чого йому видається квиток на групове перевезення.

При відміні рейсу з причин, не залежних від підприємства пароплавства, або неповному використанні місць екскурсійна організація сплачує районному пасажирському управлінню (порту, пристані, причалу) повну вартість переве- зення згідно з угодою.

Реалізація путівок, що залишилися, може бути проведена в день відправ- лення на пристані через касу з відшкодуванням екскурсійній організації суми виручки за вирахуванням комісійного збору, а також дозволяється їх продаж через каси, спеціально організовані екскурсійною організацією на вокзалі.

### 19.6.3 Договори з авіакомпаніями

Договори з авіакомпаніями бувають трьох видів:

* договір на квоту місць на регулярних авіарейсах;
* агентська угода;
* чартер (оренда літака).

Стисла інформація про зміст кожного з цих договорів зведена у схему, що показана на рис. 19. 4.

При укладанні договорів на квоту місць на регулярних авіарейсах квота місць може бути твердою або м'якою. Це впливає як на умови договору, так і на спеціальні пільги і знижки. При **твердій квоті** місць уся відповідальність за не реалізовані місця лягає на туристську фірму, незалежно від причини. Фінансові втрати несе турфірма. При **м'якій квоті** місць встановлюються терміни можли- вої відмови туристської фірми від квоти або частини квоти місць з причини не реалізації туристських путівок. Ці терміни передбачають можливість подальшої реалізації цих місць самою авіакомпанією або її іншими агентами.

Деякі авіакомпанії вважають своїми агентами усі туристські фірми, які мають з ними договір на квоту місць. Проте у чистому вигляді агентська угода – це робота з реалізації авіаквитків, тобто коли туристська фірма дістає можли- вість самостійно виступати як агентство авіакомпанії з продажу авіаквитків, що спрощує і прискорює процедуру бронювання і оформлення проїзних докумен- тів. Туристська фірма сама виступає як каса з продажу квитків авіакомпанії, тобто сама виписує квитки і має відповідне комп'ютерне устаткування і право доступу до мережі бронювання даної авіакомпанії. У цьому випадку авіакомпа- нія має додатковий пункт продажу (однією з умов агентської угоди є продаж під тури квитків саме цієї авіакомпанії). Агентська угода з авіакомпанією обу- мовлює такі моменти:

* хто і на яких умовах забезпечує наявність обладнання для оформлення авіаквитків і їх бланків;
* питання про підготовку кадрів для обслуговування цього обладнання;
* обсяг продажів (частіш за все встановлюються індивідуально – по кі- лькості квитків в місяць або за виручкою від продажів;
* межі можливих продажів (регіонально або за сегментами споживачів);
* за чиєю ціною продаються авіаквитки – за ціною авіакомпанії або за ціною турагентства (частіше всього за ціною авіакомпанії);
* ціни і тарифи продажів авіаквитків;
* умови оплати авіаквитків – передоплата або оплата в міру продажу;
* розмір комісійної винагороди за продаж авіабілетів (до 9 % від прода- ного тарифу);
* терміни й регулярність подачі звітів авіакомпанії, їх форма й необхід- на документація у додатках до них;
* розмір банківських гарантій на користь авіакомпанії або Міжнародної асоціації повітряного транспорту (ІАТА) (від 20 тис. дол.);
* членство в ІАТА.

Договори на квоту місць на регулярних авіарейсах

### Договори з авіакомпаніями

тверда м’яка

Агентський договір турпідприємство- агент авіакомпанії. Договір містить:

* умови постачан- ня обладнання для оформлення авіа- квитків;

Договір повинен містити:

* графік функціо- нування турів у на- прямку “туди” та “назад” з вказівкою міст призначення;
* кількість турис- тів в кожній групі (квота міст);
* терміни подачі заявок та викупу авіаквитків;
* терміни зняття заявок без утри- мання штрафів;
* види тарифів на квитки, пільгові тарифи, умови на- дання пільгових та- рифів;
* знижки та пільги на квоту місць;
* порядок і термі- ни повернення ви- куплених квитків, що не використані, матеріальну відпо- відальність, що ви- пливає з термінів повернення (м’який блок) та ін.
* порядок підгото- вки кадрів;
* обсяги продажів;

–обсяги можливих продажів;

* ціни і тарифи;
* умови оплати;
* розмір комісійної винагороди;
* терміни та регу- лярність подачі зві- тів авіакомпанії;

- розмір банківсь- ких гарантій на ко- ристь авіакомпанії або міжнародної асоціації повітря- ного транспорту (IATA) від 20 тис. дол. США та ін.

