

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Навчальний посібник

Укладачі : О.Д. Король, Т.Д. Скугар, Н.П. Аніпко, О.В. Руденко



Чернівці

Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича

2022

УДК 338.48:351.82](477)(072)

П-685

Рекомендовано вченою радою
Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича
(протокол № 12 від 28.11.2022 р.)

Рецензенти:

Гишук Р.М., кандидат географічних наук, доцент кафедри менеджменту, міжнародної економіки та туризму Чернівецького торговельно-економічного інституту Державного торговельно-економічного університету.

Красовська О.Ю., кандидат географічних наук, директор туристичної агенції „Грінвіч-тур”.

Щербанюк О.В., доктор юридичних наук, професор, завідувач кафедри процесуального права Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича

Укладачі : О.Д. Король, Т.Д. Скутар, Н.П. Аніпко, О.В. Руденко

Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб.
П-685 Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю.Федьковича. 2022. 232 с.
ISBN 978-966-423-756-4

У виданні розкрито організаційно-правові засади туроператорської, турагентської діяльності та сільського туризму, договірні відносини між суб'єктами туристичної діяльності. Розглянуто види страхування туристів, подано зразки договорів.

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

УДК 338.48:351.82](477)(072)

ISBN 978-966-423-756-4

© Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича, 2022

© Укладачі : О.Д. Король, Т.Д. Скутар,
Н.П. Аніпко, О.В. Руденко, 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
Розділ І. СТВОРЕННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ТУРОПЕРАТОРА І ТУРАГЕНТА	5
Розділ 2. ЛІЦЕНЗУВАННЯ ТУРОПЕРАТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	20
Розділ 3. ДОГОВІРНІ ВІДНОСИНИ В ТУРИЗМІ	29
Розділ 4. СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ	59
Розділ 5. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СІЛЬСЬКОГО ТУРИЗМУ	63
ДОДАТКИ	76
ДОДАТОК А. Заява на отримання ліцензії	76
ДОДАТОК Б. Зразки договорів між туроператором і турагентом.....	77
ДОДАТОК В. Зразок договору на туристичне обслуговування.....	133
ДОДАТОК Г. Зразок пам'ятки туристам, подорожуючим за кордон.....	155
ДОДАТОК Ґ. Зразок інформаційного листа туристам, подорожуючим за кордон.....	178
ДОДАТОК Д. Зразок пам'ятки до договору страхування.	184
ДОДАТОК Е. Закон України „Про туризм”	185
ДЖЕРЕЛА	228

ВСТУП

Важливе значення і вплив на розвиток національної туристичної індустрії має нормативно-правове регулювання туристичної діяльності. Обґрунтоване нормативно-правове забезпечення формує сприятливі умови для ведення туристичного бізнесу та є важливим чинником ефективності функціонування суб'єктів господарювання.

Законодавча регламентація туристичної діяльності передбачає визначення прав, обов'язків і відповідальності суб'єктів туристичної діяльності, нормативно-правове регулювання державної реєстрації, ліцензування та сертифікацію туристичних підприємств тощо.

У запропонованому посібнику розкриваються організаційно-правові засади туроператорської та турагентської діяльності, зокрема організаційно-правові форми і порядок державної реєстрації туристичних підприємств, законодавчі основи ліцензування та ліцензійні вимоги провадження туроператорської діяльності, договірні відносини між суб'єктами туристичної діяльності, страхування у сфері туризму. Висвітлено юридичні основи започаткування власної справи у сільському туризмі. Практичне значення для бажаючих займатися туристичною діяльністю мають подані у додатках зразки документів. Видання також містить переліки нормативно-правових джерел і фахової літератури, що допоможе студентам у самостійному опануванню певних основ туристичного права.

Розділ 1. СТВОРЕННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ТУРОПЕРАТОРА І ТУРАГЕНТА

1.1. Організаційно-правові форми суб'єктів туристичної діяльності

Правові засади туристичної діяльності в Україні закладено Законом „Про туризм”, який визначає основи реалізації державної політики у сфері туризму, права, обов'язки та відповідальність суб'єктів туристичної діяльності, встановлює організаційно-правові вимоги до суб'єктів підприємництва в галузі туризму.

Відповідно до статті 5 Закону „Про туризм”, суб'єктами туристичної діяльності є: „туристичні оператори, туристичні агенти; інші суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг; гідиперекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу; фізичні особи, які не є суб'єктами підприємницької діяльності та надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування тощо”.

Згідно з чинним законодавством, „**туристичні оператори** – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на турсоператорську діяльність.

Туристичні агенти – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту турсоператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг”.

Вимоги щодо започаткування й організації діяльності турсоператорів і турагентів як суб'єктів підприємництва відрізняються. Так,

туроператори можуть створюватися лише як юридичні особи, на відміну від турагентів, якими можуть виступати і фізичні особи-підприємці.

Майнові відносини в галузі туризму регулюються Цивільним і Господарським кодексами України з урахуванням особливостей, встановлених Законом України „Про туризм”.

Згідно зі ст. 63 Господарського кодексу, залежно від *форм власності* в Україні можуть діяти підприємства таких видів:

- „приватне підприємство, що діє на основі приватної власності громадян чи суб’єкта господарювання (юридичної особи);
- підприємство, що діє на основі колективної власності (підприємство колективної власності);
- комунальне підприємство, що діє на основі комунальної власності територіальної громади;
- державне підприємство, що діє на основі державної власності;
- підприємство, засноване на змішаній формі власності (на базі об’єднання майна різних форм власності);
- спільне комунальне підприємство, що діє на договірних засадах спільного фінансування (утримання) відповідними територіальними громадами – суб’єктами співробітництва.

В Україні можуть бути створені й підприємства з іноземними інвестиціями (іноземна інвестиція становить не менш як 10%) та іноземні (у статутному фонді якого іноземна інвестиція становить 100%) підприємства”.

Залежно від *кількості працюючих і доходів від будь-якої діяльності за рік* суб’єкти господарювання можуть належати до суб’єктів малого підприємництва, у тому числі до суб’єктів мікропідприємництва, середнього або великого підприємництва (табл. 1).

Залежно від *способу утворення (заснування) та формування статутного капіталу* в Україні діють підприємства унітарні та корпоративні.

Згідно зі ст. 63 Господарського кодексу, „унітарне підприємство створюється одним засновником, який виділяє необхідне для того майно, формує відповідно до закону статутний капітал, не поділений на частки (паї), затверджує статут, розподіляє

доходи, безпосередньо або через керівника, який призначається, керує підприємством і формує його трудовий колектив на засадах трудового найму, вирішує питання реорганізації та ліквідації підприємства. Унітарними є підприємства державні, комунальні, підприємства, засновані на власності об'єднання громадян, релігійної організації або на приватній власності засновника.

Корпоративне підприємство утворюється, як правило, двома або більше засновниками за їх спільним рішенням (договором), діє на основі об'єднання майна та/або підприємницької чи трудової діяльності засновників (учасників), їх спільного управління справами, на основі корпоративних прав, у тому числі через органи, що ними створюються, участі засновників (учасників) у розподілі доходів та ризиків підприємства. Корпоративними є кооперативні підприємства, підприємства, що створюються у формі господарського товариства, а також інші підприємства, в тому числі засновані на приватній власності двох або більше осіб”.

Таблиця 1

Категорії суб'єктів господарювання

<i>Суб'єкти господарювання</i>	<i>Правовий статус</i>	<i>Середня кількість працівників за звітний період</i>	<i>Річний дохід</i>
Суб'єкти мікропідприємництва	фізичні / юридичні особи	не більше 10 осіб	не перевищує суму, еквівалентну 2 млн євро
Суб'єкти малого підприємництва	фізичні / юридичні особи	не більше 50 осіб	не перевищує суму, еквівалентну 10 млн євро
Суб'єкти великого підприємництва	юридичні особи	більше 250 осіб	перевищує суму, еквівалентну 50 млн євро
Суб'єкти середнього підприємництва	Інші суб'єкти господарювання		

Закон України „Про туризм” не містить вимог щодо організаційно-правової форми туристичного оператора, тому її вибір залежить від рішення учасників (засновників) підприємства.

Поняття і види господарських товариств, правила їх створення, діяльності, а також права й обов’язки їх учасників і засновників визначаються законами України „Про господарські товариства”, „Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю”, „Про акціонерні товариства” та Господарським кодексом України (далі – ГКУ).

Згідно зі ст. 1 закону „Про господарські товариства”, *„господарським товариством є юридична особа, статутний (складений) капітал якої поділений на частки між учасниками. Господарськими товариствами визнаються підприємства, установи, організації, створені на засадах угоди юридичними особами і громадянами шляхом об’єднання їх майна та підприємницької діяльності з метою одержання прибутку. У випадках, передбачених законодавством України, господарське товариство може діяти у складі одного учасника.*

Господарські товариства діють на підставі установчих документів, затверджених учасниками, мають власні назви із зазначенням організаційно-правової форми товариства (акціонерне тощо)”.

Види господарських товариств

Залежно від способу формування та функціонування статутного капіталу, меж відповідальності учасників за зобов’язаннями товариства розрізняють: акціонерні товариства, товариства з обмеженою відповідальністю, товариства з додатковою відповідальністю, повні товариства, командитні товариства.

Найчастіше малий туристичний бізнес функціонує у формі *товариства з обмеженою відповідальністю (ТзОВ)*. Воно може бути засноване однією або кількома особами, а статутний капітал такого товариства поділений на частини, розмір яких визначається засновницькими документами.

Зауважимо, що *„обмеження відповідальності”* стосується винятково учасників товариства, які несуть її в межах своїх вкладів до статутного фонду і не застосовується до Товариства як суб’єкта

господарського права (юридичної особи) якимись певними розмірами майна чи грошових коштів (наприклад, лише розміром статутного фонду).

Вищим органом товариства з обмеженою відповідальністю є загальні збори учасників, що складаються з учасників або призначених ними представників.

Іншою організаційно-правовою формою туристичного підприємства є *товариство з повною відповідальністю*, в якому „всі учасники несуть солідарну відповідальність за зобов'язаннями підприємства всім своїм майном. Якщо при ліквідації повного товариства виявиться нестача наявного майна для сплати всіх боргів, за товариство у недостатній частині несуть солідарну відповідальність його учасники усім своїм майном, на яке, відповідно до законодавства України, може бути звернене стягнення. Важливо, що учасник товариства відповідає за борги останнього незалежно від того, виникли вони після чи до його вступу до товариства”.

Згідно зі ст.65 закону „Про господарські товариства”, *„товариство з додатковою відповідальністю* – товариство, статутний (складений) капітал якого поділений на частки, зазначені в установчих документах. Учасники такого товариства відповідають за його борги своїми внесками до статутного капіталу, а при недостатності цих сум – додатково належним їм майном в однаковому для всіх учасників кратному розмірі до внеску кожного учасника. Граничний розмір відповідальності учасників передбачається установчими документами.

Командитне товариство – товариство, в якому разом з одним або більше учасниками, які здійснюють від імені товариства підприємницьку діяльність і несуть відповідальність за зобов'язаннями товариства всім своїм майном, є один або більше учасників, відповідальність яких обмежується вкладом у майні товариства (вкладників), і які не беруть участі в діяльності товариства. Якщо в командитному товаристві беруть участь два або більше учасників з повною відповідальністю, вони несуть солідарну відповідальність за боргами товариства”.

Зазначимо, що законодавством встановлено заборону на одночасну участь однієї і тієї ж особи у повному товаристві та в

статусі повного учасника в командитному товаристві. Крім того, згідно зі ст.75 згаданого закону, „особа може бути повним учасником тільки в одному командитному товаристві”.

Якщо засновники туристичного бізнесу мають намір почати власну справу на основі значних інвестицій, доцільно створювати підприємство у формі *акціонерного товариства*.

Акціонерним товариством (АТ) є „господарське товариство, яке має статутний капітал, поділений на визначену кількість акцій однакової номінальної вартості, і несе відповідальність за зобов'язаннями тільки майном товариства, а акціонери несуть ризик збитків, пов'язаних із діяльністю товариства, в межах вартості належних їм акцій, крім випадків, визначених законом”.

Акціонерні товариства за типом поділяються на публічні АТ та приватні АТ. Публічну пропозицію власних акцій може здійснювати винятково публічне акціонерне товариство. Якщо приватне акціонерне товариство має намір здійснити публічну пропозицію власних акцій, загальні збори такого товариства разом з прийняттям рішення про здійснення публічної пропозиції власних акцій повинні прийняти рішення про зміну типу товариства з приватного на публічне.

Головним атрибутом такого товариства служить *акція* – цінний папір, що посвідчує майнові права його власника (акціонера), включаючи право на отримання частини прибутку АТ у вигляді дивідендів та право на отримання частини майна АТ у разі його ліквідації, право на управління акціонерним товариством, а також немайнові права.

Важливим завданням, що виконується засновниками (учасниками) всіх видів Товариств, є визначення розміру статутного капіталу та частки кожного з них. Статутний капітал – це сукупність внесків учасників. Статутний капітал – це частина коштів, у межах яких підприємство несе відповідальність перед кредиторами, якщо інше майно відсутнє. Мінімальний розмір статутного капіталу акціонерного товариства становить 1250 мінімальних заробітних плат.

1.2. Правовий статус суб'єкта туристичної діяльності – фізичної особи

Відповідно до ст. 50 Цивільного кодексу України (далі – ЦКУ), „право на здійснення підприємницької діяльності, яку не заборонено законом, має фізична особа з повною цивільною дієздатністю”. Це найпростіша форма підприємництва, оскільки не передбачає створення юридичної особи (підприємства).

Підприємець – це фізична особа – громадянин України, іноземний громадянин або особа без громадянства, що здійснює підприємницьку діяльність на власний ризик, відповідає за зобов'язаннями усім своїм майном, яким володіє згідно з правом приватної власності.

„До підприємницької діяльності фізичних осіб застосовуються нормативно-правові акти, що регулюють діяльність юридичних осіб, якщо інше не встановлено законом або не впливає із суті відносин. Положення щодо права фізичної особи на зайняття підприємницькою діяльністю містяться у гл. 13 ГКУ, гл. 5 ЦКУ та у відповідних галузевих документах, що регулюють відповідний вид діяльності”.

Фізична особа може набути статусу суб'єкта підприємницької діяльності з 16 років або раніше – з моменту реєстрації шлюбу або в разі запису її як батька чи матері дитини.

Громадянин-підприємець самостійно діє на ринку, вступаючи у відносини, набуваючи при цьому відповідних прав та обов'язків. Він виступає власником бізнесу й водночас здійснює управління ним. Це відрізняє його від юридичних осіб, зокрема підприємств, які мають складну систему органів управління з розподілом відповідних функцій між ними. Зауважимо, що навіть якщо функції управління бізнесом здійснює найманий працівник (наприклад, директор туристичної агенції), стороною цивільно-правових відносин юридично є саме громадянин-підприємець, тобто угоди укладаються від його імені, він несе майнову та іншу відповідальність за результати підприємницької діяльності і є повноцінним самостійним суб'єктом ринку.

Наголосимо, що фізична особа – підприємець здійснює підприємницьку діяльність без формування статутного, резервного

та інших фондів, а також діє без установчих документів. Проте чинне законодавство містить норми щодо заборони здійснення приватними підприємцями певних видів господарської діяльності, серед яких: фінансові послуги, діяльність у сфері організації телебачення і радіомовлення, діяльність у сфері загальної середньої та вищої освіти та ін.

Законодавством України передбачено певні обмеження права фізичної особи на здійснення підприємницької діяльності, зокрема, посадові особи органів державної податкової служби, прокурори та слідчі прокуратури, військовослужбовці, нотаріуси, державні службовці, відповідні посадові особи органів місцевого самоврядування тощо не мають права займатися підприємництвом.

Законодавством допускається можливість для фізичної особи – підприємця працювати за спрощеною системою оподаткування та сплачувати єдиний податок, що значно полегшує ведення бухгалтерського обліку. Особливо це важливо для підприємців-початківців. Окрім того, підприємець має право працювати як з печаткою, так і без неї.

Юридичне оформлення набуття громадянином статусу підприємця передбачає проходження процедури державної реєстрації підприємницької діяльності в порядку, встановленому Законом України „Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань”.

1.3. Правова реєстрація суб'єкта господарювання

1.3.1. Установчі документи туристичних підприємств

Туристичне підприємство як юридична особа діє на підставі установчих документів, перелік яких визначається його організаційно-правовою формою.

Установчі документи підприємства – це „комплект документів установлені законом форми, згідно з якими підприємство виникає і діє як суб'єкт права. З точки зору правової природи, установчі документи є локальними нормативними актами, тобто актами, які набувають юридичної сили внаслідок затвердження їх одним або кількома засновниками підприємства. Форму і зміст установчих документів визначають залежно від видів підприємств загальні закони про підприємства та закони про окремі види підприємств”.

Згідно зі ст. 57 ГКУ, до установчих документів належать Рішення про створення підприємства або Засновницький договір, а у випадках, передбачених законом, – Статут (положення) суб'єкта господарювання.

„Установчі документи повинні містити такі відомості:

- найменування суб'єкта господарювання;
- мета і предмет господарської діяльності;
- склад засновників та учасників;
- розмір і порядок утворення статутного капіталу та інших фондів,
- склад і компетенція органів управління і контролю, порядок прийняття ними рішень;
- порядок формування майна, розподілу прибутків та збитків;
- порядок внесення змін до установчих документів;
- умови реорганізації та ліквідації суб'єкта підприємництва.

Окрім обов'язкових, до установчих документів можуть додаватися альтернативні положення, які не повинні суперечити законодавству України. Це положення, пов'язані з особливостями діяльності підприємства: про трудові відносини, засновані на членстві (колективні підприємства, кооперативи), про інші органи, які реалізують повноваження трудового колективу (раду трудового колективу, профспілковий комітет).

Акціонерне товариство, товариство з обмеженою і товариство з додатковою відповідальністю створюються і діють на підставі статуту, повне і командитне товариство – засновницького договору. Установчі документи товариства у випадках, передбачених чинним законодавством, погоджуються з Антимонопольним комітетом України”.

У засновницькому договорі засновники беруть на себе зобов'язання створити суб'єкт господарювання, визначають порядок спільної діяльності щодо його утворення, умови передачі йому майна засновників, порядок розподілу прибутків і збитків, управління діяльністю, процедуру вибуття та входження нових засновників, його реорганізації та ліквідації відповідно до закону та ін. Засновницький договір *повного і командитного* товариства, крім вищезазначених обов'язкових відомостей, повинен визначати розмір частки кожного з учасників, форму їх участі у справах товариства.

Статут підприємства містить правила, які регламентують його діяльність. „Суб'єкт господарювання може створюватися та діяти на підставі *модельного статуту*, затвердженого Кабінетом Міністрів України, який після його прийняття учасниками стає установчим документом.

Якщо підприємство створюється та діє на підставі модельного статуту в рішенні про його створення, яке підписується усіма засновниками, зазначаються відомості про його найменування, мету і предмет господарської діяльності, а також інформація про провадження діяльності на основі модельного статуту”.

Статут акціонерного товариства містить відомості про види акцій, що випускаються, та їх співвідношення, номінальну вартість акцій, кількість акцій, що придбають засновники, а також наслідки невиконання зобов'язань щодо викупу акцій.

Засновниками товариства може бути укладено протокол намірів, що не є обов'язковим документом, але доцільним з точки зору узгодження дій партнерів стосовно створюваного підприємства та вирішення ключових організаційно-правових питань. Цей протокол є основою засновницького договору і єдиним документом, який пов'язує засновників до моменту реєстрації юридичної особи.

1.3.2. Види діяльності туристичних підприємств

Відповідно до ст. 5 Закону України “Про туризм”, виключною діяльністю *туроператорів* є „організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг”. Виключність діяльності означає, що туроператор не має права займатися іншими видами діяльності, крім тих, що зазначені в Законі. „*Турагенти* здійснюють посередницьку діяльність із реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб’єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг”.

Отже, засновнику туристичного бізнесу необхідно записати в Статуті, яким саме видом туристичної діяльності (туроператорською чи турагентською) він буде займатися. Крім того, туроператору слід зазначити вид туризму – внутрішній або міжнародний (в’їзний/виїзний).

Туроператор може передбачити в Статуті і турагентську діяльність, адже таку можливість визначено положеннями ст. 17 Закону про туризм. Проте всі інші види діяльності, що не є супутніми та характерними для туроператора, не можуть зазначатися в Статуті, оскільки, як уже згадувалося раніше, туроператорська діяльність – виключна.

Як зазначає Гнатюк М.Р., „існування в Законі про туризм положення стосовно заборони туроператорам займатися іншими видами діяльності порушує ст. 13 і ст. 42 Конституції України відносно забезпечення рівності всіх суб’єктів підприємництва та соціальної направленості економіки, оскільки туристичні підприємства з введенням вищезгаданої норми дискриміновані по відношенню до інших суб’єктів підприємницької діяльності. Так, відповідно до ст. 42 Конституції України, „кожен має право на підприємницьку діяльність, яка не заборонена законом”. Згідно зі ст. 44 ГКУ, „підприємництво в Україні здійснюється в тому числі на основі принципу вільного вибору видів діяльності””.

На відміну від туроператора, турагент у Статуті може вказувати й інші види діяльності, не пов’язані з турагентською. Обираючи види додаткової діяльності, слід віддати перевагу таким, що будуть

пріоритетними на тривалий період. Розширений перелік видів діяльності у Статуті забезпечить суб'єкту підприємництва можливість переорієнтуватися на інші види господарювання (у випадку, якщо він зазнає невдачі в туристичній справі) без необхідності проходження додаткових юридичних процедур, пов'язаних із внесенням змін до установчих документів. Як відомо, туристичний бізнес – привабливий вид підприємництва, однак він досить чутливий до низки факторів: політичних, економічних та ін.

