

## Практичні рекомендації для учнів групи 24

**Майстер Войтенко О.І.**

**Професія:** Агент з організації туризму

Тема 2. Самостійне виконання робіт агента з організації туризму

### 2.4 Документообіг туристичного підприємства

#### Мета уроку

**Навчальна:** ознайомити учнів з документообігом на туристичному підприємстві, навчити працювати з документами на туристичному підприємстві

**Виховна:** виховувати в учнів відповідальність, точність, пунктуальність, виховати інформаційно-освічену особу

**Розвивальна:** розвивати логічне мислення і пізнавальний інтерес учнів до обраної професії.

Одним з основних і найбільш поширених видів документів, що регламентують процес створення турпродукту, є **договір**. **Договір** - це документ, що фіксує угоду двох або декількох сторін по встановленню, зміні та припинення цивільних прав та обов'язків.

У Цивільному кодексі України не закріплено чітких правил оформлення договору, але сказано, що він повинен оформлятися в простій письмовій формі, яка має на увазі собою складання письмового документа, що виражає сутність і зміст договору (ст. 160 ЦК України). У деяких випадках договір може укладатися в усній формі, може бути замінений розпискою або підлягати державній реєстрації та нотаріальному посвідченню.

### **Договір містить такі реквізити:**

- Назва структурного підрозділу;
- Дату;
- реєстраційний номер;
- Місце складання документа;
- Текст;
- Довідкові дані сторін;
- Підписи посадових осіб кожної зі сторін;
- Візи узгодження.

Зміст тексту договору ділиться на розділи і включає: найменування організацій, що укладають договір (або відомості про фізичних осіб); посилання на їх установчі документи; прізвища, імена та по батькові представників сторін; відомості про зобов'язання сторін; умови і форми розрахунку; санкції при порушенні та невиконанні вчасно зобов'язань; умови відшкодування шкоди (можливих збитків); термін дії договору. Розділ про взаємні зобов'язання сторін є основним і чітко, однозначно регламентує взаємовідносини сторін, його окремі або спеціальні умови.

**Договір про надання туристичних послуг** - це основний документ, юридично підтверджує факт комерційної угоди між туристом і туристичною фірмою. Цей договір є договором приєднання. Він оформляється на стандартному аркуші паперу формату А4 і містить набір реквізитів, характерний для договору.

Текст договору про надання туристичних послуг розділений на пункти, що мають заголовок і нумеровані арабськими цифрами:

1. Замовлення і підтвердження туру.
2. Вартість і порядок оплати турпродукту.
3. Зміна умов договору.
4. Відповідальність сторін.
5. Вирішення спорів.
6. Страхівка.

Договір складається у двох примірниках: один віддається туристу, інший залишається в турфірмі.

## ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ № \_\_\_\_\_

Цей договір укладений \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/2020р.

**МІЖ:**

**Туристичним Агентство «Альбатрос-Тур», ФОП Білоконь А.О.**

Надалі Турагент, що діє від імені та за дорученням Туроператора \_\_\_\_\_, з одного боку,  
і  
Громадянин (ка)

надалі Турист, з другого боку, названі в подальшому «Сторони», керуючись ст. ст. 901-907 ЦК України, ст. ст. 295-305 ГК України, ст. ст. 18-24 Закону України «Про туризм», іншими нормативними актами, що регулюють відносини у сфері туристичної діяльності, уклали даний Договір про наступне:

### 1. Предмет Договору

1.1. Турагент зобов'язується відповідно до заявки Туриста на бронювання (надалі – **Лист бронювання**) забезпечити надання комплексу туристичних послуг (туристичний продукт), а Турист зобов'язується на умовах даного Договору прийняти та оплатити їх.

### Істотні умови договору

1) строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування \_\_\_\_\_;

2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту) \_\_\_\_\_;

3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування \_\_\_\_\_;

4) види і способи забезпечення харчування \_\_\_\_\_;

5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи \_\_\_\_\_;

6) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту \_\_\_\_\_;

7) страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг \_\_\_\_\_;

8) правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там зазначаються у відповідному Додатку до цього Договору;

9) необхідність оформлення візи \_\_\_\_\_;

10) вартість туристичного обслуговування \_\_\_\_\_ (гривня),

Інформаційно-консультаційні послуги з підбору Турпродукту \_\_\_\_\_ (гривня).

### 2. Права та обов'язки сторін.

#### 2.1. Турагент зобов'язується:

2.1.1. Надати Туристу всю інформацію, що передбачена чинним законодавством України.

2.1.2. Забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до Листа бронювання Туриста.

2.1.3. Забезпечити Туриста необхідними документами відповідно до кількості Туристів: ваучер, страховий поліс, авіаквитки на авіарейсах згідно з графіком відправлення за маршрутом, вказаним в Листі бронювання.