Чартер

(оренда літака) Чартерний договір містить:

* вид (марку) літа- ка;
* число місць, що підлягають прода- жу;
* вартість оренди літака;
* маршрут із вказі- вкою аеропортів вильоту та прибут- тя;
* термін дії дого- вору;
* регулярність здійснення авіарей- сів;
* можливість і гра- ничні терміни знят- тя (відміни) авіа- рейсів і відповідні санкції та ін.

Рис.19.4 – Класифікація і зміст договорів турпідприємств з авіакомпаніями

При організації чартерних авіаперевезень замовник і авіакомпанія визна- чають маршрут, обумовлюють обов'язки сторін, з'ясовують відповідність орен- дного договору міжнародним правилам і визначають вартість рейсу, що вклю- чає оренду літака, витрату палива, роботу екіпажа, обслуговування в аеропорту. Нормальні відносини з авіакомпаніями при оренді повітряного судна пе- редбачають 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 їх організацію має сенс тільки тоді, коли за 4-5 місяців можливе проведення як мінімум 15-17 здвоєних рейсів (туди і назад). Рейси звичайно виконують 1-2 рази на тиждень і зовсім рідко - з періодичністю в 10 днів або в 2 тижні.

Існує тенденція, коли туроператори формують і експлуатують власні чар- терні авіарейси переважно для забезпечення власних туристів.

Слід зазначити, що за сезон реально можна організувати 20 заїздів (при щотижневих польотах). Проте чартер можна пускати і з частотою 2 рази на тиждень. Тоді кількість польотів за сезон зростає до 40. Це знижує тариф, але створює проблеми із завантаження більшості туристських фірм. Цим пояс- нюється виникнення на ринку туристських перевезень “проміжних підпри- ємців” – фірм-оптовиків (wholesalers), що зосереджують у своїх руках великі чартери і розподіляють їх серед більш дрібних фірм у вигляді **блок-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 місць**, при якому замовник не має ніякої фінансової відпо- відальності, але має право в наперед обумовлені терміни повністю або частково відмовитися від своїх місць, більш зручний для турагента, проте якщо відмова відбудеться пізніше встановленого терміну, то замовнику належить виплатити штраф. Звичайно м'які блоки застосовують рідко, оскільки вони не завжди вигі- дні утримувачу чартеру (нехай це авіакомпанія або туроператор – wholesalers ).

**Твердий блок** передбачає строгі договірні зобов'язання за термінами продажу і оплаті. Замовник вносить передоплату, розмір якої звичайно включає суму вартості двох парних рейсів. Тарифи при реалізації твердого блоку бува- ють приблизно на 5-10% нижче, ніж на м'якому. До того ж при договорі на тве- рдий блок оператор і агент фіксують ціну на весь період дії чартеру, що дає до- бру можливість реалізаторам варіювати ціни в пік сезону і в кінці нього.

Найбільш поширений продаж місць на чартерні рейси **комбінованим способом**, що поєднує елементи двох вищезазначених варіантів. Загальне число місць, що входять до реалізуємого блоку, ділиться у визначеній пропорції на дві частини, одна з яких реалізується за твердою системою, а інша – за м'якою.

Часто в ролі ініціатора чартерної програми виступають декілька туропе- раторів. При цьому вони наперед обумовлюють між собою умови організації польотів. Головним питанням для туроператора, який вперше організує власний чартер, завжди є питання вибору авіакомпанії. До поняття “надійність авіаком-

панії”, на думку туроператорів, входять перш за все репутація і ім'я на світовому ринку авіаперевезень, напрацьованість технологічного ланцюжка польотів на конкретному напрямі, величина і номенклатура льотного парку, можливість наземної представницької підтримки.