Відповідно до ст. 1 Закону України „Про туризм”, „характерні туристичні послуги та товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам”. Перелік таких послуг визначений у Методиці розрахунку обсягів туристичної діяльності, затвердженій спільним наказом Державної туристичної адміністрації України, Державного комітету статистики України від 12.11.2003р. № 142/ 394.

„До них належать:

1. Послуги розміщення.
 - 1.1. Послуги готелів та аналогічних засобів розміщення.
 - 1.2. Послуги розміщення, що надаються безплатно.
2. Громадське харчування та продаж напоїв.
3. Послуги пасажирського транспорту.
 - 3.1. Послуги залізничного транспорту.
 - 3.2. Послуги автомобільного та іншого сухопутного транспорту.
 - 3.3. Послуги водного транспорту.
 - 3.4. Послуги повітряного транспорту.
 - 3.5. Послуги допоміжної пасажирської транспортної служби.
 - 3.6. Оренда пасажирських транспортних засобів.
 - 3.7. Технічне обслуговування та ремонт пасажирських транспортних засобів.
4. Послуги турагентів, туроператорів, туристських гідів.
5. Послуги у сфері культури.
 - 5.1. Сценічне мистецтво.
 - 5.2. Послуги музеїв та інші культурні послуги.
6. Рекреація та інші види дозвілля.

6.1. Спорт та інші види спортивного дозвілля.

6.2. Санаторно-курортні послуги.

7. Інші туристські послуги.

7.1. Фінансові та страхові послуги.

7.2. Інші види оренди.

7.3. Інші послуги туристам.

Супутні туристичні послуги та товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам”. До супутніх послуг належать послуги, які замовлені туристом, є предметом договору про туристичне обслуговування та не підпадають під визначення характерних туристичних послуг.

1.3.3. Процедура державної реєстрації суб'єкта підприємницької діяльності

За чинним законодавством України, державна реєстрація суб'єктів підприємницької діяльності (підприємств, фізичних осіб – підприємців) обов'язкова. Відповідна вимога встановлена ст. 58 ГКУ. Порядок реєстрації регламентується Законом України „Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань” від 15.05.2003р.

Правова реєстрація – це процесуально-правова дія, внаслідок якої підприємства та громадяни-підприємці вносяться до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР). Проведення реєстрації відбувається шляхом внесення запису до ЄДР й оприлюднення на порталі електронних сервісів або з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг виписки, результатів надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації та установчих документів.

Для проведення державної реєстрації юридичної особи подаються такі документи:

- заява про державну реєстрацію створення юридичної особи;
- примірник оригіналу (нотаріально засвідчену копію) рішення засновників про створення юридичної особи;
- установчий документ;
- документ про сплату адміністративного збору;

- документ, що підтверджує реєстрацію іноземної особи у країні її місцезнаходження (витяг із торговельного, банківського, судового реєстру тощо), - у разі створення юридичної особи, засновником (засновниками) якої є іноземна юридична особа;
- документ, що містить інформацію про розмір обов'язкових платежів та інших обов'язкових витрат, сплата яких відповідно до законодавства України необхідна для започаткування діяльності товариства;
- структура власності за формою та змістом, визначеними відповідно до законодавства;
- витяг, виписка чи інший документ з торговельного, банківського, судового реєстру тощо, що підтверджує реєстрацію юридичної особи - нерезидента в країні її місцезнаходження, - у разі, якщо засновником юридичної особи є юридична особа - нерезидент;
- нотаріально засвідчена копія документа, що посвідчує особу, яка є кінцевим бенефіціарним власником юридичної особи, - для фізичної особи - нерезидента та, якщо такий документ оформлений без застосування засобів Єдиного державного демографічного реєстру, - для фізичної особи - резидента.

У випадках, що передбачені законом, додатково подаються й інші документи, зазначені в ст.17 Закону „Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань”.

Для державної реєстрації фізичної особи підприємцем необхідно подати такі документи:

- заяву про державну реєстрацію фізичної особи підприємцем, в якій може зазначатися прохання про реєстрацію такої особи платником податку на додану вартість та/або обрання спрощеної системи оподаткування;
- нотаріально засвідчену письмову згоду батьків (усиновлювачів) або піклувальника чи органу опіки та піклування - для фізичної особи, яка досягла шістнадцяти років і має бажання займатися підприємницькою діяльністю, але не має повної цивільної дієздатності;
- договір (декларація) про створення сімейного фермерського господарства - у разі державної реєстрації фізичної особи, яка самостійно або з членами сім'ї створює сімейне фермерське господарство відповідно до Закону України „Про фермерське господарство”.

Контрольні запитання та завдання

1. Наведіть класифікацію підприємств за формою власності.
2. Які є категорії підприємств залежно від кількості працюючих та обсягу валового доходу від реалізації продукції?
3. Розкрийте особливості створення унітарних та корпоративних підприємств.
4. Назвіть види господарських товариств.
5. У чому особливості підприємницької діяльності фізичних осіб-суб'єктів господарювання?
6. Які вимоги до установчих документів туристичних підприємств?
7. Охарактеризуйте юридичні особливості туроператорської та турагентської діяльності.
8. Який порядок державної реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності?

Розділ 2. ЛІЦЕНЗУВАННЯ ТУРОПЕРАТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Законодавчі основи ліцензування

За чинним Законом України „Про туризм” та Закону „Про ліцензування певних видів господарської діяльності”, туроператорська діяльність підлягає ліцензуванню. Згідно зі ст. 17 Закону „Про туризм”, „суб’єкт господарювання не має права у своїй назві використовувати слово „туроператор” без отримання ним відповідної ліцензії”

„*Ліцензія* – це документ державного зразка, який видається органами державного регулювання і засвідчує право суб’єкта підприємництва (ліцензіата) на здійснення певного виду господарської діяльності впродовж визначеного строку за умови виконання ліцензійних умов”.

Законодавством про туризм накладено заборону на отримання ліцензії туристичним оператором, назва якого тотожна назві іншого суб’єкта підприємництва, що вже отримав ліцензію раніше й інформація про нього внесена до відповідного реєстру.

Законом України „Про ліцензування певних видів господарської діяльності” встановлено порядок ліцензування, видачі копії та дубліката ліцензії, підстави для її анулювання тощо.

Для отримання ліцензії підприємству необхідно подати до органу ліцензування заяву встановленої форми (див. Додаток А). „До заяви додаються такі документи:

- заява про державну реєстрацію створення юридичної особи;
- засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою) копія документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед туристами (гарантія банку або іншої кредитної установи) у розмірі, визначеному ст. 15 Закону України „Про туризм”;
- відомості щодо місць провадження туроператорської діяльності та про їх доступність для маломобільних груп населення;

- засвідчені керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою) копії документів (їх витягів), що підтверджують освітньо-кваліфікаційний рівень, стаж роботи керівника здобувача ліцензії, необхідний для провадження туроператорської діяльності, визначений п.10 цих Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності;
- засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою) копія договору, укладеного із страховою компанією, про обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування туристів, що здійснюють туристичні подорожі;
- опис документів, що подаються для одержання ліцензії, у двох примірниках (у разі подання документів у паперовій формі)".

2.2. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності

„Ліцензійні умови – встановлений з урахуванням вимог законів вичерпний перелік організаційних, кваліфікаційних та інших спеціальних вимог, обов'язкових для виконання при провадженні видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню”.

Відповідно до „Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності”, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.11.2015 р., ліцензіат зобов'язаний дотримуватися таких основних вимог:

1. Кадрові вимоги:

- керівник туроператора повинен мати вищу освіту, стаж роботи у сфері туризму не менше 3-х років або вищу освіту у сфері туризму;
- у штаті туроператора повинно налічуватися не менш як 30% працівників, які мають стаж роботи у сфері туризму не менше 3-х років або вищу освіту у сфері туризму;
- туроператор повинен оформляти трудові договори з усіма найманими працівниками.

2. Організаційні вимоги. „Ліцензіат зобов’язаний:

- зберігати договори на туристичне обслуговування з туристами (або з турагентами, якщо договори укладаються через турагентів);
- у письмовій формі повідомляти органу ліцензування про всі зміни даних, які були зазначені у його заяві, підтвердних документах та відомостях, що додавалися до заяви про отримання ліцензії, не пізніше одного місяця з дати набуття таких змін;
- провадити туроператорську діяльність виключно в межах місць, зазначених у відомостях, що додавалися до заяви на отримання ліцензії;
- мати власний веб-сайт;
- забезпечити дотримання мінімального розміру фінансового забезпечення своєї цивільної відповідальності перед туристами впродовж строку дії ліцензії. У разі проведення виплат за гарантією банку або іншої кредитної установи туроператор зобов’язаний привести розмір такої гарантії до встановленого законом мінімального розміру протягом робочого дня, що настає за днем проведення виплати;
- отримати від турагента копію документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності турагента перед туристами;
- вести облік виданих туристам договорів обов’язкового (медичного та від нещасного випадку) страхування;
- щороку до 30 березня подавати статистичний звіт органу ліцензування;
- у разі планового припинення туроператорської діяльності (ремонт, санітарна обробка місця провадження діяльності тощо) ліцензіат зобов’язаний повідомляти органу ліцензування у строк, який не може бути меншим, ніж один місяць до дня такого припинення, про дату та строк припинення такої діяльності, розміщувати цю інформацію на власному веб-сайті та при вході до місця провадження туроператорської діяльності;
- у разі позапланового припинення туроператорської діяльності у зв’язку із виникненням форс-мажорних обставин ліцензіат

повинен повідомити про це органу ліцензування у місячний строк з дня настання таких обставин;

- туроператор, який надає послугу, пов'язану з виїзним туризмом та перевезенням, зобов'язаний двічі (за 8 год та 2 год) до запланованого часу відправлення рейсу перевірити інформацію та в разі затримки рейсу на 4 або більше години розмістити інформацію про затримку на своєму веб-сайті та надіслати на електронну адресу органу ліцензування;
- забезпечити присутність свого керівника, його заступника або іншої уповноваженої чи довіреної особи під час проведення органом ліцензування в установленому Законом порядку перевірки додержання ліцензіатом вимог цих Ліцензійних умов.

Туроператор під час організації туризму оформляє та видає туристу безпосередньо або через турагента такі документи:

1) Договір на туристичне обслуговування або ваучер, якщо договір укладається шляхом видачі ваучера.

2) Договір на обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування (крім випадку самостійного укладення такого договору туристом).

3) Проїзні документи (квитки, в тому числі електронні квитки), якщо перевезення входить до складу послуг, передбачених договором на туристичне обслуговування”.

3. Технологічні вимоги:

1) „Місце провадження туроператорської діяльності повинно відповідати таким вимогам:

- мати інформаційну вивіску або інформаційну табличку із зазначенням повного найменування;
- бути забезпеченим оргтехнікою та програмним забезпеченням, засобами телефонного зв'язку, доступом до Інтернету;
- при вході до місця провадження туроператорської діяльності має бути розміщено інформацію про режим роботи ліцензіата.

2) Туроператор на видному та доступному для туриста місці в тій частині місця провадження туроператорської діяльності, де

здійснюється укладання договорів на туристичне обслуговування, повинен розмістити таку інформацію та документи:

- копію документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності ліцензіата перед туристами;
- відомості про керівника, заступників керівника (за наявності) та головного бухгалтера та номери їх телефонів, адреси електронної пошти (у разі наявності);
- книгу відгуків та пропозицій громадян;
- Закон України „Про туризм”;
- Закон України „Про захист прав споживачів”;
- Ліцензійні умови;
- місцезнаходження та номери телефонів Державного агентства розвитку туризму, відповідного територіального органу Держпродспоживслужби.

3) Туроператор на своєму веб-сайті зобов'язаний розмістити у довільній формі інформацію про:

- турагентів, які провадять посередницьку діяльність з реалізації комплексу туристичних послуг, розробленого туроператором;
- діючі договори на туристичне обслуговування, укладені безпосередньо туроператором та/або через туристичних агентів, із зазначенням країни тимчасового перебування.

Туроператор повинен забезпечити оновлення зазначеної інформації не пізніше робочого дня, що настає за днем укладення агентського договору або договору на туристичне обслуговування, та її розміщення на своєму веб-сайті впродовж року.

Туроператор під час провадження своєї діяльності забезпечує створення необхідних умов доступності для маломобільних груп населення до місць її провадження”.

2.3. Фінансове забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів перед туристами

Відповідно до ст. 15 Закону України „Про Туризм”, „з метою забезпечення прав та законних інтересів громадян-споживачів туристичних послуг туроператор та турагент зобов’язані здійснити фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами.

Туроператор для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, які пов’язані з необхідністю покриття витрат туриста з його повернення в місце проживання (перебування), відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

Турагент для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, та які пов’язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку”.

Іншими словами, якщо турфірма не виконала свої зобов’язання – самоліквідувалася, перебуває у стані банкрутства або не виконала умови договору, банк компенсує збитки туристу.

Мінімальний розмір фінансового забезпечення має становити суму, еквівалентну:

- не менше ніж 20 тис. євро – для туроператорів, послуги яких не обмежено внутрішнім та в’їзним туризмом;
- 10 тис. євро – для туроператорів, що надають послуги лише з внутрішнього та в’їзного туризму;
- 2 тис. євро – для турагентів.

У разі настання гарантійного випадку турист для відшкодування заподіяних йому збитків має звернутися до відповідної кредитної установи з пакетом документів, що включає:

- заяву;
- договір про туристичне обслуговування (ваучер);
- документи, що підтверджують невиконання ліцензіатом договірних зобов'язань.

Зауважимо, що ст. 15 чинного Закону „Про туризм” „не враховує специфіки провадження туроператорами таких пріоритетних для держави видів туризму, як в'їзний та внутрішній. Загальновідомо, що туроператори, які надають послуги з в'їзного туризму, безпосередньо з іноземними туристами не працюють, тому вони не повинні надавати фінансове забезпечення своєї відповідальності перед ними. Таку відповідальність безпосередньо перед туристом несе іноземна туристична фірма – партнер українського туроператора – відповідно до умов, передбачених договором зі своїм туристом. Отже, доцільним буде звільнити туроператорів, які надають послуги винятково з в'їзного туризму, від здійснення фінансового забезпечення своєї цивільної відповідальності перед туристом. У разі виникнення передбачених ст. 15 Закону обставин з вини приймаючої сторони (української туристичної організації) претензії, відповідно до норм міжнародного права, можуть висуватися лише партнером – іноземною туристичною компанією, а не туристом. Що ж стосується туроператорів, які займаються внутрішнім туризмом, то вони також не повинні надавати фінансове забезпечення своєї відповідальності перед туристом. Оскільки внутрішні подорожі не мають ризиків, характерних для закордонних подорожей наших громадян. До того ж зазначимо, що захист життя, майнових і особистих немайнових прав та інтересів туриста вже гарантовано нормою про обов'язкове страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності за шкоду, заподіяну життю чи здоров'ю туриста або його майну (Закон України „Про страхування” ст. 7 п. 31)”. Отож, недоцільно зобов'язувати туроператорів, які займаються внутрішнім туризмом, надавати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності перед туристом.

Гарантія оформлюється у вигляді письмової *угоди*, між туроператором (турагентом) та банком або іншою кредитною установою, що діє на підставі ліцензії і має право надавати гарантії відповідно до Закону України „Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”. До договору гарантії додається копія ліцензії банку (кредитної установи).

Перший крок на шляху до отримання гарантії – звернутися до банку, в якому відкрито поточний рахунок компанії. Чому є сенс звертатися саме до банку, в якому відкрито поточний рахунок? Враховуючи динаміку руху коштів на рахунку, кредитну історію компанії, умови надання гарантії можуть бути найбільш привабливими саме тут.

Другий крок – погодити *умови надання гарантії, забезпечення гарантії, ціну гарантії*. Умови надання фінансового забезпечення (гарантії) фіксують у відповідній *угоді (договорі)* між туроператором (турагентом) та банківською (іншою кредитною) установою.

Закон України „Про туризм” не зобов’язує безпосередньо вносити грошові кошти на рахунок банківської чи іншої кредитної установи (розмір гарантії в 20000 євро не означає обов’язкового депонування зазначеної суми на рахунку банку).

Забезпеченням гарантії може виступити майно туроператора (турагента) (наприклад, нерухомість, обладнання тощо). Є й інші способи забезпечення банківської гарантії, відмінні від застави майна. Це, зокрема, порука іншої юридичної особи за туристичну компанію про сплату відповідних коштів у разі настання гарантійного випадку, страхування ризику невиконання зобов’язань перед туристами (заставою виступає страховий поліс на користь гаранта) та ін.

Завершальний етап – оформлення договору та довідки про отримання гарантії.

Контрольні запитання та завдання

1. Які види туристичної діяльності підлягають ліцензуванню?
2. Розкрийте законодавчі основи ліцензування туристичної діяльності.
3. Охарактеризуйте кадрові вимоги до здійснення туроператорської діяльності.
4. З'ясуйте організаційні вимоги до здійснення туроператорської діяльності.
5. Назвіть документи, які туроператор повинен оформити та видати туристу згідно Ліцензійних умов.
6. Які технологічні вимоги до здійснення туроператорської діяльності?
7. У чому полягають вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів перед туристами?
8. Розкрийте механізм фінансового забезпечення.

Розділ 3. ДОГОВІРНІ ВІДНОСИНИ В ТУРИЗМІ

3.1. Договори рецептивного туроператора з постачальниками послуг

Рецептивні туроператори – це ті оператори, які працюють на прийомі туристів, тобто організують обслуговування туристів у місцях їхнього призначення. Такі туроператори займаються формуванням власного туристичного продукту з окремих послуг, які надають місцеві готелі, заклади харчування, транспортні компанії, гіді, екскурсуводи, різні розважальні заклади тощо.

Основа договорів з постачальниками послуг - типовий договір, який охоплює питання, що мають відношення до обслуговування туристів і взаємовідносин партнерів (постачальника послуг і туроператора).

Усі домовленості з партнерами-постачальниками послуг щодо обслуговування туристів у турі підтверджуються письмовими договорами (контрактами). Такі договори мають типову форму договору купівлі-продажу, або договору-комісії, або договору-обміну (при безвалютному обміні групами туристів).

Головні складові договорів із постачальниками послуг подібні складовим 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.*

Такі договори вважаються укладеними в тому випадку, коли між сторонами досягнуто згоди з усіх важливих його умов. Важливими ж вважаються умови про предмет договору, які визнані законодавством істотними чи необхідними для договорів такого виду. Отже, сторони мають право встановлювати умови договору на свій розсуд, оскільки кожний випадок - це своя специфіка, яка залежить від особливостей надання послуг туристам і взаємовідносин договірних сторін. Виняток можуть становити тільки ті випадки, коли зміст відповідної умови запропонований (чи заборонений) законодавством.

3.1.1. Договір із готельним підприємством

Міжнародній практиці відомі і мають велике поширення угоди та документи, що регулюють взаємовідносини готелів із турагентами та туроператорами. Серед таких документів є Готельна конвенція 1970 р. Вона була створена під головуванням Міжнародної готельної асоціації і Всесвітньої федерації асоціацій туристичних агентств. Цією Конвенцією регулюються домовленості сторін договору, сферу її застосування, типи готельних контрактів, загальні й особливі правила їхнього створення, розмір комісійних і порядок виплати платежів. Також регулюються умови, за якими такі договори анулюються. У 1979 р. до Готельної конвенції внесено ряд уточнень і вона вже одержала нову назву „Міжнародна готельна конвенція”. А з 1993 р. ця конвенція набула статусу кодексу відносин між готелями і турагентствами (туроператорами) і застосовується сьогодні при укладанні готельних контрактів.

Конвенція зобов'язує готельні підприємства надавати достовірні дані про категорію і розміщення готелю, а також про послуги, які надає готель та їхню якість. У ній прописується, що турагент не має права називати для своїх клієнтів ціни, які є вищими від установлених за договором комісії. Це стосується і туроператора, оскільки він працює з готелем на тих же умовах. При цьому ні турагент, ні туроператор, ні готель не мають права розкривати ціну й умови, прописані в контракті.

Загалом, документами, що регулюють взаємовідносини з готельними підприємствами, є: Міжнародні готельні правила, затверджені Радою Міжнародної готельної асоціації (02.11.1981 р.), і Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів, узгоджена регіональними комісіями ВТО в 1989 р.

Звісно, що ці документи мають рекомендаційний характер і не є обов'язковими до виконання, вони мають багато складових, що увійшли сьогодні і застосовуються в міжнародній практиці взаємовідносин між готелем, туроператорами і турагентами у туризмі.