2.1.4. Надати документ, що підтверджує оплату Туристом вартості туристичних послуг, згідно із Листом бронювання та на умовах даного Договору (корінець прибуткового ордеру, квитанція, касовий чек тощо).

#### 2.2. Турагент має право:

**2.2.1** На отримання від Туриста необхідної персональної інформації, з метою реалізації бронювання та забезпечення надання туристичних послуг;

**2.2.2** На відшкодування Туристом збитків Турагента, завданих його неправомірними діями, в тому числі і порушенням умов цього Договору;

**2.2.3** На будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту за погодженням з Туристом. В разі якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста Турагент має право в односторонньому порядку змінювати тривалість, маршрут та інші параметри туристичних послуг.

**2.2.4.** На внесення змін до умов цього договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Сторони керувались під час укладання договору.

### **2.3. Турист зобов'язується:**

**2.3.1.** Своєчасно подати Турагенту належно оформлені документи, необхідні для виконання зобов'язань (оформлення поїздки (туру) Турагента. Оплатити, у встановлений цим Договором термін, вартість Туристичного продукту.

**2.3.2.** Оплатити фактично понесені Турагентом витрати, у тому числі і штрафні санкції, у випадку відмови від даного Договору до початку поїздки.

**2.3.3.** Відшкодувати збитки, заподіяні Турагенту/Туроператору своїми неправомірними діями.

**2.3.4.** При відмові від виконання цього Договору повернути Турагенту Ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг.

**2.3.5.** Оплатити вартість в'їзної візи та послуг з візової підтримки в разі такої необхідності.

### **2.4. Турист має право на:**

**2.4.1.** Необхідну і достовірну інформацію, що передуює укладенню цього Договору, передбаченої ст.ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм», ЗУ «Про захист прав споживачів» та іншу інформацію, необхідну Туристу для безпечного використання туристичного продукту.

**2.4.2.** Отримання комплексу туристичних послуг відповідно до прийнятого та оформленого Листа бронювання;

## **3. Порядок виконання договору**

**3.1.** Інформація Туроператора про програми та розцінки на кожний туристичний продукт, що надається через Турагента Туристу, а також інша інформація, що надається відповідно до умов цього Договору та Закону України «Про туризм», є невід'ємною умовою для виконання цього Договору та міститься на офіційному сайті компанії.

**3.2.** За умовами даного Договору, Турагент погоджує із Туристом істотні умови Договору про туристичне обслуговування заповнює Лист бронювання (встановленого Туроператором) у двох екземплярах або користується системою онлайн бронювання.

**3.3.** Лист бронювання заповнюється в обов'язковому порядку повністю.

**3.4.** Лист бронювання або онлайн бронювання в даному випадку вважається безвідкличною офертою, тобто пропозицією укладення договору.

**3.5.** Після фактичного отримання Турагентом Підтвердження замовлення Турагент має право на укладення договору з Туристом на туристичне обслуговування.

**3.6.** Турагент має право на укладення Договору на туристичне обслуговування і до моменту фактичного отримання Підтвердження замовлення від Туроператора, однак в даному випадку даний Договір на туристичне обслуговування вступає в силу в частині виконання своїх зобов'язань Туроператором тільки після отримання Турагентом Підтвердження замовлення.

**3.7.** Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладення між туристом і Турагентом договору без акцептованого Туроператором замовлення. В такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені.

**3.8.** Турагент зобов'язується відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування, якщо:

а) строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування Туриста у цій країні;

б) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;

в) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;

г) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:

- відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон;

- не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);

- не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років.

**3.9.** Передача Туристу виїзних документів туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери, закордонні паспорти туристів, в разі тимчасового їх зберігання Турагентом), здійснюються в офісі Турагента, електронною поштою або в системі он-лайн бронювання не пізніше, ніж за 24 години до початку туру. Передача документів може здійснюватись безпосередньо туристу в аеропорту вильоту представником Турагента (Туроператора), за домовленістю Сторін.

**3.10.** Зміна ціни туристичного продукту після Підтвердження бронювання допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

**3.11.** Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніш як за 20 днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п'яти відсотків його початкової ціни. У разі якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, Турист має право відмовитися від виконання договору, а Турагент зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

**3.12.** Сторони домовилися, що у разі збільшення комерційного курсу Туроператора вартість неоплаченого або неповністю оплаченого туристичного продукту (туристичної послуги) у строки передбачені умовами оплати туру пропорційно збільшується.

**3.13.** Турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування Туристу збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини Туриста.