Взаємовідносини з готелями обумовлюються такими документами:

- *Договір про квоту місць з гарантією заповнення 30-80 %.* Згідно з таким договором туристичне підприємство отримує від готелю визначену кількість місць, яку воно зобов'язується протягом періоду прописаного в контракті, забезпечити туристами. У цьому випадку туристичне підприємство бере на себе зобов'язання про гарантовану оплату 30-80 % виділеної квоти місць. Навіть якщо вони не будуть використані. Іншу частину квоти підприємство має право анулювати в установлений термін. Відповідно до такого договору туристичне підприємство отримує ціни на місця в готелі за більш низькими тарифами, ніж звичайні на ринку;

- *Договір про квоту місць без гарантії заповнення.* За таким договором туристичне підприємство не бере на себе відповідальності про гарантування заповнення виділеної йому квоти місць в готелі. У такому випадку набуває сили стандартне правило анулювання місць, які не були використані у встановлений термін. Туристичне підприємство розраховується з готелем за звичайними тарифами;

- *Договір про тверду закупівлю місць із повною оплатою.* Туристичне підприємство гарантує готелю повну оплату виділеної квоти місць, незалежно від того як вони будуть заповнені. У такому випадку туристичне підприємство може отримати значно нижчі ціни на розміщення в готелі, ніж в інших випадках;

- *Договір про поточне бронювання.* Цей вид договору найбільш типовий для туристичних підприємств. Особливо для тих, які займаються організацією індивідуального туризму. За таким договором туристичне підприємство не отримує від готелю ніякої квоти місць. При звертанні клієнта туроператор формує заявку для готелю на бронювання. Після отримання підтвердження здійснює продаж готельних послуг. При такому договорі встановлені звичайні ціни на готельні місця.

Бронювання місць у готелях здійснюється у два етапи. Перший етап включає в себе запит на бронювання з боку туроператора. Запит містить у собі такі традиційні відомості: ім'я туриста, вид послуг (категорія номера, тип харчування), терміни перебування у готелі. Другий – обробку матеріалів щодо запиту з подальшим

підтвердженням. Тільки позитивна відповідь від готелю дає підстави вважати місце зарезерованим.

Оплата бронювання зі сторони туроператора відбувається відповідно до умов, що прописані в договорі, наприклад, відповідно до категорії зарезерованих місць і номерів не пізніше, ніж за 10 днів до того, як вони будуть зайняті туристами, терміном не менше 3 днів.

Застосовуються різноманітні форми бронювання. Під час використання автоматичних апаратів для резервування застосовуються спеціальні міжнародні готельні коди. Сучасний рівень комп'ютеризації дозволяє здійснювати бронювання та його підтвердження практично одночасно, що дуже зручно, особливо, коли подорож має відбутися через день або два.

У будь-якому варіанті договору потрібно 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, дітей, користування міським пляжем чи пляжем готелю тощо.);
- мови, на яких необхідно говорити персоналу;
- терміни підтвердження заїзду туристів (бронювання);
- терміни зняття заїздів без пред'явлення штрафних санкцій;
- штрафні санкції за розмірами 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, які дає 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.

3.1.2. Договір із підприємством харчування

Договір з підприємством харчування підписується, якщо харчування відбувається за межами розміщення туристів і не передбачено контрактом із готелем. Цей випадок можливий на маршрутних, тематичних турах і екскурсіях (харчування в дорозі) тощо.

При підписанні таких договорів необхідно враховувати:

- кількість туристів, які одночасно харчуються в закладі харчування;
- регулярність і кількість замовлень;
- вид харчування (шведський стіл, табльдот тощо);
- орієнтовні варіанти меню;
- орієнтовні ціни на різні варіанти харчування;
- бонуси за значну кількість туристів чи за постійне забезпечення туристами;
- строки подачі заявок на харчування;
- граничні терміни зняття замовлення без отримання штрафних санкцій;
- матеріальна відповідальність за скасування харчування чи перенесення його термінів з провини однієї з сторін чи двох із зазначенням часу настання матеріальної відповідальності та ін.

3.1.3. Договір з автотранспортним підприємством

26 травня 1982 р. у Дубліні прийнята Європейська угода про нерегулярні міжнародні перевезення пасажирів автобусами. Цією угодою і регулюються міжнародні взаємовідносини у сфері організації автотранспортних перевезень туристів. За цією угодою, при плануванні нерегулярних міжнародних пасажирських перевезень у країнах Східної і Західної Європи має бути використаний спеціальний контрольний документ (так званий лист поїздок), що має перебувати в автобусі на період поїздки.

Договірні взаємовідносини з автотранспортними підприємствами (АТП) будуються на основі договору оренди транспортного засобу з екіпажем (водіями). За договором оренди транспортного засобу з екіпажем, орендодавець (АТП) надає орендарю (туристичному підприємству) транспортний засіб у тимчасове володіння і користування за оплату і надає самостійно послуги з керування ним і його технічної експлуатації.

Водії автобуса (їхня кваліфікація) повинні відповідати обов'язковим для сторін правилам і умовам договору чи вимогам звичайної практики. Через те, що вони є працівниками орендодавця і підпорядковуються розпорядженням автотранспортної компанії, що стосуються керування і технічної експлуатації, а також розпорядженням туристичного підприємства, 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). Це можливо у тих випадках, коли таке страхування є обов'язковим згідно 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 треба домовитися про обов'язкову наявність такоого страхового полісу на автобус.

Якщо інше не передбачено договором оренди автобуса з екіпажем, туристичне підприємство як правило несе витрати, що виникають у зв'язку з його експлуатацією, у тому числі витрати на

оплату палива й інших матеріалів. Ці витрати виникають у процесі експлуатації транспорту, а також зборів (дорожніх та ін.). Крім того, у договорі з автотранспортним підприємством необхідно врахувати 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 туристичного підприємства 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, екскурсоводів 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 стандартів обслуговування. Так, у багатьох країнах існує ліцензування автобусних перевезень туристів та екскурсантів.

Рішенням Європейської транспортної комісії введена в дію вимога обов'язкового оснащення всіх туристських автобусів із кількістю місць 9 і більше, включно з місцем водія, спеціальним контрольним приладом – тахографом. Цей аналог „чорного ящика” на літаках. Це прилад, що контролює роботу автобуса і водія на маршруті та записує всю інформацію.

3.1.4. Договір з авіакомпанією

Всі правила міжнародних авіаперевезень регулюються різними міжнародними угодами, однією з яких є Варшавська конвенція 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 має вплив як на умови договору, так і на спеціальні пільги і знижки. При твердій квоті місць вся відповідальність за непродані місця лягає на туристичне підприємство, незалежно від того, яка причина нереалізації. Фінансові втрати в такому випадку несе туристичне підприємство. При м'якій квоті місць обговорюються терміни можливого відмовлення туристичним підприємством від квоти чи частини квоти місць через нереалізацію турів. Ці терміни передбачають можливість реалізації цих місць у майбутньому самою авіакомпанією чи іншими її агентами. Договір з авіакомпанією на квоту місць на регулярних авіарейсах передбачає:

- графік 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 отримання 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 підприємства, що підписали із ними договір на квоту місць. Але в чистому вигляді агентська угода – це робота по реалізації авіаквитків, тобто коли туристичне підприємство одержує можливість самостійно виступати як агентство авіакомпанії з продажу авіаквитків. Це спрощує і прискорює процедуру бронювання й оформлення проїзних документів. Туристичне підприємство само виступає як каса з продажу квитків авіакомпанії, тобто саме виписує квитки і має відповідне комп'ютерне устаткування і право доступу до мережі бронювання даної авіакомпанії.

У цьому випадку авіакомпанія в особі певного туристичного підприємства має додатковий пункт продажу (однією з умов агентської угоди звичайно є продаж під тури квитків саме цієї авіакомпанії). В агентській угоді з авіакомпанією прописуються такі пункти:

- 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 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 кожної зі сторін, з'ясовують відповідність орендного договору міжнародним правилам і визначають вартість рейсу. Вартість рейсу передбачає оренду літака, витрати палива, роботу екіпажу, обслуговування в аеропорту.

Після цього укладається спеціальний договір на чартерне обслуговування. У цьому договорі прописується:

- вид (марка) літака;
- число місць, що підлягають продажу;
- вартість оренди літака;
- маршрут із зазначенням 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 чартерних авіарейсів полягає в тому, що один повний рейс (другий і передостанній польоти – перший зворотний після першого завою й останній туди перед останнім вивозом) виконується без туристів. Тобто 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 у період дії авіачартерної програми зменшує витрати на рейс, що „випадає”, а отже, зменшує й перевізний тариф. І зрештою, зменшує по можливості вартість турів для туристів.

Нормальні відносини з авіакомпаніями, коли орендується повітряне судно, передбачають його оплату з обов'язковим підведенням балансу після кожного польоту.

Чартерні рейси мають не суперечити вимогам Варшавської міжнародної конвенції про обов'язки перевізника перед пасажирами. Практика чартерних програм свідчить, що братися за їхню організацію є сенс тільки в тому випадку, коли за 4-5 місяців

можливе проведення, як мінімум, 15-17 здвоєних рейсів (туди й назад). Рейси, як правило, виконуються 1-2 рази на тиждень і зовсім рідко – з періодичністю раз у 10 днів чи у 2 тижні.

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

У туристичний сезон цілком можливо організувати 20 вильотів (при щотижневих польотах) на найбільш популярних напрямках. Однак чартер можна запускати також 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 підприємств. 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 підприємств 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 – це той, при якому замовник не несе ніякої фінансової відповідальності. Але замовник має право у наперед прописані терміни повністю або частково відмовитися від своїх місць. Цей блок більш зручний для підприємства, проте якщо відмова відбудеться пізніше від устанавленого терміну, тоді замовнику має бути виплачений штраф. Звичайно, що м'які блоки використовуються досить рідко, через те, що вони не завжди вигідні власнику чартеру (будь це авіакомпанія чи туроператор-wholesalers).

Твердий блок передбачає строгі договірні зобов'язання в 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. Крім того, у договорі на твердий блок оператор і агент фіксують ціну на весь період дії чартеру, що дає хорошу можливість реалізаторам варіювати ціни в пік сезону і наприкінці нього.

Проте більш поширеним є продаж місць на чартерні рейси комбінованим способом. У ньому поєднуються елементи двох

вищезгаданих варіантів. Загальна кількість місць, що входять у реалізований блок, розподіляється у визначеній пропорції на дві частини, одна з яких реалізується за твердою системою, а інша – за м'якою.

Досить часто в ролі ініціатора чартерної програми можуть виступати відразу кілька туроператорів. При цьому вони заздалегідь погоджують між собою умови організації польотів. Головним питанням для того туроператора, який уперше організовує власний чартер, завжди залишається питання вибору авіакомпанії. У поняття „надійність авіакомпанії”, на думку туроператорів, має входити насамперед репутація та ім'я на світовому ринку авіаперевезень, відпрацювання технологічного ланцюжка польотів на конкретних напрямках, величина і номенклатура польотного парку, можливість наземної представницької підтримки тощо.

Важливу роль у процесі організації чартерів відіграє ціна перевезення. Підписуючи договір про організацію чартеру, авіакомпанія, як правило, завжди ставить туроператора в жорсткі умови. У першу чергу, від туристичного підприємства вимагають попередньої оплати. Який би не був її максимальний розмір, авіакомпанія завжди наполягає на тому, щоб попередньо були оплачені перший і останній рейси чартерного циклу. Це потрібно авіакомпанії для страхування себе і раніше завезених туристів від можливих неплатежів. Оплата рейсів обговорюється наперед і здійснюється, як правило, за 7-10 днів до початку польоту. Відповідно до договору, у випадку несвоєчасної оплати авіакомпанія має право виставити замовнику штрафні санкції або розірвати з ним договірні відносини.

3.1.5. Договір із залізницею

Договір із залізницею про виділення місць у потягах, які рухаються за графіком, укладаються за правилами, подібними до договорів з авіакомпаніями на квоту місць або за поточним бронюванням. Особливості має договір на оренду спеціалізованого туристичного потягу.

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

Одноденні тури починаються зранку і завершуються 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, як правило, беруть участь у запланованих екскурсійних заходах.

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

Багатоденні тури. Графік руху потягів, що обслуговують багатоденні поїздки, детально прораховується. Залежно від того, який маршрут екскурсійної програми туристи часто знаходяться в дорозі в денний час доби. Для того, щоб подорожуючі не стомилися, між двома пунктами такий потяг має 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 короточасні „зелені стоянки” безпосередньо в лісі чи в горах, на березі моря чи великого озера.

У договорі на оренду спеціального туристичного-екскурсійного потягу прописують 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.).

3.1.6. Договір з екскурсійним бюро

Якщо немає власного екскурсійного відділу або окремих екскурсиводів у штаті туристичного підприємства, підписується договір з екскурсійним бюро. 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).

3.1.7. 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 тощо.

Не потрібно забувати й про додаткові послуги, тобто про ті послуги, які не внесені до пакета туру. Вони надаються туристам на місці призначення за додаткову плату. Як правило, це специфічні екскурсії, шоу-програми, 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.

3.2. Договір між ініціативним та рецептивним туроператорами

Ініціативні туроператори займаються відправкою туристів за кордон чи в інші регіони за домовленістю з приймаючими (рецептивними) операторами або з готельними підприємствами. Відмітністю їх від туристських агентств, які займаються винятково продажем турів туроператорів, 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, надає послуги страхування; а інший приймає ці групи й організовує їхнє обслуговування на місці.*

Рецептивні туроператори, як правило, працюють на прийомі до своєї країни й укладають договори з місцевими постачальниками послуг. Ініціативні туроператори частіше працюють не напряму із закордонними і регіональними постачальниками послуг, а за посередництвом місцевих рецептивних туроператорів. Але це зовсім не свідчить про те, що вони не можуть прямо виходити на постачальників послуг, оминаючи посередників. Такі випадки зустрічаються на туристичному ринку серед великих (частіше

транснаціональних) компаній. Договірна діяльність із постачальниками послуг ініціативних і рецептивних туроператорів мало чим різниться, проте є деякі 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:

1) При організації маршрутного туру:

– маршрут, програма туру і пакет послуг, які повинні бути надаватися туристам під час їхньої мандрівки;

– дата прибуття і дата від'їзду;

– перелік і послідовність відвідування міст;

– вид транспорту;

– кількість днів перебування в кожному місті;

– перелік екскурсій.

2) 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 ночей, тому що всі розрахунки з обслуговування в готелях здійснюються саме по їхній кількості. Проте, при визначеній кількості ночей, днів перебування може бути на один більше (заїзд ранком першого дня перебування, від'їзд увечері останнього дня). Тому для чіткішого 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 враховувати, 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, проте в Італії, наприклад, це може бути і 10-та ранку). Тому в день завершення туру чи переїзду з міста в місто за маршрутом туристам потрібно звільняти готельні номери до 12-ї год дня, в іншому випадку з них

буде стягуватися доплата за половину доби чи за повну добу. В окремих випадках за домовленістю з приймаючою стороною 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 багатьох готелях з цією метою створені безкоштовні кімнати схову речей. Усе це повинно бути обумовлено з приймаючим партнером і внесено до договору.

Під час обговорення питання розміщення туристів у готелі потрібно погодити з приймаючою стороною його класність, тип і місце розташування. Ці параметри залежать від соціального складу очікуваних туристів і мети подорожі. Обов'язково має бути погоджена категорія номерів. Це варіант для екскурсійних турів.

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

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

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

При розміщенні туристів у більш низьких категоріях обслуговування можна повністю виключити харчування з пакета послуг (у кемпінгах, наметових таборах туристи часто самі готують собі їжу). Крім того, туристи, які 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 – RO (Room Only) або EP (European Plan) – тільки розміщення. Можливість надання туру без харчування також обговорюється в договорі.

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. Цей вид обслуговування часто застосовується в туристичних готелях, пансіонатах, будинках відпочинку та інших засобах розміщення, там виробничі потужності й можливості кухні обмежені. Також, „табльдот” застосовується при обслуговуванні туристів, які подорожують за маршрутами великими групами.

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

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 стороною. Можливість організації дієтичного харчування також фіксується в договорі.

Під час обговорення питання харчування потрібно обов’язково уточнити, чим (сніданком, обідом, вечерею) 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”, „ланч-бокс”). Це питання повинно бути також обов’язково заздалегідь обговорене із приймаючою фірмою.

Обов’язково повинні бути докладно прописані такожі умови зустрічі і транспортування туристів та їхнього багажу з аеропорту (вокзалу) у готель і навпаки.

Для перевезення туристів і їхнього багажу в готель використовуються заздалегідь замовлені автобуси, легковий автотранспорт рецептивного туроператора. Трансфер обов’язково має бути внесений у пакет послуг, тому що він забезпечує чітке обслуговування туристів, які приїжджають і поліпшує їхню мандрівку. Практика показує, якщо автобус на зустріч туристів запізнюється чи взагалі не прибуває, вони опиняються у складному становищі, оскільки не знають, як дістатися до готелю, їхній настрій зіпсований майже на весь час подорожі. Але таких випадків є небагато.

В окремих випадках (коли мова йде про більш низький, економклас обслуговування, наприклад студентських чи шкільних груп) за спільною домовленістю і з метою зменшення ціни пакета послуг допускається використання для трансферу міського транспорту, якщо він зручний і не потребує пересадок на маршруті від аеропорту (вокзалу) до готелю.

У договорі повинні бути зрозуміло прописані планові й додаткові екскурсії, інші відвідування визначних місць і пам’яток. Необхідно також обговорити мову проведення екскурсій. Будь-яка екскурсія має відбуватися в супроводі досвідченого гіда зі знанням рідної мови туристів. Також потрібно обговорити, чи входить ціна вхідних квитків, наприклад, 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 братися з туристів у вигляді додаткової плати.

При переговорах з іноземним підприємством про пакет послуг для туристів, які їдуть на відпочинок, необхідно домовитися про *створення для них найбільш сприятливих умов.* Наприклад, потрібно обговорити право безкоштовного й необмеженого

користування пляжем, басейном, пляжними лежачками, стільцями, душем, парасолями тощо. Якщо готель знаходиться на певній відстані від пляжної зони, потрібно організувати у встановлені години „човникові” (трансфер) перевезення туристів до неї на автобусі.

Урізноманітнюють відпочинок додаткові послуги оздоровчобальнеологічного характеру: сауни, фітнес-центри, масаж, тренажерно-спортивні зали та ін. Додатково туристам мають бути запропоновані різноманітні екскурсії, які не включені до пакета туру. Це також є предметом обговорення між туроператорами по обслуговуванню туристів.

У маршрутних турах із приймаючою фірмою необхідно узгодити вид транспорту для перевезення туристів за маршрутом. Бронювання місць і організація перевезень туристів повністю 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 оплати, якщо вони обов'язково пов'язані з виконанням туру, мають бути внесені в ціну пакета послуг.

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

Супроводжуючий гід. Закордонні мандрівки туристичних груп і деякі внутрішні подорожі часто організуються в супроводі працівників направляючого туристичного підприємства. У цих випадках потрібно отримати від іноземної компанії згоду на надання особам, що супроводжують групи, безкоштовно тих же послуг, що і всім туристам. Це стала практика в ділових відносинах між туристичними підприємствами, тому іноземний партнер не

буде проти такої умови. Потрібно тільки погодити з ним мінімальну кількість туристів, при якій направляється супроводжуючий. Норма – 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 обговорити питання для кожного туриста чи групи або індивідуала невеликий комплект рекламних матеріалів (проспектів, брошур, буклетів) по країні чи місцевості, яка 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 підприємств самостійно шукають шляхи виходу 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 звертати увагу на нормативні акти, які регулюють зовнішньоекономічну діяльність. Це необхідно, щоб у випадку потреби обґрунтовано можна було б відстоювати свої права, тим більше, що світова практика створила загальноприйняті умови договірних відносин, дотримання яких дозволяє досягнути взаємоприйнятних умов договору.

У договорі з партнерами необхідно визначити мову листування, претензійної документації та судочинства, щоб уникнути двозначного тлумачення.

Договори з вітчизняними і закордонними туристичними підприємствами укладаються 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 й обов'язки сторін у зовнішньоторговельній операції визначаються за законами місця її здійснення, якщо іншого не встановлено договором.

3.3. Договір між туроператором і турагентством

Туроператори значну частку або всі туристичні продукти реалізують через незалежних роздрібних торговців – туристичні агентства. Турагентства отримують комісійні від продажної ціни туру. Туристичні агентства не мають права власності на тури, які вони продають. Тому, для того, щоб їх продавати, вони мають укласти агентські угоди з туроператорами. Агентська угода передбачає передачу турагентству права на продаж окремих видів послуг і пакетних турів від імені та за рахунок туроператора. Договір містить у собі інформацію про предмет договору, про права та обов'язки туроператора і турагента, про порядок розрахунків за туристичні послуги або тур, про відповідальність сторін, термін дії договору тощо. У додатку Б.1 наведено приклад типового договору між туроператором та турагентом (на прикладі туроператора „Анекс Тур”). Кожний туроператор має свій зразок договору про співпрацю з турагентом.

Обсяг і характер вимог, які висуваються до туристичного агентства при укладанні договору, 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 підписувати з туристом типовий договір на туристичне обслуговування;
- агентство за свою діяльність одержує комісійну винагороду в розмірі від 5% до 15% продажної ціни подорожі. На кожен тур установлюється певний відсоток у вищевказаних інтервалах, що зазначається в угоді і залежить від різних обставин (обсяги продажів турагентством, раннє бронювання тощо);

– усі кошти, які отримує від реалізації подорожей турагентство, не належать йому та відокремлюються від його власних коштів;

– уся документація, що стосується продажу послуг або турів туроператора, має бути належно оформлена.

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 послуги та продукти конкурентів. Ці умови відображають конкурентну боротьбу між окремими туроператорами.

Агентська угода, з одного боку, дозволяє працювати на споживчому ринку без ризику і великих витрат, пов'язаних з купівлею туристичних послуг і які бере на себе туроператор, з іншого боку, розмір комісійної винагороди агента – це лише невелика частина від прибутку за реалізовані послуги. Крім того, турагента такий договір позбавляє самостійності і ставить у велику залежність від туроператора.

3.4. Договір на туристичне обслуговування

Договір на туристичне обслуговування є основним документом, який юридично підтверджує комерційну угоду між туристом і туристичним агентством. За договором на туристичне обслуговування одна сторона, яка представлена туроператором, що укладає договір безпосередньо або через тур агента, бере на себе зобов'язання надати за замовленням іншої сторони, представленої туристом комплекс туристичних послуг (проживання, харчування, транспортні послуги, послуги страхування) або одну туристичну послугу. Турист же бере на себе зобов'язання оплатити це відповідно до умов договору.

Договір підписується у двох однакових примірниках: один примірник – залишається в туристичному агентстві, інший – забирає з собою турист. Номер договору має фіксуватися в журналі реєстрації договорів. Датою договору має бути фактична дата його

підписання (див. Додаток В). У додатку В наведено приклад договору на туристичне обслуговування між турагентом і туристом. Договори на туристичне обслуговування між турагентом і туристом у кожного туроператора різні, проте є однотиповими з невеликими відмінами. У додатку В наведено приклад договору туроператора „Джойн АП”.

Договір на туристичне обслуговування має містити, як правило, таку інформацію:

- повне найменування та реквізити сторін;
- предмет договору (купівля клієнтом пакета туристичних послуг і продаж його турфірмою);
- умови подорожі – перелік і вартість замовлених послуг;
- права й обов'язки сторін;
- відповідальність за порушення умов договору і звільнення від відповідальності сторін учасників договору (на випадок форс-мажорних обставин, зміни обсягу і класності зазначених у договорі послуг, термінів їхнього надання, відмова сторін від туристичної поїздки);
- строк дії договору.

У договорі зазначаються такі відомості щодо умов подорожі: терміни надання послуг; вид транспорту, що використовується для перевезення туриста до місця призначення і назад; категорія готелю, його назва і місце розташування; характеристики номера, в якому розміщується турист; організація харчування (повний пансіон, напівпансіон, усе враховано тощо). Указуються також послуги, що входять у комплекс додаткового обслуговування і враховуються у вартість пакета (трансфер, екскурсії, розважальна програма тощо). В окремих випадках ці відомості можуть зазначатися в програмі туру, яка, в такому випадку, є невід'ємною складовою (додатком) договору на туристичне обслуговування.

Згідно із Законом України „Про туризм”, перед укладенням договору туристичне агентство зобов'язується проінформувати туриста про умови надання всіх туристичних послуг. Інформація має подаватися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості про:

1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

2) характеристику (опис) транспортних засобів, що реалізують перевезення, зокрема їх вид і категорію;

3) характеристику (опис) готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

4) види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі (це випадок для екскурсійних турів);

6) про перенесення авіарейсу, автобусного туру, зміну часу трансферу до аеропорту тощо;

6) ціну туристичних послуг і можливі причини зміни їх вартості у випадку оплати частинами.

Туроператор (турагент) бере на себе зобов'язання дотримуватися умов надання комплексу туристичних послуг або окремих послуг, про які був поінформований турист до укладення договору на туристичне обслуговування, крім випадків, коли про зміну таких умов повідомлено туриста до укладення договору або якщо зміни внесено на підставі угоди, укладеної між сторонами договору.

Перед етапом укладення договору на туристичне обслуговування туристу обов'язково надається повна інформація про:

1) основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі термін їх оформлення;

2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі до певної країни, а саме: протипоказання через можливі деякі захворювання, особливості фізичного стану туриста (певні фізичні вади) і вік туристів, а також обов'язково умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

3) туроператора (турагента), місцезнаходження - адреса, поштові реквізити, банківські реквізити, контактні телефони та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4) керівника групи та способи зв'язку з ним у випадку здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за

кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;

5) час і місце проміжних зупинок і транспортних сполучень, категорію місця, яке турист буде займати в певному виді транспортного засобу (автобус, літак тощо);

6) види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і відправлення, супроводу туристів;

7) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя в країні перебування;

8) назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора в країні перебування або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, розв'язання проблемних ситуацій, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб. Це потрібно, щоб туристи могли звернутися у разі виникнення проблем під час туристичної мандрівки;

9) умови реалізації туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість і умови добровільного страхування витрат, пов'язаних із розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

10) розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та банківську установу, яка надала фінансове забезпечення.

На підставі укладеного договору на туристичне обслуговування туристу видається пакет документів, оформлених за типовими формами.

Для організованих екскурсійних автобусних турів до пакета документів туристам, крім договору на туристичне обслуговування, видається страховий поліс та інформаційний лист, якщо це авіатур – додається авіаквиток. Якщо тур передбачає, наприклад, відпочинок на морі з авіаперельотом, пакет документів складається з ваучера, страхового поліса, авіаквитків, пам'ятки туристам тощо.

Ваучер

Ваучер – це такий вид письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування, який може використовуватися відповідно до Закону України „Про туризм”.

Ваучер – документ, який є підставою і гарантією для отримання туристом оплаченої послуги або комплексу послуг у суб’єкта туристичної діяльності (СТД), що надає послуги. У разі замовлення туристом послуг у різних СТД турист отримує ваучери в кількості, пропорційній кількості СТД.

Ваучер оформляється суб’єктом туристичної діяльності, який реалізує туристу послугу або комплекс послуг. У практиці туризму найбільш поширені ваучери на проживання туристів у готелі.

Розмір бланка ваучера – 1/3 аркуша формату А4. Ваучер має містити такі дані:

- найменування документа – „Ваучер”;
- найменування та місцезнаходження СТД, який реалізує послуги, номер ліцензії на відповідний вид діяльності;
- найменування, місцезнаходження, номер телефону СТД, який надає послуги;
- розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності СТД за договором;
- прізвище та ім’я туриста (туристів). При груповій поїздці - прізвище та ім’я керівника групи, чисельність групи з доданням списку туристів завіреного печаткою СТД, що видає ваучер;
- строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість;
- назва, адреса та номер телефону об’єкта розміщення, його тип і категорія, режим харчування (у разі надання послуги з розміщення);
- до ваучера можуть додаватися додаткова інформація, яка зумовлена видом угоди, складом групи тощо та яка потрібна для обслуговування туристів;
- дата видачі ваучера;
- нава та контактні дані приймаючої сторони;
- місце для печатки - М. П.

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

Порядок заповнення та використання бланка ваучера визначається „Інструкцією про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання”.

Ваучер заповнюється СТД, 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 вповноваженою особою СТД туристу, який здійснює подорож індивідуально, або керівнику групи туристів при груповій поїздки. Третій примірник ваучера обліковується і передається на зберігання згідно з правилами та процедурами, передбаченими чинним законодавством для документів суворого обліку. Один із двох примірників ваучера пред'являється представнику СТД, що надає послуги.

Усі примірники ваучера завіряються підписом керівника суб'єкта туристичної діяльності або вповноваженого ним у належний спосіб представника і скріплюються печаткою туроператора.

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

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

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.

Інформаційний лист і пам'ятка туристу

Ще одним документом, який регламентує відносини туроператора і туриста, є інформаційний лист. Необхідність видачі туристам інформаційного листка не закріплена законодавчо (тобто туроператор має право відправити людей у подорож, не забезпечивши їх цим документом). Однак практика туризму показує, що наявність у туриста інформаційного листка не тільки зменшує кількість питань, що можуть виникнути у туристів до менеджерів, але й застерігає і туриста від можливих негативних моментів під час туру, і туроператора від необґрунтованих претензій туристів після повернення з подорожі.

Значення інформаційного листка як документа полягає не стільки в донесенні до туриста інформації про умови майбутньої подорожі, скільки в отриманні гарантій того, що турист ознайомлений з усією інформацією про тур.

Зміст інформаційного листка формується самим туроператором. Виокремлюються такі розділи інформації, які найчастіше зустрічаються в інформаційних листках:

- інформація про країну або курорт, до якого буде здійснювати поїздки турист (географічне розташування, національний склад, кліматичні особливості, температурний режим);
- інформацію про те, яким транспортом можна і краще дістатися до місця відпочинку (якщо у вартість туру не внесено транспортні послуги) і про приблизну вартість проїзду;
- інформація про правила перетину кордону (робота прикордонних пунктів, список документів, необхідних для перетину кордону, товари, перевезення яких через кордон вимагає декларування, митні правила тощо);
- відомості про пункти медичної допомоги та правила страхування туристів;
- відомості про засіб розміщення (адреса готелю, опис того, як проїхати або пройти до готелю) та про порядок поселення (якщо турист повинен буде розміщуватися самостійно);
- відомості про місце і час збору групи (в разі групових поїздок);

- відомості про переліт, переїзд, переправи в запланованому турі;
- рекомендації на час відпочинку (рекомендовані екскурсії, музеї, ресторани, парки і т.ін.);
- інформація про можливі загрози життю або здоров'ю мандрівника.

Як і договір, інформаційний листок ліпше складати в двох примірниках, один з яких, підписаний туристом, залишається у працівника туристичної фірми, а інший – на руках у туриста.

Пам'ятка туриста – ще один документ, який видається туристу перед поїздкою. Пам'ятка туриста подібна до інформаційного листа і містить інформацію, яка стосується країни перебування, умов візду до країни, правил в аеропорту вильоту (проходження митного та паспортного контролю, реєстрації на авіарейс та оформлення багажу, правила в аеропорту прибуття, надаються телефони гарячих ліній представників туроператора в країні перебування тощо. Залежно від специфіки туру, туроператор для туриста готує або інформаційний лист, або пам'ятку туриста.

Контрольні запитання та завдання

1. Які основні положення повинні бути внесені до договорів рецептивного туроператора з постачальниками послуг?
2. Охарактеризуйте договори туроператора з готельними підприємствами.
3. Опишіть договори туроператора з підприємствами харчування.
4. У чому суть договору туроператора з транспортними підприємствами?
5. Який зміст чартерних договорів?
6. Розкрийте особливості договірних взаємовідносин між ініціативним і рецептивним туроператорами.
7. З'ясуйте зміст агентських угод.
8. Які нормативно-правові акти регламентують використання договору на туристичне обслуговування та ваучера?
9. Яку інформацію має надати менеджер туристичної фірми туристу до укладення договору?
10. Укажіть основні положення договору на туристичне обслуговування.
11. Які особливості використання ваучера на надання туристичних послуг і вимоги щодо його оформлення?

HAPPY TOUR

ВАУЧЕР / VOUCHER № 123456789

Туроператор: ТОВ «СТМ»
 Героїв майдану, 7/1, оф.7, м.Київ, 03680, Україна
 Registered office: 77 Heroiv Maidanu St., office 7, Kyiv, 03680, Ukraine
 Tel: /Tel: +380445185455

ШП Скорик Т.М.
 Чернівиц, вул.Головна
 122
 Tel: 518-222; (044) 333-55-33.
 Fax: 518-222; (044) 333-55-33

Ліцензія на туроператорську у діяльність серії АВ № 467025 від 26 березня 2009
 License for tour operator activity, series AB No. 467025 dated 26 March 2009
 Гаряча лінія TUI 24/7: 0-800-500-39-40 (у межах України безкоштовно)
 +38-044-205-00-40 (для дзвінків з-за кордону)

Має бути представлений до /To be presented to/ **ARABIAN ADVENTURES (UAE,DUBAI), +971 (4) 343 9966, +971 (4) 303 4727** **F-4/949173**

Прізвище, ім'я та по батькові туриста, що здійснює подорож індивідуально, або керівника туристичної групи /Name, surname of individual tourist or group leader/ **FRANKO USTYM**

Паспорт /Passport/	EN 13547	Кількість туристів /Number of tourists/	2	Термін туру /Duration of tour/	07.05.19 - 15.05.19	Ночей /Nights/	8
--------------------	----------	---	---	--------------------------------	---------------------	----------------	---

Маршрут та вид транспорту /Itinerary and mode of transportation/ **PS 374 KBP-DXB / PS 374 DXB-KBP, AIRPLANE**

Назва готелів, тип розміщення, харчування /Name of hotels, accommodation, meals/ **07.05. - 15.05. UAE / DUBAI / AL BARSHA HOTELS / CITYMAX HOTEL AL BARSHA 3*, BB, STANDARD ROOM, DBL/1**

Трансфери / Transfers/ **A/P DUBAI-BEACH / AL BARSHA HOTELS, GROUP, RT**

Інші послуги /Other services/

Відмітка про оплату туру /Note of tour payment/	PAID	Підпис /Authorized signature/	М.П. /Stamp/	Підпис /Authorized signature/	М.П. /Stamp/
---	------	-------------------------------	--------------	-------------------------------	--------------

Розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності туроператора або межі відповідальності за договором /Amount of financial liability of the tour operator or the limits of its liability/ **20000 євро/euro** **Дата видачі ваучера /date of issue/ 25.04.2019**

Інші туристи /Other tourists/ **FRANKO KSENIA**

Розділ 4. СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ

В українському законодавстві встановлюються вимоги, відповідно до яких *страхування туристів (медичне та від нещасного випадку)* є *обов'язковим* і реалізується суб'єктами туристичної діяльності. Здійснюється це на основі договорів страховими компаніями. 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 також самостійно укладати угоди на страхування в будь-якій страховій компанії. У цьому випадку вони зобов'язані заздалегідь повідомити туроператора/турагента про наявність укладеного договору страхування.

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

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

Медичне страхування передбачає, що страховик повністю або частково компенсує витрати, пов'язані зі зверненням до медустанови по допомогу у випадку настання страхового випадку. Туристичне медичне страхування – це єдиний шлях запобігти великим витратам у випадку хвороби чи нещасного випадку під час подорожі за кордон. У випадку відсутності такого медичного поліса туристу особисто буде висунено рахунок за надання медичних послуг, що може навіть перевищувати вартість усієї подорожі. Крім того, більшість іноземних дипломатичних представництв не відкривають віз без наявності страхового поліса. Є країни, для яких обов'язковий певний розмір страхової суми. Так, країни Шенгенської зони вимагають покриття не менше 30 тис. євро.

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

Сьогодні існують дві форми страхового обслуговування туристів.

1. Компенсаційна, яка передбачає компенсацію самим туристом усіх медичних витрат і відшкодування їх тільки після повернення на батьківщину, що, як правило, дуже незручно і прийнятно, тому що вимагає від туриста мати при собі іноді значний кошти на цей страховий випадок.

2. Сервісна (з асистансом). При цьому виді страхування турист укладає договір про страхування зі страховою компанією безпосередньо або через туристичне підприємство. При настанні страхового випадку туристу потрібно проінформувати диспетчерську службу в країні перебування та повідомити таку інформацію: прізвище та ім'я, номер страхового поліса, точне місце перебування, вказати причину звернення.

При укладенні договорів зі страховими компаніями треба обирати ті, які випускають поліси спільно із відомими закордонними партнерами, яких знають у всьому світі. Інакше туристів можуть супроводжувати неприємні ситуації, починаючи від перетину кордону і завершуючи лікарем, що відмовиться надати необхідні 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 та обрання відповідної програми страхування.

Страховання туристів від нещасного випадку передбачає відшкодування збитків, завданих життю та здоров'ю 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, змій.

Вартість страхового поліса залежить від багатьох факторів. Має значення, звісно, країна, термін перебування в країні призначення, вік туриста та мета подорожі. Наприклад, при страхуванні туристів, які приїжджають до США, Канади, Австралії, Японії, Ізраїлю, Нової Зеландії, країн Центральної та Південної Америки, на острови Тихого та Індійського океанів за індивідуальними турами, сума страхового внеску, як правило, збільшується вдвічі. При страхуванні туристів, що виїжджають до країн Південно-Східної та Південної Азії, Екваторіальної та 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. Особи віком понад 75 років, як правило, не страхуються. Для дітей також є свої правила страхування, чим молодша дитина, тим більша вартість страхового поліса. А 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.

Туристів та екскурсантів також обов'язково необхідно страхувати як пасажирів транспорту у випадку нещасних подій на транспорті. Для тих туристів, які обирають подорож за кордон власним автомобілем, актуальне і важливе придбання поліса страхування „Зелена карта”. Цей вид страхування покриває такі збитки: майнові, 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 являє собою угода про Зелена 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 організовується 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, яка 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 подання документів, які підтверджують, що багаж був загублений або пошкоджений під час збереження чи транспортування в поїзді. Існує і такий вид страхування, як страхування непередбаченої відмови від подорожі за кордон. Потреба страхування від невиїзду за кордон виникає у людей, які можуть придбати дорогі тури за тривалий термін до дати виїзду, оскільки за цей час ситуація в туриста може суттєво змінитись. Однією зі складових страхування від невиїзду за кордон є ризик невидачі візи. Ряд компаній пропонують страхування на випадок правопорушення через те, що турист може не знати традицій і звичаїв країни перебування (що особливо важливо у випадках з країнами Сходу).

Контрольні запитання та завдання

1. Які є види страхування туристів під час подорожі?
2. Назвіть види обов'язкового страхування туристів під час подорожі.
3. Назвіть види добровільного страхування туристів під час подорожі.
4. Охарактеризуйте форми страхового обслуговування туристів.
5. Які чинники впливають на формування ціни страхового поліса?

Розділ 5. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СІЛЬСЬКОГО ТУРИЗМУ

5.1. Законодавча база сільського туризму

Сьогодні основними законодавчими актами, які регулюють юридичні основи сільського туризму, є Закон України „Про особисте селянське господарство” та „Про туризм”. Згідно з ст.1 ЗУ „Про особисте селянське господарство” у межах особистого селянського господарства (ОСГ) дозволяється „надання послуг з використанням майна ОСГ, у тому числі й у сфері сільського зеленого туризму”. При цьому, згідно п.3 цієї ж статті, така діяльність не належить до підприємницької діяльності.

У ст.1 згаданого Закону визначено поняття ОСГ: „*особисте селянське господарство* – це господарська діяльність, яка проводиться без створення юридичної особи фізичною особою індивідуально або особами, які перебувають у сімейних чи родинних відносинах і спільно проживають, з метою задоволення особистих потреб шляхом виробництва, переробки і споживання сільськогосподарської продукції, реалізації її надлишків та надання послуг з використанням майна особистого селянського господарства, у тому числі й у сфері сільського зеленого туризму”.

Зазначимо також, що „підприємництво - це самостійна, ініціативна, систематична, на власний ризик господарська діяльність, що здійснюється суб'єктами господарювання (підприємцями) з метою досягнення економічних і соціальних результатів та одержання прибутку” (ст.42 Господарського кодексу України (ГКУ).

Основними кваліфікаційними ознаками, які відрізняють надання послуг у сфері сільського туризму в межах ОСГ від підприємництва в туристичній сфері, яка регулюється законодавством з туризму, є такі:

- здійснення діяльності тільки членами ОСГ – мешканцями сільських осель, тобто які перебувають у сімейних чи родинних відносинах і спільно проживають;
- ніхто з членів ОСГ не веде будь-яку іншу підприємницьку

діяльність і не зареєстрований як підприємець;

- надання послуг з використанням лише того майна, яке належить членам ОСГ;

- отримання максимального рівня прибутку, який міг би бути визначеним для членів ОСГ.

Діяльність сільських мешканців з прийому гостей на відпочинок, яка не відповідає граничним нормам зазначеним вище та виходить за рамки підсобного господарства (чи то за кількістю розміщуваних гостей, чи за обсягами отриманого доходу), може також здійснюватися у межах підприємницької діяльності. Правовою підставою здійснення підприємницької діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг, є ГКУ.

5.2. Юридичні основи започаткування власної справи у сільському туризмі

Виходячи з положень згаданих вище законодавчих актів, є два можливі шляхи започаткування власної справи у сільському туризмі: *без* та з *реєстрацією підприємницької діяльності*. Розглянемо особливості кожного з варіантів.

Перший спосіб – без реєстрації підприємницької діяльності.

Згідно з пп. 3 і 7 Постанови КМУ № 297 від 15.03.2006 року „Про затвердження надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)”, фізичні особи-власники або орендарі індивідуальних засобів розміщення мають право надавати такі послуги без їх державної реєстрації як суб'єктів підприємницької діяльності, за умови, що кількість місць такого розміщення не перевищує 30.

Обов'язки фізичних осіб, які є власниками або орендарями садиб і не зареєструвалися як підприємці, передбачають – крім випадку надання декларації про доходи до податкової інспекції – надання відомостей до місцевих органів виконавчої влади, а також ведення книги реєстрації туриста (див. табл.2).

Власник садиби має право отримувати інформацію, яка йому необхідна для проведення діяльності у сфері туризму, в державних

органах, сільських і селищних радах, а також брати участь у розробці місцевих програм розвитку сільського зеленого туризму (ст. 24 ЗУ „Про туризм”).

Іншою формою підтримки в багатьох місцевих програмах визнано надання державною службою зайнятості дотацій безробітним особам, які підтвердили намір започаткувати власну справу в сфері сільського туризму і погоджуються зареєструватися як приватні підприємці.

Таблиця 2

Зразок книги реєстрації туристів

№	Прізвище, ім'я та по батькові	Рік народження	Місце проживання	Документ, який посвідчує особу	Дата прибуття	Дата вибуття	Вартість наданих послуг (грн)
1	Кириленко Петро Іванович	1983	м.Чернівці, вул. Героїв майдану, 15	паспорт АА1234	05.07.2021	05.07.2021	750
2							

Важливо, що діяльність, пов'язана з наданням послуг у сфері сільського туризму, не підлягає ліцензуванню.

Згідно з п. 3 Постанови КМУ № 803 від 29.07.2009 р. „Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)”, „категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), встановлюються за результатами добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) стосовно безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна й охорони довкілля”.