**3.14.** Турист вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Турагенту фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

**3.15.** У випадку вжиття альтернативних заходів до дати початку Туру Турагент надає Туристу на узгодження свій варіант Листа бронювання, вказавши, що саме змінено. Після узгодження Турист підписує Лист бронювання, після чого Турагент в розумні строки, враховуючи дату початку Туру направляє погоджений Лист бронювання в системі он-лайн бронювання, електронними чи факсимільними засобами зв'язку Туроператору. Замовлення Туриста (Турагента) вважається акцептованим Туроператором, якщо Туроператор в системі он-лайн, електронними чи факсимільними засобами зв'язку підтвердив можливість надання послуг.

#### **4. Порядок розрахунків**

**4.1.** Під час заповнення Листа бронювання, Турист здійснює Турагенту передплату в розмірі не менше 30 % від загальної вартості замовленого туристичного продукту та Супутніх послуг. Якщо Лист бронювання оформлюється менш ніж за 14 днів до початку замовленого Туру або дата початку якого припадає на Високий сезон/Акції Турист здійснює 100 (сто) % оплату вартості замовленого ним Туристичного продукту та Супутніх послуг.

**4.2.** Після отримання підтвердження на Тур, Турагент запрошує Туриста для підписання Договору на туристичне обслуговування та здійснення остаточної оплати замовленого Туру та Супутніх послуг. Турист повинен здійснити повну оплату вартості за замовлений Тур та Супутні послуги за вирахуванням передоплати в касу або на розрахунковий рахунок Турагента протягом 1-го банківського дня після підтвердження Туру. Датою виконання зобов'язань з оплати є дата зарахування коштів на поточний рахунок Турагента. За згодою Сторін допускається підтвердження оплати копією платіжного документа. У призначенні платежу Турист вказує реквізити рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата. У разі нездійснення оплати в зазначений строк, підтвердження на Тур автоматично анулюється, збитки Туроператора/Турагента покладаються на Туриста.

**4.3.** Послуги Турагента за інформаційно-консультаційні послуги з підбору Турпродукту Турист оплачує окремо. Вартість таких послуг встановлюється Турагентом самостійно та становить суму грошових коштів яка є не більшою різниці вартості Туристичного продукту, що зазначено на сайті Туроператора та вартості Туристичного продукту, що зазначений в Підтвердженні бронювання або рахунку Туроператора.

**4.4.** У разі зміни вартості Туру та Супутніх послуг Турагент погоджує цю зміну з Туристом. Турист повинен здійснити повну оплату вартості за замовлений Тур та Супутні послуги в касу Турагента протягом 1-го банківського дня після узгодження нової ціни за замовлений ним Тур та Супутні послуги.

**4.5.** У разі збільшення транспортних тарифів, комерційного курсу валют, введення нових або підвищення діючих ставок податків, зборів та інших обов'язкових платежів Турагент надає Туристу рахунок на доплату, розмір якої підлягає перерахуванню Туристом на рахунок Турагента протягом 1-го банківського дня. В разі неналежного виконання Туристом обов'язку з оплати рахунку, відповідне замовлення анулюється Турагентом з повідомленням Туриста, та в такому разі застосовується відповідальність, передбачена пунктом 7.2 даного Договору.

#### **5. Відповідальність сторін.**

**5.1.** Турист має право відмовитись від виконання даного Договору, за умови оплати Турагенту фактично понесених ним витрат за послуги, надані до цього повідомлення, не пізніше дати початку туру. Заява про відмову Туриста від надання туристичних послуг в письмовій формі приймається Турагентом до виконання з дня отримання такої заяви.

**5.2.** У випадку відмови від виконання даного Договору, у тому числі внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу (надалі по тексту – відмова) Турист сплачує Турагенту штраф в наступних розмірах:

- за відмову від поїздки в терміни 30-21 день до початку подорожі - 15% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 20-15 днів до початку подорожі - 50% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 14-8 днів до початку подорожі – 85 % загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 7-1 день до початку подорожі – 100 % загальної вартості туристичних послуг;
- при відмові від поїздки, що припадає на високий сезон - 100% вартості туристичних послуг;
- при відмові від замовлення, по акції «раннє бронювання», або по інших акціях, якщо таке положення було зазначене в умовах проведення акції - 100% вартості туристичних послуг;

Сторони погодили та встановили, що строк та термін високого сезону встановлюється Туроператором самостійно, інформація про зазначений сезон доноситься Туроператором через Турагента до Туриста у зручній для Туроператора формі, зокрема на сайті.