Трудові договори між власником садиби, який не зареєструвався як підприємець, та працівниками оформлюються тільки письмово і підлягають реєстрації впродовж одного тижня у службі зайнятості.

Прибутки від оренди житла та інших приміщень садиби сільського зеленого туризму оподатковуються за загальною ставкою податку з доходів фізичних осіб 18%. На цю суму не

нараховується єдиний соціальний внесок, якщо власник садиби тільки надає у користування своє майно, а не надає при цьому інші платні послуги туристам.

Для надання послуг з харчування туристів важливо, що пункт 165.1.24 Податкового кодексу України звільняє від сплати податку доходи, отримані від продажу вирощеної власником самостійно у своїй садибі сільськогосподарської продукції.

Другий спосіб – реєстрація підприємницької діяльності.

Цей варіант передбачає набуття фізичною особою статусу суб'єкта підприємницької діяльності (ФОП – фізична особа-підприємець) або створення підприємства – юридичної особи (ЮО) у формі приприватного підприємства (ПП), товариства з обмеженою відповідальністю (ТОВ), повного товариства, акціонерного товариства тощо.

Оподаткування підприємництва передбачає сплату таких податків ФОП і підприємствами:

- збір за першу реєстрацію транспортного засобу;
- мито;
- плата за землю;
- податок на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки;
- інші (див. табл.3).

ФОПи також сплачують єдиний соціальний внесок (ЄСВ) за себе (табл.4).

Оподаткування можливе за загальною та спрощеною системою.

Податковим агентом (тобто безпосередньо сплачує податок і подає відповідну звітність) виступає працедавець або той, хто здійснює оплату.

Податок на нерухомість

Ст. 266 Податкового кодексу України (ПКУ) не визначено такого платника як фізичну особу – підприємця, тому такий платник – власник об'єктів житлової та нежитлової нерухомості, сплачує податок на нерухоме майно, відмітне від земельної ділянки, за нормами, передбаченими для фізичних осіб.

Таблиця 3

Загальнодержавні та місцеві податки

<i>Загальнодержавні</i>	<i>Місцеві</i>
1) Екологічний податок; 2) плата за користування надрами; 3) збір за користування радіочастотним ресурсом України; 4) збір за спеціальне використання води; 5) збір за спеціальне використання лісових ресурсів; 6) фіксований сільськогосподарський податок; 7) збір на розвиток виноградарства, садівництва і хмелярства.	1) Готельний (курортний) туристичний збір; 2) збір за провадження деяких видів підприємницької діяльності; 3) збір за місця для паркування транспортних засобів.

Таблиця 4

Оподаткування фізичних осіб

<i>Податок</i>	<i>Розмір</i>	<i>Примітка</i>
Податок на прибуток фізичних осіб	18%	вираховується з доходу з
Єдиний соціальний внесок	22%	нараховується на дохід на
Військовий збір	1,5%	вираховується з доходу з

ФОП-платник єдиного податку не звільняється від зобов'язання сплати податку на нерухомість.

ФОП не можуть бути платниками єдиного податку першої-третьої груп, які надають в оренду нежитлові приміщення (споруди, будівлі), а також їх частини, загальна площа яких перевищує 300 м² та житлові приміщення (їх частини), загальна

площа яких перевищує 100 м² згідно з п. 291.5.1 ПКУ. Отже, ФОП для збереження свого статусу платника єдиного податку, має здавати в оренду нерухомість в межах наведених критеріїв.

Вирахування суми податку на нерухомість здійснюється фіскальними органами за місцем реєстрації (місцем податкової адреси) власника цієї нерухомості і до 1 липня такі органи ДФС надсилають платнику податку податковий повідомлення-рішення (ППР) про сплату суми податку з відповідними платіжними реквізитами. Отже, фактично фізичні та юридичні особи виконують свій обов'язок по податку на нерухомість, коли сплачують його в повному обсязі впродовж 60 календарних днів після вручення їм ППР.

Пільги зі сплати податку на нерухомість надаються тільки фізичним особам – платникам податку. База оподаткування при оподаткуванні податком на нерухомість зменшується відповідно до п. 266.4 ПКУ (див. табл.5).

Таблиця 5

Пільги зі сплати податку на нерухомість

<i>Об'єкт нерухомості</i>	<i>Зменшення бази оподаткування</i>
для квартир, незалежно від їх кількості	на 60 м ²
для житлових будинків, незалежно від їх кількості	на 120 м ²
для різних типів об'єктів житлової нерухомості, а також їх часток (у разі одночасного перебування у власності платника податку квартири/квартир і житлового будинку/будинків, у тому числі їх часток)	на 180 м ²

Пільга з податку на нерухомість для ФОП, які здійснюють підприємницьку діяльність за місцем податкової адреси і є власниками цієї нерухомості, не застосовується (п. 266.4.3 ПКУ).

У 2018 р. ставка податку на нерухомість зменшилася і становить 1,5% мінімальної зарплати за 1 м². Для квартир розміром понад 300 м² і для будинків більше 500 м² нарахована сума податку збільшується на 25 тис. грн за кожен об'єкт.

Туристичний збір

Платниками туристичного збору (далі – збір) є громадяни України, іноземці, а також особи без громадянства, які прибувають на територію адміністративно-територіальної одиниці, на якій діє рішення сільської, селищної, міської ради або ради об'єднаної територіальної громади, та тимчасово розташовуються у місцях проживання (ночівлі), визначених п. 268.5.1. ПКУ.

Крім того, внесено зміни у перелік фізичних осіб, які не є платниками такого збору. А саме: уточнено, що не є платниками збору фізособи-резиденти, які мають постійне місце проживання в Україні, що приїхали у відрядження або тимчасово перебувають у місцях проживання (ночівлі), що належать фізособам на праві власності або на праві користування за договором найму.

Також не є платниками збору члени сім'ї фізичної особи першого та/або другого ступеня споріднення, які тимчасово розташовуються такою фізичною особою у місцях проживання (ночівлі), що належать їй на праві власності або на праві користування за договором найму.

Ставка збору встановлюється за рішенням відповідної сільської, селищної, міської ради або ради об'єднаної територіальної громади за кожну добу тимчасового розміщення особи у місцях проживання (ночівлі), у розмірі:

1) до 0,5 % – для внутрішнього туризму;

1) до 5 % – для в'їзного туризму від розміру мінімальної заробітної плати, яка встановлена законом на 1 січня звітного (податкового) року, для однієї особи за одну добу тимчасового розміщення.

Основою туристичного податку є загальна кількість днів тимчасового розміщення у місцях проживання (ночівлі), визначених пп. 268.5.1 ПКУ.

Відповідно до рішення сільської, селищної, міської ради або ради об'єднаної територіальної громади, збирання збору може здійснюватися із закладів тимчасового розміщення у таких місцях проживання (ночівлі):

а) готелі, кемпінги, мотелі, гуртожитки для мандрівників, хостели, будинки відпочинку, туристичні бази, гірські притулки,

табори для відпочинку, пансіонати та інші заклади розміщення, санаторно-курортні заклади;

б) житлові будинки, в яких приймають туристів, прибудови до житлового будинку, квартири, котеджі, кімнати, садові будинки, дачні будинки та будь-які інші об'єкти, що можуть і використовуються для тимчасового проживання туристів (ночівлі).

Збір податку може здійснюватися з таких податкових агентів:

а) юридичні особи, філії, відділення, інші відокремлені підрозділи юридичних осіб, фізичні особи – підприємці, які реалізують послуги з тимчасового розміщення туристів у місцях проживання (ночівлі);

б) квартирно-посередницькими організаціями, які направляють туристів з метою їх тимчасового розміщення у місцях проживання (ночівлі), визначених п. „б” п. 268.5.1 ПКУ, що перебувають у праві власності фізичної особи або на праві користування за договором найму;

в) юридичними особами, які отримали повноваження від сільської, селищної, міської рад або рад об'єднаної територіальної громади, проводити туристичний збір відповідно до умов договору, який був укладений з відповідною радою.

Інформація про податкових агентів та їх повний перелік має розміщуватися та оприлюднюватися на офіційному веб-сайті сільської, селищної, міської ради або ради об'єднаної територіальної громади.

Особливості справляння туристичного збору

Податковим періодом для сплати та звітування щодо збору є один квартал.

Платники туристичного збору оплачують суму збору авансом перед періодом тимчасового розміщення у місцях проживання (ночівлі) податковим агентом. За один і той самий період перебування платника збору на території однієї адміністративно-територіальної одиниці, на якій встановлено туристичний збір, повторне знімання збору, вже сплаченого таким платником збору, не допускається. Особа здійснює тимчасове розміщення платника збору у місцях проживання (ночівлі) винятково за наявності у платника збору документа, що підтверджує сплату ним

туристичного збору.

У випадку дострокового залишення туристом, який вже сплатив туристичний збір, території адміністративно-територіальної одиниці, на якій встановлено цей туристичний збір, сума надлишково сплаченого збору підлягає поверненню такому туристові.

Податкові агенти сплачують туристичний збір за своїм місцезнаходженням кожного кварталу, у визначений для квартального звітного (податкового) періоду термін та відповідно до податкової декларації за звітний (податковий) квартал, або авансовими внесками до 30 числа (включно) кожного місяця (у лютому – до 28 (29) включно).

Податкові агенти, які сплачують туристичний збір авансовими внесками, мають відображати це у податковій декларації за звітний квартал. Тобто суми нарахованих щомісячних авансових внесків. У такому випадку остаточна сума туристичного збору, яка порахована відповідно до податкової декларації за звітний квартал (з урахуванням фактично внесених авансових платежів), оплачується такими податковими агентами у терміни, визначені для квартального звітного (податкового) періоду.

Узагальнені висновки щодо нормативно-правового регулювання ведення власної справи у сільському туризмі подано в табл.6.

Таблиця 6

Юридичні особливості започаткування власної справи у сільському туризмі

<i>Без реєстрації підприємницької діяльності</i>	<i>З реєстрацією підприємницької діяльності</i>
<i>Оподаткування доходів</i>	
18% з доходу	Залежно від обраної системи оподаткування: - до 20% від мінімальної зарплати; - 5% від доходу; - 18% від прибутку +ЄСВ 22% від мінімальної

	зарплати
<i>Податок на нерухомість</i>	
З урахуванням пільг	Без пільг
<i>Туристичний збір</i>	
<i>Звітність</i>	
- податкова декларація до 1 квітня; - статистика до сільської ради	- залежно від обраної системи оподаткування – щоквартальна або щорічна декларація; - у перспективі – РРО (касові апарати); - статистика до сільської ради.
<i>інформування туриста</i>	
Обов'язкове інформування туриста: про виконання загальнообов'язкових вимог, забезпечення першої медичної допомоги та запобігання нещасним випадкам (наявність аптечки, протипожежних засобів тощо).	ФОПи та юридичні особи зобов'язані своєчасно надавати повну та достовірну інформацію про документи, якими вони керуються під час надання послуг, перелік послуг, їх вартість та умови одержання, правила ефективного й безпечного користування засобом розміщення, контакти органів, що забезпечують державний захист прав споживачів.
<i>Припинення діяльності</i>	
У будь-який момент	За окремою процедурою
<i>Трудові договори</i>	
Трудові договори з іншими особами, крім членів сім'ї підлягають реєстрації органом державної служби зайнятості	Не обмежено
<i>Сертифікація та категоризація – добровільна</i>	
<i>Ліцензування – не потрібне</i>	

Договори з розміщення туристів можуть бути у письмовому і в усному вигляді (у т.ч. шляхом телефонних заявок). На вимогу туриста власник садиби може видавати заповнений власноруч документ, в якому вказується термін розміщення, вартість головних і додаткових послуг, а також прізвище та ім'я туриста.

Контрольні запитання та завдання

1. Назвіть нормативно-правові акти, що регулюють діяльність у сільському туризмі.
2. Розкрийте юридичні особливості започаткування власної справи у сільському туризмі.
3. Які переваги та недоліки здійснення діяльності у сільському туризмі без реєстрації підприємницької діяльності?
4. Які переваги та недоліки здійснення діяльності у сільському туризмі з реєстрацією підприємницької діяльності?
5. Чи обов'язкова сертифікація послуг у сільському туризмі?
6. Чи обов'язкова категоризація сільських садиб?

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Найменування органу ліцензування
туроператорської діяльності

ЗАЯВА про отримання ліцензії

Здобувач
ліцензії:

_____ (повне або скорочене найменування юридичної особи)

_____ (прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) та посада керівника юридичної особи)

_____ (поштовий індекс, місцезнаходження юридичної особи)

Телефон:

Веб-сторінка:

Адреса електронної пошти:

Банківські реквізити:

_____ (поточний рахунок, найменування банку, МФО)

Ідентифікаційний код юридичної особи: _____

Прошу видати ліцензію на право провадження туроператорської діяльності (необхідне відзначити)

- виїзний туризм
- в'їзний туризм
- внутрішній туризм

Перелік відокремлених підрозділів, у межах яких планується провадження туроператорської діяльності (за наявності)

Порядковий номер	Найменування, адреса відокремленого підрозділу
------------------	--

З Ліцензійними умовами провадження туроператорської діяльності ознайомлений та зобов'язуюсь їх виконувати.

Достовірність даних, зазначених у заяві про отримання ліцензії та в документах, що додаються до неї, підтверджую.

_____ (посада)

_____ (підпис)

_____ (ініціали та прізвище)

“__” _____ 20__ року

Зразок договору між туроператором і турагентом

ДОГОВІР № _____ А/ _____

м. Київ „_____” _____ 20__ р.

ТОВ “Туристична Компанія „Анекс Тур” (ліцензія на право заняття туроператорською діяльністю Серія АГ № 581096 від 17 травня 2012 р., розмір фінансової гарантії відповідальності Туроператора складає еквівалент суми 20 000,00 Євро, яка надана АТ „Банк інвестицій та заощаджень”, адреса банку: Україна, 04119, м. Київ, вул. Юрія Ілленка, 83-Д, згідно Договору про надання банківської гарантії № 18659/21 від 29.09.2021 р.) в особі **Генерального Директора Адигузель Лькєра**, який діє на підставі Статуту, в подальшому „Туроператор”, який діє по дорученню і за рахунок іноземного туроператора „Anex Tourism Worldwide DMCC”, зареєстрованого за законодавством ОАЕ, з однієї сторони, та _____ (Розмір фінансової гарантії відповідальності Турагента складає еквівалент суми _____ Євро, яка надана _____, адреса банку: _____, згідно з Договором про надання банківської гарантії № _____ від _____ р.), в особі _____, який діє на підставі _____, в подальшому „Турагент”, - з другої сторони, уклали даний Договір про таке:

1. Предмет Договору

1.1. Турагент зобов’язується за винагороду надати послуги Туроператору з реалізації Турпродукту, який сформований Постачальником послуг – іноземним туроператором „Anex Tourism Worldwide DMCC”, шляхом укладення Договорів на туристичне обслуговування від імені, в інтересах та під контролем Туроператора, а також здійснювати фактичні дії, визначені Договором, із самостійним набором та комплектацією туристичних груп.

1.2. Турпродукт включає в себе:

- бронювання та продаж проїзних документів;
- забезпечення проживання;
- харчування;
- трансферів;
- екскурсійне обслуговування;
- страхування;
- інші послуги, передбачені уставними документами

Туроператора.

Дані послуги можуть бути замовлені Турагентом у будь-якій комбінації.

1.3. Відносини, що виникають з даного Договору не є монопольними агентськими відносинами.

1.4. Формою підтвердження повноважень Турагента є цей Договір.

2. Бронювання послуг

2.1. Турпродукт формується та реалізується Турагенту на підставі його Заявки на бронювання, направленої Туроператору по електронному або факсимільному зв'язку, або за допомогою Інтернет через систему „Anextour on-line” представлену на офіційному сайті Туроператора www.anextour.com.ua з використанням логіна та пароля. „Anextour on-line” являє собою резервування туристичних послуг, що надаються Туроператором.

2.2. На умовах цього Договору Туроператор здійснює попередню обробку замовлень Турагента за допомогою „on-line” бронювання в реальному часі на придбання Турпродукту.

2.3. Для повного використання системи „Anextour on-line” у тому числі і для безпосереднього бронювання туристичних послуг, Туроператор надає Турагенту пароль і логін, що є конфіденційними і не підлягають розголошенню.

2.4. Сторони визнають, що заявка на бронювання є безвідклична оферта Туриста або юридичної особи, направлена Туроператору через Турагента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених в Заявці Турагента та в Договорі. Подання Турагентом Туроператору Заявки на бронювання означає згоду Турагента на його

поручительство перед Туроператором за відшкодування збитків, яких може зазнати Туроператор унаслідок відкликання оферти Туристом або юридичною особою після її отримання Туроператором. Усі заявки на бронювання, відправлені від імені Турагента, мають силу заявок, оформлених письмово, і тягнуть за собою повну відповідальність відповідно до умов цього Договору.

2.5. Офіційним підтвердженням заявки є підтвердження, надіслане електронною поштою (invoice). У разі ануляції туру, підтвердженого електронною поштою, Турагент несе відповідальність у повному обсязі згідно з п. 5.2.3. цього Договору.

2.6. Підписанням цього договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України „Про захист персональних даних”, підтверджує та надає Туроператору згоду на обробку його персональних даних і персональних даних усіх фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору у зв'язку або на виконання даного договору та замовлення туру. Турагент засвідчує та гарантує, що будь-які персональні дані, які були або будуть передані Туроператору, були отримані та знаходяться у користуванні Турагента правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України.

Турагент засвідчує і гарантує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та Туристу будь-яких послуг, без будь-якого обмеження строком і способом, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі Туроператором персональних даних для обробки третім особам та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано із захистом прав Туроператора за ними, або якщо це необхідно для реалізації Туроператором прав і обов'язків, передбачених законом.

3. Права й обов'язки сторін

3.1. Туроператор зобов'язаний:

3.1.1. Надавати Турагенту інформацію, необхідну для реалізації турпродуктів, зокрема розміщення такої інформації у каталогах

Туроператора та на його сайті www.anextour.com.ua.

3.1.2. Оформляти, придбавати та передавати представникам Турагента візні документи Туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери), обов'язок по наданню яких лежить на Туроператорі і які підтверджують надання Туристу Турпродукту. Обов'язок передати Турпродукт виникає у Туроператора тільки після отримання повної суми оплати Турагентом Турпродукту. Неповна чи несвоєчасна оплата Турагентом Турпродукту дає право Туроператору відмовити у видачі таких документів. Туроператор може надати Турагенту можливість самостійно отримати Турпакет, оформивши його через сайт www.anextour.com.ua з використанням логіна та пароля.

3.1.3. Про всі зміни у змісті підтвердженого Туру (у тому числі Ануляцію Туру) повідомити Турагента через систему „Anextour on-line”, для чого Турагент зобов'язаний використати свій логін і пароль, або шляхом направлення повідомлення за допомогою електронного чи факсимільного зв'язку, або шляхом публікації інформації на офіційному сайті www.anextour.com.ua.

3.2. Туроператор має право:

3.2.1. Звузити або розширити повноваження Турагента, що оформляється у вигляді додаткової угоди до цього Договору.

3.2.2. Замінити замовлений готель або інший об'єкт розміщення на інший готель або інший об'єкт розміщення за умови, що новий готель (об'єкт розміщення) буде аналогічного або вищого класу, в будь-якій місцевості, незалежно від попередніх домовленостей (у тому числі і під час туру), якщо інше не буде окремо погоджено сторонами. Категорія готелю визначається офіційними органами країни розташування готелю.

3.2.3. Збільшити вартість туристичного пакета не більше ніж на 5% (п'ять відсотків) від попередньої вартості, попередивши Турагента про зміну вартості не пізніше ніж за 3 доби до початку туру.

3.2.4. Внести зміни у зміст туру та графік руху за маршрутом; змінити аеропорт, дату та час вильоту, тип літака або інші характеристики Турпродукту.

3.2.5. До початку туристичної подорожі вимагати внесення змін

до Договору, Турпродукту , й тому подібне розірвати його або анулювати у зв'язку зі зміною істотних умов договору й обставин, якими керувалися під час укладення договору, оформлення заявки на бронювання та інше.

3.3. Турагент зобов'язаний:

3.3.1. До укладення договору на туристичне обслуговування надати Туристу (споживачу) інформацію, згідно зі ст.19¹, 20 ЗУ „Про туризм”, а також повідомити про:

- те, що розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номера провадиться з урахуванням розрахункової години, передбаченої готелем за місцевим часом. Туроператор і Турагент не несуть відповідальності за порушення розрахункової години Туристом. Турист самостійно сплачує всі витрати, що виникли внаслідок порушення ним розрахункової години;

- перелік країн розповсюдження різних видів грипу, ендемічних з малярії, а також перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно зі ст.29, 30, 40 Закону України „Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”, ст.28 Закону України „Про захист населення від інфекційних хвороб” перелік країн. Турагент зобов'язаний видавати Туристу пам'ятку „Профілактика малярії” (пам'ятку необхідно отримати в районній СЕС).

- місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид (наприклад літак, потяг, автобус та інше) і категорію (перший клас, економ клас та інше);

- час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач (турист) займатиме в певному виді транспортного засобу;

- характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

- ціну (вартість) туристичних послуг;

- будь-які зміни у туристичному обслуговуванні;

- медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

- місцезнаходження туроператора, поштові реквізити, контактний телефон, копію ліцензії та інше;

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

- стан навколишнього природного середовища, санітарного й епідеміологічного благополуччя;

- адресу для направлення скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

- умови обов'язкового та добровільного страхування туристів;

- правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там.

3.3.2. Перевіряти у Туристів наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд. При цьому Турагент зобов'язується відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування, якщо:

- а) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, менший від строку, встановленого компетентними органами цієї країни;

- б) строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, менший від строку перебування Туриста у цій країні або менший від строку, визначеного компетентними органами цієї країни;

- в) строк чинності візи при в'їзді в Україну з моменту перетину кордону України менший від семи днів;

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

- д) неоформлені, неправильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:

- нотаріально завірена заява одного з батьків на виїзд малолітньої або неповнолітньої (до 16 років) дитини за кордон, у

разі виїзду дитини з одним із батьків;

- 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 та інше.

е) у власника дипломатичного або службового паспорта, за необхідністю, неправильно відкрита віза.

3.3.3. Звітувати перед Туроператором про реалізовані туристичні продукти шляхом укладання (підписування) акта-звіту за формою, встановленою Туроператором.

3.3.4. У випадку звернення Туриста до Турагента з претензіями у письмовій формі проінформувати про це Туроператора. Впродовж одного робочого дня вжити усі можливі заходи для врегулювання суперечки, отримання та передачі Туроператору усіх документів, що стосуються спору для його врегулювання із Туристом. На рівні договору про туристичне обслуговування Турагент зобов'язується передбачити договірні умови для Туристів про те, що їх претензії після закінчення чотирнадцяти календарних днів з моменту закінчення подорожі, а також без копії Акта, складеного Туристом та уповноваженим працівником організації, яка надавала послуги Туристу, та завірений підписом представника Туроператора в країні перебування, до розгляду Туроператором не приймаються. У разі порушення вимог цього пункту Турагент відповідає перед Туроператором за завдані цим останньому збитки у повному обсязі.

3.3.5. Довести до відома Туристів, що Туроператор не несе відповідальність за будь-які незручності, завдані Туристу в зв'язку з проведенням на території країни перебування будівельних і ремонтних робіт, які відбуваються за ухвалою або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами.

3.3.6. Забезпечити відповідальне зберігання виїзних документів Туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів),

отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх Туристу або іншому клієнту.

3.3.7. Довести до відома Туристів, що відповідальність за перевезення, обслуговування в аеропорту, готельне обслуговування, страхування несуть відповідно Перевізник (договір перевезення/квиток), готель (договір про готельне обслуговування/ваучер), страхова компанія (договір страхування/страховий поліс).

3.3.8. Довести до відома Туристів, що у зв'язку з тим, що впродовж сезону через односторонні дії адміністрації готелів відомості, зазначені в каталогах Туроператора, про наявність і вибір платних чи безкоштовних послуг, кількості ресторанів, барів, басейнів, проведення спортивних та інших заходів тощо, в тому чи іншому готелі можуть змінюватися, і Сторони не можуть вплинути на цей процес, тому опис готелів у каталогах Туроператора не є частиною цього Договору.

3.3.9. За день до початку та закінчення туру уточнити час вильоту літака, номер рейсу, аеропорт вильоту, час зворотнього трансферу та інші характеристики Турпродукту, і при їх зміні довести інформацію до Туриста.

3.3.10. Щоденно знайомитися з інформацією, необхідною для належного виконання цього Договору, що подається Туроператором на його сайті. А якщо реалізується тур з вильотом з іншої держави, то знайомитися також з інформацією, яка подається на сайті партнерів Туроператорів.

3.3.11. При замовленні туру для іноземних громадян (або особи без громадянства) уточнювати ціну туру у Туроператора, перевіряти наявність у такої особи правильно оформленої візи, що дає право на перетин кордону України. У разі відсутності такої візи усі негативні наслідки продажу туристичного продукту (витрати на депортації тощо) покладаються на Турагента.

3.3.12. Здійснювати діяльність із просування та реалізації Туристам Турпродукту, який наданий (у т.ч. заброньований) Туроператором, згідно із прайс-листами, каталогами та іншими рекламно-інформаційними матеріалами Туроператора на умовах повної відповідальності Турагента перед Туроператором за відступи від вказівок Туроператора.

3.3.13. Сплатити Туроператору вартість Турпродукту в строк, установлений згідно з п.4.2 цього Договору, незалежно від розміру та строку фактичного одержання Турагентом оплати від Туриста і незалежно від дати фактичної реалізації Турагентом Турпродукту.

3.3.14. Реалізовувати Турпродукт тільки після отримання від Туроператора в установленому порядку підтвердженого Замовлення. Укладати з Туристами Договори про надання туристичних послуг за встановленою формою, що викладена в Додатку № 1 до Договору. Усі інші договори не покладають на Туроператора жодних зобов'язань, оскільки укладені від імені Туроператора без належних на те повноважень (у такому випадку виконавцем послуг є Турагент), водночас підтвердження замовлення та надання документів, що дають право отримати туристичний продукт, не вважаються схваленням Туроператором угоди укладеної між Турагентом Туристом.

3.3.15. На вимогу Туроператора надавати, укладений згідно з Додатком № 1 цього Договору з туристом договір, впродовж 1 (одного) календарного дня.

3.3.16. негайно у письмовій формі, з попереднім усним повідомленням, сповіщати Туроператора про зміни в Замовленні Турагента чи відмову від нього у письмовому вигляді „Зміни Замовлення” або „Ануляції”.

3.3.17. Вчасно надавати Туроператору всі документи, необхідні для оформлення Турпродукта, зокрема списки туристів із зазначенням прізвища, імені (в латинській транскрипції), статі, громадянства, дат перебування в країні, вибраного Туристом готелю та розміщення в номерах, номер закордонного паспорта, рік і дату народження.

3.3.18. Компенсувати Туроператору витрат за відмову від замовленого та/чи придбаного у Туроператора Турпродукту або його частини, а також за скасування попереднього Замовлення Турагента та подачу нового Замовлення Турагента, що має відмінність від раніше поданого, в розмірі, вказаному в п. 5.2.3. Договору.

3.3.19. Здійснити доплату за реалізований Турпродукт при збільшенні його вартості впродовж двох банківських днів з моменту отримання повідомлення про збільшення вартості

туристичного продукту.

3.3.20. Довести до відома Туристів, що строк дії договору страхування починається з дати останніх підтверджених змін до Турпродукту та повної його оплати Турагентом.

3.3.21. Забезпечити повернення Туристів до України в терміни, передбачені умовами туру та чинною візою, а також явку особи, що скористалася турпродуктом за його посередництвом, до представництва держави, яке надало такій особі туристичну візу з умовою явки, упродовж 4-х днів після повернення в Україну. За невиконання зазначеного обов'язку Турагент сплачує Туроператору штраф у розмірі, еквівалентному 500,00 євро по курсу НБУ на день бронювання туру.

3.3.22. Відстежувати інформацію за допомогою Інтернет через систему „Anextour on-line”, представлену на сайті www.anextour.com.ua з використанням логіна та пароля, по анульованим заявкам, а саме про статус та іншу інформацію замовлення та фактично понесених затрат Туроператора по Анульованій заявці і доводити її до відома Туристів.

3.3.23. Надати Туроператору достовірні відомості щодо номера телефону Туриста з метою забезпечення вчасного інформування Туриста.

3.4. Турагент має право:

3.4.1. Отримати індивідуальний доступ через мережу Інтернет до системи „Anextour on-line”, представлену на офіційному сайті Туроператора www.anextour.com.ua.

3.4.2. Отримувати інформацію, необхідну для реалізації турпродуктів і для проведення заходів, що цьому сприяють.

3.4.3. Отримувати винагороду за виконання зобов'язань за Договором.

3.4.4. Змінювати замовлення до моменту прийняття (направлення) його до виконання Туроператором.

3.4.5. Відмовитися від виконання договору до початку подорожі за умови оплати Туроператору фактично зазнаних ними витрат за послуги, надані до цього повідомлення.

4. Розрахунки Сторін

4.1. Ціна реалізації Турпродукту зазначається на сайті Туроператора в національній валюті України – гривнях.

4.2. Турагент здійснює повну оплату замовленого Турпродукту згідно з виставленим Туроператором рахунком впродовж двох банківських днів з дати виставлення рахунку.

У випадку: неоплати Турагентом повної вартості замовленого Турпродукту згідно з виставленим Туроператором рахунком **впродовж двох банківських днів** з дати виставлення рахунку та при збільшенні офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату оплати, по відношенню до офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату виставлення рахунку, оплата та/або не оплачена частина Турпродукту підлягає перерахунку на частку ділення (офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату оплати), на (/) (офіційний курс долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату виставлення рахунку).

Туроператор має право змінювати в односторонньому порядку та встановлювати додатково на певний період правила оплати виставлених ним рахунків, інформуючи Турагента про таку зміну шляхом розміщення повідомлення на офіційному сайті Туроператора www.anextour.com.ua.

Зобов'язання Турагента з оплати вважатимуться виконаними з моменту надходження грошових коштів на банківський рахунок Туроператора. У призначенні платежу Турагент указує реквізити виставленого Туроператором для оплати рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата. У випадку одержання Турагентом рахунку за одну добу до початку подорожі строк оплати становить один банківський день. Підставою для оплати послуг, зазначених у заявці Турагента, може бути, але не винятково – Підтвердження Замовлення через систему „Anextour on-line”.

4.3. Несвоєчасна, неповна оплата Турагентом вартості Турпродукту наділяє Туроператора правом змінити вартість Турпродукту відповідно до п.4.9. Договору або відмовити в наданні Турпродукту, навіть якщо Турагент уже отримав Підтвердження

Замовлення, або анулювати прийняте замовлення без повідомлення Турагента та відмовити у наданні послуг навіть коли подорож було розпочато, навіть у разі отримання Турагентом ваучера, із застосуванням п.5.2.4 Договору.

При ануляції Замовлення з причин, зазначених у цьому пункті, Турагент несе відповідальність перед Туристом за розірвання (відмову) від договору на туристичне обслуговування та знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконання зобов'язань за цим Договором.

4.4. За виконання зобов'язань за Договором Турагент одержує винагороду, а саме різниці між вартістю поставлених ним послуг (туристичного ваучера (Турпродукту)) та вартістю витрат, зазначених Турагентом унаслідок замовлення таких туристичних послуг.

4.5. Турагент одержує винагороду шляхом утримання належної йому суми при реалізації туристичного продукту безпосередньо від Туриста або особи, яка сплачує за Турпродукт. Інформація про розмір винагороди Турагента розміщується на сайті Туроператора.

4.6. Усі види платежів по Договору провадяться в національній валюті України.

4.7. Турагент здійснює реалізацію Турпродукту за ціною, яка не може бути нижчою за встановлену Туроператором і вказану в цінових пропозиціях (прайс-листах).

4.8. У випадку реалізації Турагентом туристичного продукту за ціною, вищою ніж та, що встановлена Туроператором, всі отримані додатково кошти залишаються у власності Турагента.

4.9. Не допускається зменшення ціни туристичного продукту, бронювання якого підтверджено або оплачено повністю. Ціна Турпродукту (в т.ч. оплаченого частково) може бути збільшена відповідно на момент остаточного розрахунку за нього у зв'язку: 1) зі збільшенням офіційного курсу долара США щодо гривні, встановленого Національним Банком України, 2) збільшення транспортних тарифів, 3) підвищення ставок податків (зборів, обов'язкових платежів).

4.10. Туроператор має право зарахувати грошові кошти, які надійшли на банківський рахунок Туроператора від Турагента, на оплату (в т.ч. частково або повністю) будь-якого Турпродукту, штрафу, пені, але це не звільняє Турагента від виконання своїх

зобов'язань. Турагент не має права на замовлення, отримання Турпродукту, навіть оплаченого, у разі наявності у Турагента заборгованості перед Туроператором.

4.11. Туроператор формує, підписує та відправляє Турагенту засобами системи електронного документообігу „ВЧАСНО СЕРВІС” та/або „1С:Звіт” в електронному вигляді з електронно-цифровим підписом розрахункові документи: акт наданих послуг, акт звірки, тощо. Такі документи, надіслані Турагенту в електронному вигляді, є первинними документами, що підтверджують факт надання послуг за Договором. Якщо впродовж 10 робочих днів документ не буде відхилений, із зазначенням причини відхилення, то він вважається погодженим.

Сторони підтверджують, що зареєстровані в системі електронного документообігу „ВЧАСНО СЕРВІС” та/або „1С:Звіт” і погоджуються з відправкою/отриманням розрахункових документів в електронному вигляді з електронно-цифровим підписом засобами системи електронного документообігу „ВЧАСНО СЕРВІС” та/або „1С:Звіт”.

5.Відповідальність Сторін

5.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією зі Сторін, Сторона, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України та умов цього Договору.

5.2. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за Договором, зокрема, розуміється:

5.2.1. Для Турагента:

- надання неповного пакета документів, письмово погодженого Сторонами, для оформлення туру;
- надання неправильно оформлених документів чи документів, що містять невірну інформацію:

 - несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
 - несвоєчасне анулювання, внесення змін у Замовлення Турагента;
 - ненадання своїм Туристам інформації про загальні правила продажу Турпродукту Туроператора, у т.ч. інформації про умови

здійснення подорожі, враховуючи інформацію, зазначену в п. 3.3.1. Договору;

- нездійснення перевірки наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у Туристів відповідно до п. 3.3.2 Договору;

- порушення п. 3.3.15 Договору;

- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору.

У випадку невиконання Турагентом вищезазначених вимог договору Туроператор має право розірвати Договір в односторонньому порядку письмово попередивши Турагента про свій намір розірвати Договір у строк за 5 (п'ять) календарних днів до дати розірвання Договору.

5.2.2. У випадку невиконання зобов'язань по оплаті Турпродукту (п.4.2.) або затримки в перерахуванні сум Туроператору тягне відповідальність Турагента у вигляді сплати пені в розмірі 1% від неперерахованої суми за кожен день прострочення. Сплата неустойки (пені) не звільняє Сторони від виконання своїх зобов'язань або усунення порушень.

5.2.3. У випадку відмови Турагента від поданого Замовлення на бронювання Турпродукту шляхом його анулювання або будь-якої зміни частково, або повністю (напр., термінів подорожі, готелю, відомостей про туриста, тощо), Турагент зобов'язується сплатити Туроператору фактично зазначені витрат за послуги, понесені у зв'язку з виконанням підтвердженого замовлення. Туроператор повідомляє суму понесених витрат у письмовій формі за допомогою електронного або факсимільного зв'язку, за вимогою. Сторони домовились, що підтвердженням фактично зазначених витрат за послуги у зв'язку з виконанням підтвердженого замовлення Турпродукту, є довідка Туроператора із зазначенням загальної суми витрат та/або Акт про реалізацію послуг та/або документ іноземного туроператора.

Витрати Туроператора сплачуються на підставі рахунку, виставленого Туроператором.

5.2.4. У випадку настання таких обставин:

- відсутність письмової ануляції;

- відсутність чи несвоєчасність, чи неповна оплата Турагентом Турпродукту;

- неявка туриста на рейс,

Турагент зобов'язується сплатити Туроператору фактично понесені витрати за послуги.

5.2.5. Відомості про умови внесення змін до заброньованої заявки і розмір додаткової оплати публікуються туроператором на сайті. Зміна будь-яких даних туристів тягне за собою зміну умов попереднього бронювання (зміна винагороди, вартості тура і тому подібне). У випадку внесення будь-яких змін до документів, виправлення неточностей у записах документах Туриста, що виникли з вини Турагента, останній погоджується з усіма додатковими платежами.

5.2.6. У випадку порушення Туристами, що використовують туристичні послуги Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, завдання збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор і Турагент у такому випадку відповідальності не несуть.

5.2.7. Турагент несе повну відповідальність за наявність і правильність оформлення у Туристів необхідних паспортних і візових документів на в'їзд і виїзд у розмірі завданих Туроператору збитків і сплачує всі витрати, які виникають чи можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з їхньою відсутністю.

5.2.8. У випадку невиконання Турагентом умов, передбачених п. 4.2. Договору, та настання наслідків з цього приводу передбачених п. 4.3. відповідальність перед Туристами несе Турагент.

5.2.9. Турагент звільняє Туроператора від будь-якої відповідальності, у тому числі за будь-яку моральну шкоду, майнові збитки, неотримані доходи (вигоду), завдані будь-яким особам внаслідок будь-яких суперечок, претензій, вимог або судових спорів щодо або у зв'язку з персональними даними. Турагент бере на себе повну відповідальність перед такими третіми особами, у тому числі за відшкодування збитків і шкоди. Турагент зобов'язується відшкодувати Туроператору будь-які майнові

збитки, моральну шкоду, неотримані доходи (вигоди), в т.ч. витрати судові та на консультаційні послуги, що виникли внаслідок порушення Турагентом п.2.6. Договору засвідчень і гарантій, або у разі задоволення судом позову до Туроператора про відшкодування збитків або шкоду у зв'язку з переданими Турагентом персональними даними. Вищенаведені зобов'язання, засвідчення і гарантії необмежені строком, вони безумовні та безвідкличні.

5.2.10. У разі неможливості встановити зв'язок з Туристом за наданим Турагентом номером телефону Туриста, Турагент несе відповідальність за наслідки несвоєчасного сповіщення та інформування Туриста.

5.3. Для Туроператора:

- неправильне оформлення документів, необхідних для здійснення подорожі, якщо зобов'язання за оформлення таких документів взяв на себе Туроператор;

- несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання Турпродукту.

5.3.1. У випадку невиконання з вини Туроператора своїх зобов'язань, передбачених цим Договором, щодо надання підтвердженого Турпродукту, він несе відповідальність перед Турагентом у формі грошової компенсації вартості не наданого з вини Туроператора Турпродукту або його ненаданої частини.

5.3.2. Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів і пов'язані з цим зміни обсягу, строків і програми Туру, за ненадання авіакомпанією місця на борту, а також за невиконання або неналежне виконання авіаперевізником, готелем, аеропортом, страховою компанією зобов'язань у наданні послуг з авіаперевезення, готельного обслуговування, послуг аеропорту, страхових послуг відповідно. У цих випадках відповідальність перед Турагентом і Туристами несуть авіакомпанії й інші транспортні компанії, готель, аеропорт, страхова компанія відповідно до чинного законодавства.

5.3.3. Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей, документів і грошових коштів Туристів протягом усього періоду Туру.

5.3.4. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, або якщо внаслідок будь-яких інших причин, не залежних від Туроператора, Турист не скористався Турпродуктом.

5.3.5. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи у зв'язку зі своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих і сплачених послуг та не відшкодовує Турагенту та/або Туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у Замовленні Турагента, підтверженому Туроператором.

5.3.6. Туроператор не несе відповідальності за підвищення вартості авіаквитків та зобов'язується інформувати Турагента про зміну вартості авіаквитків, відразу після отримання інформації від авіакомпанії. Туроператор у випадку необхідності має право замінити номер рейсу, тип судна, аеропорт і час відправлення.

5.3.7. Туроператор не несе відповідальності за дії третіх осіб (засобів розміщення, підприємства громадського харчування, страхових компаній, транспортних компаній та ін.), а також за якість роботи третіх осіб, яку Туроператор не міг передбачити при організації Туру.

5.3.8. Туроператор не несе відповідальності за несвоєчасну та/або відмову відповідних держорганів (посольства/консульства, митної, прикордонної служби тощо), зокрема й іноземної держави, видати візу туристу (дозволити в'їзд/виїзд до/з країни подорожі), навіть якщо Туроператор здійснює за туриста фактичні дії з передачі його документів до відповідного представництва (служби, органу) іноземної держави в Україні. У випадку неможливості для особи, що придбала тур, здійснити подорож чи своєчасно отримати документи у зв'язку з рішенням/діями держорганів (посольства/консульства, митниці, прикордонної служби тощо) зокрема і іноземної держави, туристу не повертаються (не відшкодовуються) фактично зазначені у зв'язку з її замовленням витрати до числа яких входять, але не обмежуються зазначеним, консульський збір, послуги візового центру, авіаквитки, вартість розміщення в готелі, тощо.

5.3.9. Туроператор не несе відповідальність за несвоєчасне сповіщення та інформування Туриста у разі, якщо Турагентом надані недостовірні дані щодо номера телефону Туриста відповідно до п.3.3.23. Договору.

6. Претензії

6.1. Усі висунені Турагентом претензії Туристів повинні містити: прізвище, ім'я та по батькові Туриста, період і місце його перебування, а також супроводжуватися актом, складеним Туристом, уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреним підписом представника Туроператора в країні перебування. Претензії повинні бути направлені Туроператору не пізніше 14 календарних днів із дня закінчення Туру. Разом з претензією Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, інші документи, що мають відношення до інциденту.

6.2. Туроператор розглядає отримані від Турагента претензійні документи протягом 30 днів, починаючи з моменту їх одержання.

6.3. Претензії, подані чи заявлені Турагентом з порушенням вимог п.6.1 цього Договору, Туроператором до розгляду не приймаються і Турагент несе по них самостійну відповідальність без права висунення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.

6.4. Туроператор не розглядає претензії Туриста щодо якості наданих послуг та/або невідповідності наданого Турпродукту сподіванням Туристів та/або за незадоволення від наданих послуг, що ґрунтуються на суб'єктивній оцінці Туриста цих послуг, а також за відсутності відповідних записів у туристичному ваучері, оскільки уява кожної конкретної особи носить особистий та суб'єктивний характер і не може відповідати загальноприйнятим нормам, у тому числі затвердженим законодавством відповідної країни.

6.5. Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, які пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат і

території та таке інше) та негативними наслідками спожитих послуг, самостійно придбання туристом у будь-яких суб'єктах ринку туристичних послуг у країні перебування/відпочинку туриста.