Наведений розмір витрат може бути змінено. Розмір виплат, що зобов'язаний сплатити Турист, залежить від домовленостей Туроператора з партнером по організації туру. Якщо партнером Туроператора встановлений інший розмір витрат, ніж передбачений умовами даного договору, Турист зобов'язаний сплатити вказані витрати, визначені партнером, з урахуванням інших положень даного договору. Для з'ясування розміру можливих витрат Турист має право здійснювати запити до Турагента, який в свою чергу зобов'язаний повідомити Туриста про можливі витрати, кожного із партнерів Туроператора по туру.

**5.3.** Турист несе відповідальність за пошкодження ним майна або здійснення протиправних дій під час поїздки, згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування.

**5.4.** При анулюванні турів що припадають на Високий сезон, акційні пропозиції, державні свята, у періоди виставок, ярмарок, а також при зміні прізвищ в документах, Турист зобов'язаний відшкодувати збитки Турагента у розмірі 100% вартості туру, незалежно від строків відмови.

**5.5.** У випадку, якщо Турагентом авіаквитки заброньовані або виписані по спеціальному (блочному/тур пакетному/туроператорському) тарифу авіакомпанії, що не повертається, раніше внесена оплата за них не повертається незалежно від строків відмови. При цьому слід мати на увазі, що вартість авіаквитків на чартерні рейси, а також вартість авіаквитків на регулярні рейси, які продані по тарифам перевізника є таким, що не повертаються.

**5.6.** У випадку порушення Туристом, який використовує туристичні послуги Турагента, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі, порушення правил перетину кордону та неповернення в країну постійного місце проживання, після закінчення надання Туроператором туристичного обслуговування або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з Туриста в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування та іншими уповноваженими органами. Туроператор в даному випадку відповідальності не несе.

**5.7.** Турист несе відповідальність за використання Ваучера, страхового поліса та інших документів.

**5.8.** Турагент не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду перебування у подорожі.

**5.9.** Турагент не несе відповідальності перед Туристом у випадках: виникнення форс - мажорних обставин, визначених Договором, а також таких обставин, при яких виконання Замовлення виявиться неможливим; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд/виїзд (про що Турагент невідкладно інформує Туриста, але не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо Туроператору та Турагенту); в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Турагенту для подальшого надання Туроператору необхідних для оформлення туристичного продукту документів; в разі подання Туристом іншій Стороні неправдивих та/або завідомо неправдивих даних та інформації щодо себе, та/або підроблених чи не чинних документів; в разі, якщо Турагенту чи Туроператору стане відомо про придбання Туристом туристичного продукту з метою, відмінною від туризму (тобто з метою влаштування на оплачувану роботу за кордоном, метою прохання про політичний притулок, тощо), і Турагент та Туроператор зможуть мотивувати і довести це шляхами, не забороненими чинним законодавством;

**5.10.** Турагент не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодовує витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених цим Договором.

**5.11.** У випадку одночасного настання таких обставин:

- відсутність Ануляції при наявності порушення зобов'язань згідно цього Договору;

- відсутність оплати Туристом Турпродукта згідно пункту 5.1. цього Договору;

- неявка туриста на рейс;

на Туриста накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта.

#### **6. Термін дії Договору**

**6.1.** Договір вступає в силу з моменту його підписання і діє до закінчення терміну Туру. В частині фінансових взаємовідносин діє до моменту повного розрахунку сторін по Договору.

**6.2.** Договір може бути розірваний достроково, з ініціативи однієї із сторін, але не раніше дати проведення усіх взаєморозрахунків.

**6.3.** Дія даного Договору припиняється в такому разі:

а) достроково за взаємною згодою Сторін;

б) достроково з ініціативи однієї із Сторін в порядку, передбаченому цим Договором;

в) в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

**6.4. Внесення змін та доповнень до договору:**

**6.4.1.** Зміни до цього договору вносяться за згодою сторін, водночас Сторони погодили, що Туроператор вправі змінити суттєві умови договору, зокрема дати здійснення авіап перевезення, зміну готелю, тощо. Погодження з боку Туриста зміни умов договору свідчить споживання Туристом іншої та/або заміненої послуги.

#### **7. Реквізити та підписи сторін**

**Турагент:**

\_Туристичне Агентство «Альбатрос-Тур»  
ФОП Білоконь А.О.  
М. Івано-Франківськ, вул. Незалежності 49/11  
+380342509075  
+380664629067

**Турист:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

директор/Білоконь А.О.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_



## **ПЕРЕВІРИМО СЕБЕ:**

**Дати відповідь на питання. Зробити конспект та скинути виконане завдання на електронну пошту: olenka.korostil@ukr.net**

а) Що таке договір?

б) Які основні реквізити містить договір?

в) Дайте визначення терміну - Договір про надання туристичних послуг?

### **Завдання:**

1. Ознайомитись з текстом договору про надання туристичних послуг та напишіть, які є в договорі перелічені зобов'язання турагента.