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

6.7. У випадку, якщо до початку Туру виникли обставини, які підтверджуються довідкою, виданою відповідним компетентним органам країни, яка свідчить про виникнення, в країні виїзду чи в'їзду Туриста, загрози його безпеці, а Турист відмовляється, як від заброньованої заявки, так і від запропонованого йому Туроператором альтернативного варіанта, то Турагент має в судовому порядку змінити або розірвати укладений між ним і Туристом договір на туристичне обслуговування. Туроператор здійснює повернення коштів по анульованій, за даними обставинами, заявці на підставі рішення суду або по досягненню взаємної згоди усіх втягнутих у цей процес Сторін. У разі невиконання Турагентом зобов'язань, передбачених цим пунктом, Турагент зобов'язаний виплатити Туроператору усі фактично зазначені витрати, пов'язані з виконанням цього замовлення.

7.Форс-мажорні обставини

7.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме:

- повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи;

- пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження комп'ютерної техніки, каналів зв'язку, транспортних засобів;

- страйк, саботаж, локаут і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору та унеможливають це;

- оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя;

- законні чи незаконні дії органів державної влади.

7.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання

узятих на себе зобов'язань унаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана впродовж 24 годин у письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання та припинення дії таких обставин.

7.3. Належним доказом настання форс мажорних обставин та терміну їхньої дії є наявність довідки, виданої відповідними компетентними органами відповідної країни.

8.Порядок вирішення спорів

8.1. За Договором заходи досудового врегулювання спорів не застосовуються. У разі не виконання Турагентом своїх зобов'язань по Договору, Туроператор має право безпосередньо звернутися до господарського суду за місцем укладання Договору.

9. Конфіденційність

9.1. Сторони зобов'язуються зберігати строгу конфіденційність інформації, отриманої в ході виконання цього Договору, і вжити всі можливі заходи, щоб зберегти отриману інформацію від розголошення у відповідності до норм чинного законодавства України та регламенту ЄС.

9.2. Сторони вживають усіх необхідних заходів для того, аби їх працівники, агенти, правонаступники без попередньої згоди Сторін не інформували третіх осіб про деталі цього Договору.

9.3. Обмеження щодо розголошення інформації не стосуються загальнодоступної інформації або інформації, що стала такою не з вини Сторін, а також до інформації, що стала відома Стороні з інших джерел до або після її одержання від іншої Сторони.

9.4. У випадку розголошення змісту положень цього Договору винна Сторона відшкодовує завдані збитки у розмірі, визначеному в судовому порядку.

9.5. Сторони не несуть відповідальності у випадку передачі інформації державним органам, що мають право її вимагати відповідно до законодавства України.

10. Каталог

10.1. Каталог є довідником про готелі та послуги, які надаються у відповідному готелі.

10.2. Турагент несе повну відповідальність за інформацію,

надану Туристу, яка відрізняється від відомостей у каталозі або опублікованих на web-сайті Туроператора <http://www.anextour.com.ua>

10.3. Усі зміни до каталогу публікуються на web-сайті Туроператора <http://www.anextour.com.ua>

10.4. Зобов'язання щодо з'ясування можливих змін до каталогу несе винятково Турагент.

11. Інші умови

11.1 Цей Договір набуває сили з моменту підписання і діє один рік.

У разі непопередження другої Сторони за тридцять днів до дати, визначеної в п. 11.1. цього Договору, про небажання продовжувати дію цього Договору на майбутнє, в такому випадку Договір вважається переукладеним на кожний наступний рік.

Водночас направлення Турагентом на адресу Туроператора замовлення на бронювання туру, в подальшому підтверджене Туроператором, породжує для Турагента та Туроператора всі права й обов'язки, обумовлені цим Договором, незалежно від наявності підписаного Сторонами Договору, однак це не звільняє Сторін від обов'язку надалі укласти Договір в установленому чинним законодавством порядку.

Договір укладений з моменту одержання Туроператором замовлення від Турагента.

Цей договір є договором приєднання в розумінні аб. 4 п.4 ст. 179 Господарського Кодексу України. У разі вступу в цей договір Турагента, останній не має права наполягати на зміні його змісту.

11.2. Сторони домовились вважати прирівняними до оригіналу документи, що передаються між ними факсимільними чи електронними засобами зв'язку, крім документів, що стосуються розрахунків та спірних питань Сторін. Для чого кожна зі Сторін підписує і скріплює печаткою зразки печаток і підписів відповідальних осіб.

11.3. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати даний договір за умови відсутності невиконаних взаємних зобов'язань, які виникли з цього Договору, що повинно підтверджуватись актом бухгалтерської звірки між Сторонами.

Туроператор має право розірвати Договір в односторонньому порядку письмово попередивши Турагента про свій намір розірвати Договір у строк за 5 (п'ять) календарних днів до дати розірвання Договору.

Турагент має право розірвати Договір в односторонньому порядку, письмово попередивши Туроператора про свій намір розірвати Договір у строк за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання Договору.

У випадку розірвання Договору, прийнятні зобов'язання по реалізації Турпродукту зберігаються до моменту їх виконання.

11.4. У частині фінансових взаємин Сторін Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.

11.5. Усі доповнення, зміни, Додатки до цього Договору мають юридичну силу і є невід'ємною частиною цього Договору, якщо вони оформлені в письмовому вигляді і належним чином підписані Сторонами або їх повноважними представниками або опубліковані (розміщені) Туроператором на сайті www.anextour.com.ua.

11.6. Після підписання цього Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, що стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу.

11.7. 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.

11.8. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов цього Договору і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України.

11.9. Кожна Сторона Договору повинна в строк не пізніше як через три дні повідомити письмово про зміну своїх реквізитів, адреси місцезнаходження та ін.

11.10. Цей Договір складений українською мовою, на 8 сторінках у двох примірниках, кожний з яких має однакову юридичну силу.

12. Місцезнаходження і реквізити Сторін

ТУРОПЕРАТОР :	ТУРАГЕНТ:
<p>ТОВ „Туристична компанія “ Анекс Тур “ Адреса: 02121, м. Київ, вул. Харківське шосе №201-203 (Літера 2А), група нежилых приміщень №53, офіс №1 Тел. (044) 591 15 91 Факс (044) 591 19 84 Ел. пошта: ua.office@anextour.com Ел. адреса: www.anextour.com.ua Рахунок UA743510050000026005187062200 в АТ «УкрСиббанк» МФО 351005 Код ЄДРПОУ 34191244 Індив. Податковий № 341912426596</p> <p>Генеральний Директор _____ /Адигозель Ількер/ М. П.</p>	<p>_____</p> <p>Адреса: _____</p> <p>_____</p> <p>Тел.(_____) _____ Факс: _____</p> <p>_____</p> <p>Ел. адреса _____</p> <p><u>Рахунок</u> _____</p> <p>Банк _____</p> <p>МФО _____</p> <p>Код ЄДРПОУ Турагента _____</p> <p>Індив. податковий № _____</p> <p>Свідоцтво платника ПДВ № _____ від _____ р.</p>

АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР №

м. Львів

„___\” _____ 2022 року

Товариство з обмеженою відповідальністю „Адріатік Тревел” в особі директора Марциняк Христини Богданівни, який діє на підставі Статуту, надалі за текстом – **„Туроператор”**, з однієї сторони, та

_____ в особі _____, який діє на підставі _____, надалі за текстом **„Турагент”**, з іншої сторони, що разом іменуються – **„Сторони”**, уклали цей Договір про наступне:

У цьому Договорі вжито наступні терміни з метою уніфікації та скорочення тексту Договору:

„Туристичний оператор” (Туроператор) – у Договорі значення терміну **„Туристичний оператор”** аналогічне визначенню у ст. 5 Закону України **„Про туризм”**;

„Туристичний агент” (Турагент) – у Договорі значення терміну **„Туристичний агент”** аналогічне визначенню у ст. 5 Закону України **„Про туризм”**;

„Туристичний продукт” („Турпродукт”) – розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов’язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об’єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

„Тур” – туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретний термін, забезпечена комплексом туристичних послуг, характеристика якої зазначена у Програмі туру;

„Туристичні послуги та товари” – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів;

„Договір на туристичне обслуговування” – значення терміну „Договір на туристичне обслуговування” аналогічне його визначенню у ст. 20 Закону України „Про туризм”;

„Заявка Турагента” – оферта Туриста або юридичної особи, направлена Туроператору через Турагента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених в Заявці;

„Підтвердження заявки” – акцепт Туроператора „Заявки Турагента”, який надсилається Турагенту або через Турагента Туристу, або юридичній особі;

„Ануляція” – відмова Турагента або туриста (Замовника), зроблена письмово або через засоби електронного зв’язку, від замовленого в Туроператора Турпродукту (туристичних послуг) чи його частини (ануляція повинна бути завірена підписом уповноваженої особи Турагента), а також відмова Туроператора зроблена письмово завірена підписом уповноваженої особи, від надання замовленого Турпродукта (туристичних послуг) у випадках визначених у Договорі.

„Високий сезон” – з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня.

„Ціна (загальна вартість), СПО (SPO (special price offer))” – спеціальні пропозиції Туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших, у т.ч. рекламних матеріалах туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості послуг, яку може сплатити Турист при придбанні турпродукту (туристичних послуг). До цієї суми можуть бути враховані вартість послуг, які надають туроператор, транспортні компанії (в т.ч. послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб’єкти туристичної діяльності, а також консультаційні й інформаційні послуги з підбору туру, які туристу надає безпосередньо турагент.

„Транзитні кошти” – кошти, сплачені Туристом чи юридичною особою Туроператору через Турагента, які не є власністю та доходом Турагента. Розмір транзитних коштів зазначається в рахунку Туроператора.

„Договір” – цей Агентський договір;

„Додатки” – належним чином оформлені, підписані уповноваженими представниками Сторін та скріплені печаткою

додатки (за умови наявності печатки у Сторони), доповнення, додаткові угоди, які є невід'ємною частиною Договору;

„Сторони” – Туроператор та Турагент;

„Овербукінг” – від англійського „overbooking” – перебронювання, надмірне бронювання або продаж одного й того ж місця на авіарейсі або в готелі двом або більше особам, яке трапилося з технічних причин.

1. Предмет Договору

- 1.1. За цим Договором Турагент зобов'язується за винагороду проводити діяльність з реалізації Турпродукту (туристичних послуг) Туроператора шляхом укладення Договорів на туристичне обслуговування з Туристами чи юридичними особами від імені в інтересах, під контролем Туроператора і за його рахунок, а також здійснювати фактичні дії, визначені Договором, із забезпечення надання Туроператором Турпродукту (туристичних послуг) Туристу.
- 1.2. Туроператор погоджується, що Турагент може надавати Туристам супутні послуги від свого імені та на власний розсуд, зокрема, консультаційні, інформаційні та інші. Умови надання та вартість таких супутніх послуг мають бути погоджені Туристом та Турагентом, при цьому вартість таких послуг повинна бути в межах ціни (загальної вартості), СПО, зазначеної на сайті, в каталогах та інших, у т.ч. рекламних, матеріалах туроператора.
- 1.3. Формою підтвердження повноважень Турагента є Договір.
- 1.4. Сторони підтверджують наявність у них всіх відповідних документів і ліцензій, передбачених чинним законодавством України, які необхідні для здійснення діяльності, яка є предметом цього Договору.
- 1.5. Цей договір за своїм змістом є змішаним згідно зі ст. 628 ЦК.

2. Обов'язки сторін

2.1. Туроператор зобов'язаний:

2.1.1. Забезпечити Турагента на свій розсуд довідковими, методичними, рекламними й іншими матеріалами,

необхідними для підготовки та укладення Турагентом Договорів на туристичне обслуговування.

2.1.2. У період дії Договору оперативно надавати допомогу Турагенту при виникненні в нього ускладнень при підготовці й укладенні Договорів на туристичне обслуговування.

2.1.3. Інформувати Турагента (зокрема, електронною поштою або шляхом розміщення інформації на сайті) про необхідну інформацію, зазначену в статті 19-1 Закону „Про туризм”, зокрема, але не виключно про:

- 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;
- зміни у порядку перевезення Туристів, зміни цін на авіаквитки авіакомпанією, дату, з якої діють нові ціни.
- зміни у Програмі туру. У випадку зміни програми туру Туроператор інформує про це Турагента (електронною поштою або на сайті Туроператора: <http://www.adriatic-travel.com.ua>), про що Турагент повинен повідомити Туриста. Якщо Турагент не передає відповідну інформацію Туристу, то Туроператор не несе відповідальності за претензії, які виникли в результаті цього зі сторони Туриста. А також надавати іншу необхідну для виконання цього договору інформацію.

2.1.4. Надавати Турагенту повну і достовірну інформацію про існуючі туристичні продукти Туроператора та їх вартість, у тому числі інформацію щодо маршруту, цін і строків туру, відомості про мінімальну кількість туристів у групі для здійснення туру та іншу необхідну інформацію згідно з чинним законодавством. Зазначена інформація може надаватися за допомогою розміщення її на офіційному сайті Туроператора: <http://www.adriatic-travel.com.ua>.

2.1.5. Повідомляти Турагента про правила реалізації певних туристичних продуктів (туристичних послуг) та їх зміни. Таке повідомлення може бути виконане, як шляхом відповіді на заявку або письмовий запит Турагента, так і шляхом

розміщення відповідної інформації щодо правил реалізації туристичних продуктів (послуг) на офіційному сайті Туроператора в мережі Інтернет за адресою: <https://www.adriatic-travel.com.ua>.

- 2.1.6. Приймати від Турагента заявки на бронювання туристичних послуг.
- 2.1.7. У випадку неможливості підтвердити одну або кілька послуг, що входять до складу Заявки Турагента, проінформувати про це Турагента. Туроператор може встановити строк не більше трьох годин на подання Зміни Заявки Турагента. У випадку ненадходження Зміни Заявки Турагента, Туроператор залишає за собою право Анулювати Заявку без повідомлення і без стягнення витрат.
- 2.1.8. Інформувати Турагента про можливість надання зазначених у заявці туристичних послуг і виставляти рахунок-фактуру на їх оплату.
- 2.1.9. Упродовж 2-х робочих днів з дня надіслання Підтвердження Заявки виставити Турагенту рахунок. Турагент завантажує рахунок на оплату з особистого кабінету системи онлайн-бронювання.
- 2.1.10. Забезпечувати полісами (договорами) страхування Туриста (медичне та від нещасного випадку) на підставі угод із страховими компаніями, якщо страхування туриста замовлене у Туроператора.
- 2.1.11. Оформляти та передавати представникам Турагента документи Туриста (проїзні документи, страховий поліс, інформаційний лист, ваучер та інші), обов'язок з надання яких лежить на Туроператорові і які підтверджують забезпечення надання Туристу Турпродукта (туристичних послуг). Передача таких документів здійснюється через систему онлайн-бронювання Туроператора. Турагент повинен завантажити документи Туриста з особистого кабінету та передати їх Туристу зручним способом.
- 2.1.12. У разі можливості сприяти оформленню для Туриста туристичної візи в консульській установі країни, тур до якої має намір придбати Турист і законодавством якої не передбачена можливість придбання візи у спрощений спосіб.

2.2. Турагент зобов'язаний:

- 2.2.1. Здійснювати за погодженням з Туроператором діяльність із просування та реалізації Туристам Турпродукту (туристичних послуг), який запропонований Туроператором, на умовах повної фінансової відповідальності Турагента перед Туроператором.
- 2.2.2. Проводити комерційну, рекламну та іншу діяльність, яка націлена на продаж та просування на ринку туристичних продуктів „Туроператора” на умовах повної фінансової самостійності (окрема агентська винагорода за такі дії не виплачується); за рахунок власних коштів сплачувати всі свої витрати зі здійснення зазначеної діяльності, враховуючи вартість поштового (кур’єрського), телефонного (мобільного) зв’язку та інших супутніх витрат, а також вартість реклами згаданої вище діяльності.
- 2.2.3. На підставі Договору від імені та за дорученням Туроператора укладати договори на туристичне обслуговування з Туристом у формі, встановленій Туроператором – Додаток № 2 до Агентського договору, предметом якого є надання послуг, що містяться в Підтвердженній заявці. Договір на туристичне обслуговування вважається укладеним в момент отримання Турагентом Підтвердження Заявки.
- 2.2.4. До укладення договору на туристичне обслуговування надати споживачу Турпродукту повну необхідну інформацію, визначену в статті 19-1 Закону України „Про туризм” та оформити письмово Заявку Турагента з Туристом або юридичною особою і передати її Туроператору. Заявка Турагента має статус оферти Туриста поданої через Турагента Туроператору. В заявці повинна бути зазначена інформація про умови надання туристичних послуг, яку Туроператор (Турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування.
- 2.2.5. Перевіряти у Туриста наявність та правильність оформлення необхідних проїздних документів на в’їзд і виїзд.

Турагент повинен відмовити 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 від строку перебування Туриста у цій країні, або меншим від строку, визначеного компетентними органами цієї країни;

б) строк чинності візи при в'їзді в Україну з моменту перетину кордону України є меншим семи днів (для іноземців та осіб без громадянства);

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

г) кількість дозволених днів перебування у відповідній країні призначення використано;

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

є) турист бажає відвідати країни Шенгенської Угоди по умовах безвізовому режиму, а у туриста відсутній біометричний закордонний паспорт;

ж) відсутність документів, передбачених Постановою Кабінету Міністрів України від 27.01.1995р. № 57 „Про затвердження Правил перетинання державного кордону громадянами України”;

з) відсутність документів, які надають право іноземцю чи особі без громадянства в'їжджати та перебувати на території України, що передбачені Законом України „Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства” та Постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.1995р. № 1074 „Про Правила в'їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію”;

і) не оформлені, не правильно оформлені документи, які дають право на виїзд дітей за кордон України: відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду дітей, які не супроводжуються обома батьками, неповнолітнього за кордон;

- 2.2.6. У нестандартних випадках (наприклад, у разі іноземного громадянства Туриста) інформувати письмово про це Туроператора та отримувати роз'яснення щодо особливих вимог до оформлення туристичних віз, а також попереджувати про це Туристів.
- 2.2.7. Приймати від Туриста плату за надання Турпродукту (туристичних послуг) шляхом безготівкового розрахунку або готівкою.
- 2.2.8. У межах своїх зобов'язань вести звітність у формі та в строки, які визначені Договором або законом.
- 2.2.9. Оформляти (друкувати) з використанням системи on-line бронювання та передавати Туристу (Туристам, юридичній особі, замовнику) проїзні документи, поліси медичного страхування та страхування від нещасного випадку, ваучери та інші документи, визначені Туроператором. Оформлення Турагентом зазначених документів є обов'язковим. Система on-line бронювання забезпечує друк документів за умови перерахування повної оплати Турагентом вартості Турпродукту.
- 2.2.10. У випадку звернення Туриста (юридичної особи, замовника) до Турагента з претензією, у письмовій формі проінформувати про це Туроператора впродовж одного робочого дня з моменту отримання претензії від Туриста. Попередити Туристів про те, що претензії після закінчення 2-х тижневого строку з моменту закінчення подорожі, а також без копії акту, складеного Туристом та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреного підписом представника Туроператора в країні перебування, до розгляду Туроператором не приймаються.
- 2.2.11. Забезпечити зберігання документів Туриста (проїзних документів, страхового поліса, ваучера та інших), отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх Туристу.
- 2.2.12. Сплатити належну Туроператору частину ціни (загальної вартості) Турпродукту (туристичних послуг) в строк, встановлений у п.4.7. Договору, та нести повну фінансову відповідальність за сплату заброньованого Турпродукту.

- 2.2.13. При відмові Туриста, Туристів або юридичної особи від Договору на туристичне обслуговування невідкладно повідомляти про це Туроператора у формі Зміни Заявки Турагента чи Ануляції.
- 2.2.14. Вчасно надавати Туроператору всі документи, необхідні для оформлення Турпродукту, зокрема, списки Туристів із зазначенням прізвища та імені (в латинській транскрипції), громадянства, дат перебування в країні, до якої подорожує Турист, вибраного Туристом (Туристами, юридичною особою, замовником) готелю та розміщення в номерах, серію та номер закордонного паспорта, дату видачі закордонного паспорта та дату закінчення його чинності, орган, який видав закордонний паспорт, дату народження Туриста, номер телефону Туриста.
- 2.2.15. При укладенні Договору на туристичне обслуговування з Туристом, який має особливі потреби (інвалід або інша особа, яка бажає отримати додаткове обслуговування в аеропортах вильоту/прильоту, пунктах виїзду), Турагент зобов'язаний:
- а) внести відповідну примітку в Заявку Турагента і надіслати Туроператору відповідне повідомлення електронною поштою;
 - б) отримати від Туроператора підтвердження про можливість надати такому Туристу послуги;
 - в) отримати від такого Туриста кошти для сплати Туроператору вартості обслуговування в аеропортах вильоту/прильоту, місцях виїзду наземного транспорту відповідно до виставленого Туроператором рахунку.
- 2.2.16. Відшкодувати Туроператору фактично здійснені ним витрати, пов'язані із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом, юридичною особою, замовником) у Туроператора Турпродукту (туристичних послуг), а також за Зміну заявки на підтверджений Турпродукт (туристичні послуги), в розмірі, вказаному в 6.2.4.Договору, за рахунок коштів Туристів чи за власний рахунок.
- 2.2.17. При Ануляції або Зміні Заявки Турагента здати Туроператору невикористаний ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг. У разі не здачі вказаних документів, нові

документи на ім'я того самого туриста Туроператором не видаються.

- 2.2.18. При Ануляції або Зміні Заявки Турагента Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в Договір на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення Турагент несе повну фінансову відповідальність перед Туроператором та Туристом за претензіями від Туристів щодо розірвання Договору на туристичне обслуговування у зв'язку зі зміною істотних умов договору й обставин, якими Туристи керувалися під час укладення Договору на туристичне обслуговування. При цьому Турагент зобов'язується відшкодувати Туристу, юридичній особі, замовнику збитки, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) Договору на туристичне обслуговування.
- 2.2.19. Після укладення Договору на туристичне обслуговування надавати Туроператору послуги з донесення до Туриста (Туристів, юридичних осіб, замовників) інформації, яка стосується замовленого Турпродукту, приймати від Туриста (Туристів, юридичної особи, замовника) претензії, побажання тощо і передавати їх Туроператору. При Ануляції або Зміні Заявки Турагента оформити документи згідно з положеннями ст. 654 Цивільного кодексу України та провести розрахунки з Туроператором, викликані Ануляцією або Зміною Заявки Турагента, а також виконувати інші дії, визначені Договором.
- 2.2.20. Забезпечити явку особи (або надання паспорту особи), яка скористалася придбаним за посередництва Турагента Турпродуктом, до представництва держави, яке надало такій особі туристичну візу з умовою явки до такого представництва упродовж 15 днів з моменту повернення особи в Україну.
- 2.2.21. У разі настання скасувальної обставини, яка визначена у Договорі на туристичне обслуговування, повернути Туристу (Туристам, юридичній особі, замовнику) усі сплачені ним кошти, якщо до цього часу вони не були перераховані Туроператору. Якщо до моменту настання скасувальної обставини кошти за Турпродукт були перераховані Туроператору, Турагент повертає Туристу кошти, повернуті Туроператором та свою агентську винагороду.

- 2.2.22. Провести Ануляцію у разі порушення Туристом (Туристами) п. 2.3.3 Договору на туристичне обслуговування.
- 2.2.23. Діяти виключно в межах повноважень, обумовлених Договором.
- 2.2.24. Упродовж визначеного законодавством строку зберігати укладені від імені „Туроператора” договори на туристичне обслуговування та інші документи, пов’язані з укладенням та виконанням цих договорів та надавати їх на вимогу „Туроператора”;
- 2.2.25. Повідомляти „Туристів” про час та дату вильоту повітряного судна або відправлення наземного транспорту (у випадку, якщо транспортні послуги включені до туру). „Турагент” за 1 (одну) добу до вильоту повітряного судна (відправлення іншого транспортного засобу) зобов’язаний уточнити час вильоту (відправлення) та донести інформацію про це до „Туриста” (або юридичної особи-платника, яка оплачує тур);
- 2.2.26. Не розголошувати конфіденційну інформацію „Туроператора”, яка стала відома „Турагенту” у зв’язку з виконанням умов Договору;
- 2.2.27. Повідомляти „Туроператору”, на його вимогу, будь-яку інформацію, пов’язану з виконанням цього Договору;
- 2.2.28. Не відступати від викладеного в цьому Договорі змісту доручення „Туроператора” без письмового дозволу на це останнього.
- 2.2.29. Якщо для здійснення перевезення „Туриста” „Туроператором” буде заброньовано авіаквиток на чартерний рейс, „Турагент” зобов’язується до початку туристичної подорожі повідомити „Туриста” про те, що:
- а) „Туроператор” не несе відповідальності за затримку (перенесення) або скасування такого чартерного рейсу;
 - б) „Туроператор” не гарантує повернення вартості авіаквитка на такий чартерний рейс;
 - в) „Туроператор” не зобов’язаний замінити або придбати для „Туриста” авіаквиток на інший рейс замість затриманого, перенесеного або скасованого чартерного рейсу, оскільки заміна повітряного судна, повернення будь-яких сплачених „Туристом”

за чартерне авіап перевезення сум та відшкодування збитків „Туриста” здійснюватиметься у даному випадку відповідно до умов договору, укладеного між фактичним перевізником (авіакомпанією) та замовником рейсу (фрахтувальником), а також згідно правил перевізника, положень Повітряного кодексу України, „Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу” (затверджених Наказом Міністерства інфраструктури України від 30.11.2012 р. № 735) та правил міжнародних повітряних перевезень, врегульованих міжнародними конвенціями в галузі цивільної авіації.

2.2.30. Запропонувати Туристам придбати послугу страхування від невізду згідно з тарифами страхової компанії.

2.2.31. Проінформувати Туриста (ів) про порядок надання туристичних послуг за кордоном, зокрема про можливість надання туристичної інформації (в тому числі гідами, екскурсоводами) мовами іншими, ніж українська. Турагент зобов’язаний попередити Туриста, що підписанням договору на туристичне обслуговування останній погоджується на визначений порядок надання туристичних послуг.

3. Права Сторін

3.1. Туроператор має право:

3.1.1. Відмовитись від виконання цього Договору, в тому числі від надання замовлених туристичних послуг, без відшкодування збитків у випадку:

- виникнення форс-мажорних обставин;
- невиконання або неналежного виконання Турагентом своїх обов’язків по цьому Договору, в тому числі щодо оплати замовленого Турпродукту, Туру;
- відмови у видачі віз Туристу(там) Посольством з незалежних від Туроператора причин, про що Туроператор негайно зобов’язаний сповістити Турагента;
- відмови у пропуску через державний кордон Туриста (ів);
- відсутності у туристів проїзних документів або дозвільних документів, які дають право на в’їзд до країни слідування або виїзд з України;

- невиконання або неналежне виконання умов Договору на туристичне обслуговування, що сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь.

- 3.1.2. Оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних та/або культурних та/або пізнавальних заходів і супутніх послуг за програмою туру (в тому числі шляхом перенесення дати та/або часу надання таких послуг) без зміни загального обсягу послуг, передбачених програмою туру.
- 3.1.3. Замінювати екскурсійні послуги, що входять до складу туру, на рівноцінні, якщо це пов'язано з неможливістю надання певних послуг з вини третіх осіб, у тому числі, але не виключно через зміну режиму роботи об'єкта відвідування (екскурсії) або закриття його на ремонт (реконструкцію, санітарну обробку тощо), через дорожні умови (затори, припинення руху транспорту, блокування доріг, ремонтні роботи тощо), різке погіршення погодних умов (ожеледиця, туман, снігопад тощо), порушення (зміна) розкладу руху транспорту тощо.
- 3.1.4. У виняткових випадках змінювати передбачені Заявкою Турагента готелі на готелі тієї ж або вищої категорії. В разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціонування повітря, овербукінгу тощо) змінювати передбачені Заявкою Турагента готелі на готелі тієї ж або вищої категорії, про що Турист має бути поінформований.
- 3.1.5. На будь-які зміни тривалості, маршруту, Програми туру та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста.
- 3.1.6. Туроператор залишає за собою право змінити перевізника, час відправлення для забезпечення надання туристичних послуг.

- 3.1.7. Відмінити Тур у випадку недобору групи, про що Туроператор зобов'язаний повідомити Турагента не пізніше ніж за 3 (три) дні до початку Туру та повернути вартість Туру, яка була перерахована Турагентом за цей Тур на розрахунковий рахунок Туроператора у строки згідно з нормами чинного законодавства України.
- 3.1.8. Перенести строки Туру з причин затримки відкриття віз в посольстві або відмови в оформленні віз посольством та/або недобору групи.
- 3.1.9. Змінити вартість замовленого туру у випадках, передбачених цим Договором.
- 3.1.10. У випадку, якщо консульством країни тимчасового перебування було поставлено відмітку про особисту явку туриста в консульство після повернення в Україну, Туроператор має право взяти депозит в розмірі, еквівалентному 200 (двохсот) євро за один паспорт. Депозит повертається після пред'явлення копії паспорта з відміткою консульства.
- 3.1.11. Зменшити або збільшити повноваження Турагента, що оформляється у вигляді Додатку
- 3.1.12. Здійснювати перевірку наявності та правильності оформлення Договорів на туристичне обслуговування та документів, пов'язаних з укладенням Турагентом цих договорів.
- 3.1.13. Здійснювати перевірку зберігання документів Туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів), отриманих від Туроператора, з метою передачі їх Туристу (Туристам, юридичній особі, замовнику).
- 3.1.14. Подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо реалізація Туристичного продукту не відбудеться через відмову туриста від подорожі або з інших об'єктивних причин;
- 3.1.15. Не видавати Туристу закордонний паспорт громадянина України з оформленою в'їзною візою іноземної держави до моменту фактичної повної сплати вартості Туристичного

продукту Туроператору з метою подання документів до посольства на анулювання віз.

3.2. Турагент має право:

- 3.2.1. За згодою Туроператора проводити заходи рекламного та консультаційного характеру, які сприяють укладенню Турагентом з Туристами Договорів на туристичне обслуговування.
- 3.2.2. На отримання повної інформації про взаєморозрахунки Сторін, які здійснюються на виконання Договору, та іншої інформації, необхідної для виконання Договору.
- 3.2.3. На отримання винагороди від Туроператора в сумах, визначених Договором.
- 3.2.4. Здійснювати дії, які не суперечать цьому Договору та чинному законодавству.

4. Порядок бронювання, оплати та укладання договорів на туристичне обслуговування

- 4.1. Турагент надсилає Туроператору запит на бронювання в письмовій формі: електронною поштою із зазначенням специфікації (СПО) Турпродукту (туристичних послуг) необхідного Туристу або через систему онлайн-бронювання в порядку, передбаченому п 4.14.
- 4.2. Туроператор в оптимальні терміни після одержання запиту надає Турагенту інформацію про наявність місць у Турі, в готелях, можливість бронювання авіаквитків тощо.
- 4.3. Після одержання попередньої інформації від Туроператора щодо здійсненого запиту, яка задовольняє вимоги Туриста, Турагент зобов'язаний:
 - заповнити згідно затвердженого зразка (Додатку №1 до цього Договору) Заявку на бронювання Туристичного продукту (туристичних послуг) та підписати з Туристом;
 - проінформувати туриста про умови здійснення оферти, ануляції, внесення змін до здійсненого замовлення, а також відшкодування Туроператору фактично понесених ним витрат, пов'язаних із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом або юридичною особою) у

Туроператора Турпродукту (туристичних послуг), а також за Зміну заявки на підтверджений Турпродукт (туристичні послуги) згідно з умовами Туроператора;

- після належного оформлення Заявки на бронювання Туристичного продукту (туристичних послуг) з Туристом надіслати Заявку Турагента Туроператору;

- після Підтвердження заявки Туроператором підписати у двох примірниках Договір на туристичне обслуговування з Туристом або в електронному вигляді за допомогою ЕЦП, згідно з формою, встановленою Туроператором (Додаток №2 цього Договору). Турагент має право на укладання Договору на туристичне обслуговування і до моменту отримання Підтвердження заявки від Туроператора, однак в цьому випадку Договір на туристичне обслуговування вступає в силу в частині виконання своїх зобов'язань Туроператором тільки після отримання Турагентом Підтвердження заявки;

- прийняти від туриста платіж згідно виставленого Туроператором рахунку, або авансову частину платежу в розмірі не меншому, ніж такий відсоток загальної вартості Турпродукту (туристичних послуг), який необхідний для покриття фактично понесених Туроператором витрат на випадок відмови Туриста від Турпродукту (туристичних послуг).

4.4. Турагент надсилає Туроператору Заявку Турагента засобами електронного поштового зв'язку або оформлює її в системі онлайн-бронювання на сайті Туроператора в порядку передбаченому у п 4.14. Турагент зобов'язаний переконатися в отриманні Заявки Туроператором.

4.5. Всі заявки на бронювання, відправлені Турагентом через систему онлайн-бронювання в порядку, передбаченому у п 4.14., електронною поштою, мають чинність заявок, оформлених письмово. Відповідальність за відмову від заброньованого Турпродукту (туристичних послуг) чи зміни в заявках, здійснених Турагентом та переданих Туроператорові електронною поштою або в інший письмовий спосіб настає згідно з п 6.2.4. цього Договору.

- 4.6. Після підтвердження можливості надання Туропродукту (туристичних послуг) Туроператор виставляє Турагенту рахунок на сплату. Турагент завантажує собі рахунок на сплату з особистого кабінету системи онлайн-бронювання Туроператора. Ціна послуг, яка належить до перерахування Туроператору, визначена в Дол. США чи Євро залежно від обраного Турпродукту (туристичних послуг) та зазначається в підтвердженні.
- Загальна вартість послуг, що надаються Туроператором та/або іншими постачальниками туристичних послуг Туристу згідно з умовами цього Договору, зазначається в рахунку-фактурі від Туроператора в національній валюті України та розраховується шляхом множення вартості у встановленому сторонами еквіваленті до іноземної валюти на коефіцієнт перерахунку Туроператора на дату виставлення рахунку.
- 4.7. Оплата Туристичних послуг, які надаються Туроператором та/або іншими постачальниками туристичних послуг Туристу, здійснюється Турагентом не пізніше терміну, вказаного в рахунку Туроператора, після закінчення терміну оплати, вказаного в рахунку. Вартість туру перераховується згідно з п.4.6. Оплата здійснюється в національній валюті України на розрахунковий рахунок Туроператора згідно з виставленими рахунками. Фактом здійснення оплати є наявність коштів на розрахунковому рахунку Туроператора. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій та пов'язану з цим курсову різницю у випадку зміни валютних курсів оплачує Турагент. У призначенні платежу Турагент зазначає номер рахунку та/або номер заявки.
- 4.8. У випадку бронювання Турагентом транспортних послуг (авіаквитків, квитків на перевезення наземним транспортом) окремо від основного Туристичного продукту, Туроператор може надавати на прохання Турагента такі послуги на умовах цін і тарифів, що не містять в собі винагороди для Турагента.
- 4.9. Оплата видатків по банківських операціях здійснюється за рахунок Турагента.
- 4.10. Несвоечасна, неповна оплата Турагентом (Туристом) вартості Турпродукту (туристичних послуг) згідно з п.4.7., дає

- Туроператору право відмовити в наданні Турпродукту (туристичних послуг), навіть якщо Турагент вже отримав Підтвердження Заявки. Турагент несе відповідальність перед Туристом за розірвання (відмову) від Договору на туристичне обслуговування.
- 4.11. Несвоечасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право Анулювати Заявку Турагента із відшкодуванням Туроператору фактично понесених ним витрат, пов'язаних із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом або юридичною особою) у Туроператора Турпродукту (туристичних послуг) згідно з п. 6.2.4. Договору.
- 4.12. Кошти, отримані Турагентом в межах сум, зазначених у рахунках Туроператора від реалізації Турпродукту Туристам, не є власністю Турагента, а є транзитними коштами і ввірені йому на тимчасове зберігання до здійснення розрахунків з Туроператором.
- 4.13. Турагент гарантує Туроператору виконання (є поручителем перед Туроператором) Туристом (Туристами, юридичною особою, замовником) усіх грошових зобов'язань, які виникають у нього (у них) за Договором на туристичне обслуговування.
- 4.14. **On-line бронювання:**
- 4.14.1. Система On-line бронювання представляє собою резервування туристичних послуг, які надаються Туроператором за допомогою Інтернет. Система On-line бронювання представлена на офіційному сайті Туроператора www.adriatic-travel.com.ua.
- 4.14.2. Для повного використання системи On-line бронювання, у тому числі і для безпосереднього бронювання туристичних послуг, Туроператор за замовленням Турагента дає йому пароль і логін, які є конфіденційними і не підлягають розголошенню.

- 4.14.3. Всі замовлення на бронювання, відправлені від імені Турагента за допомогою системи On-line бронювання, мають силу замовлень, оформлених письмово з усіма наслідками, передбаченими умовами Договору.
- 4.14.4. Туроператор надає Турагенту технічну підтримку, яка включає навчання використанню і роботі з системою On-line бронювання, надання доступу до переліку заброньованих послуг.
- 4.14.5. Турагент гарантує, що система On-line бронювання не буде використовуватися неналежним чином, а також, що вона буде експлуатуватися лише співробітниками, компетентними в питаннях експлуатації цієї системи і тими, хто має доступ до неї.
- 4.14.6. Турагент зобов'язується вчасно інформувати Туроператора про необхідність анулювання або зміни раніше наданих логіну і паролю.
- 4.14.7. Туроператор має право від'єднати Турагента від системи On-line бронювання у випадку порушення Турагентом умов Договору або чинного законодавства.

5. Агентська винагорода

- 5.1. За виконання зобов'язань за Договором, у тому числі з гарантування виконання Туристом зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування, Турагент одержує агентську винагороду, яка розраховується як різниця ціни (вартості) Турпродукту / Турпослуги / Туру, зазначеного в рахунку Туроператора, та ціни (вартості) його подальшої реалізації Турагентом, якщо розмір винагороди не обумовлений окремо для кожного Турпродукту / Турпослуги / Туру у відповідних додатках до цього Договору.

6. Відповідальність Сторін

- 6.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією зі Сторін Сторона, яка порушила свої зобов'язання, несе

відповідальність згідно з чинним законодавством України та умов Договору.

6.2. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за Договором розуміється:

6.2.1. Для Турагента:

- надання неповного пакета документів для оформлення Турпродукту Туристу (Туристам);
- надання неправильно оформлених документів або документів, які містять недостовірну інформацію;
- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
- ненадання Туристам інформації про загальні правила реалізації Турпродукту Туроператора, у т.ч. інформації про умови здійснення подорожі;
- неперевірка наявності та правильності оформлення паспортних і візових документів у Туристів згідно з п.2.2.5. Договору;
- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору та чинного законодавства України.

6.2.2. При неперерахуванні коштів, наданих Турагенту Туристом (юридичною особою, замовником) в оплату вартості Турпродукту в повному обсязі та в строки, зазначені в п. 4.7. Договору, Туроператор має право стягнути з Турагента штраф у розмірі 100% (сто) відсотків від вартості Турпродукту.

6.2.3. У випадку прострочення зобов'язання з оплати Турпродукту, Туроператор має право стягнути з Турагента пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, яка діяла на період прострочки, за кожен день прострочки. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання. Нарахування пені не припиняється через шість місяців від дня, коли зобов'язання мало бути виконано, а продовжується до повного перерахування Турагентом вартості Турпродукту. Туроператор має право задовольнити свої вимоги щодо стягнення штрафних санкцій шляхом вирахування відповідних сум з тих коштів Турагента, які знаходяться на банківському рахунку Туроператора, надіславши Турагенту відповідне повідомлення.

6.2.4. У випадку ануляції Турагентом підтвердженого бронювання у зв'язку з неможливістю з будь-якої причини або відмовою зі сторони Туриста здійснити поїздку Турагент зобов'язаний оплатити самостійно чи коштами Туристів фактично понесені Туроператором витрати наступних розмірів:

- в дати „високого сезону”, виставок, конгресів, групових заїздів витрати Туроператора складають розмір 100% вартості замовлених послуг не залежно від дати бронювання;
- у зв'язку з різними вимогами готелів, транспортних компаній та інших суб'єктів, які надають туристичні послуги, фактично здійснені Туроператором витрати зазначаються в кожному випадку в Підтвердженні заявки на бронювання послуг;
- в інших випадках витрати Туроператора складають згідно інформації в таблиці № 1:

Таблиця №1

<i>Термін скасування чи зміни до початку туру</i>	<i>Витрати Туроператора складають</i>
від 20 до 15 днів до початку Туру	30 % вартості замовлених послуг
від 14 до 8 днів до початку Туру	50 % вартості замовлених послуг
від 7 до 4 днів до початку Туру	75 % вартості замовлених послуг
за 3 дні до початку Туру	100 % вартості замовлених послуг

Примітка: За виїзд з готелю раніше заброньованої дати кошти за невикористані доби не повертаються.

Туроператор (Турагент) може виступати як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями й іншими підприємствами, установами, які надають послуги, з іншого боку.

6.2.5. У випадку одночасного настання таких обставин:

- відсутність Ануляції;
- відсутність оплати Турагентом Турпродукта;
- неявка туриста на рейс;

- на Турагента накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукту.
- 6.2.6. У випадку внесення змін до Заявки на бронювання Турпродукту (туристичної послуги) Туроператора та при умові, що такі зміни можливо здійснити, Турагент зобов'язаний здійснити оплату фактично понесених Туроператором витрат заміни, виставлених Туроператором.
- 6.2.7. Турагент зобов'язаний відшкодувати й інші санкції, що не вказані в пункті 6.2.4. та які застосовуються авіакомпаніями, перевізниками, партнерами – приймаючою стороною, згідно з тарифами готелів тощо. У випадку, якщо у заброньований Турпродукт (туристичних послуг) входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, про що Турагента буде попереджено, до Турагента (Туриста) застосовуються умови продажу та ануляції таких авіаквитків, як це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами чартерних програм. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси може бути таким, що не повертається.
- 6.2.8. При анулюванні Турпродукту (туристичних послуг) у період Новорічних, Різдвяних свят, виставок, ярмарків і т.п. терміни відмов та розміри витрат Туроператора визначаються згідно з договорами Туроператора з партнерами-постачальниками послуг.
- 6.2.9. У випадку порушення Туристами, які використовують туристичні послуги Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни перебування штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор та Турагент у такому випадку відповідальності не несуть. Туроператор та Турагент у такому випадку не несуть відповідальності за неотримання Туристом туристичних послуг.
- 6.2.10. Турагент несе повну відповідальність за наявність і правильність оформлення у Туриста необхідних паспортних та

- візових документів на в'їзд і виїзд у розмірі завданих Туроператору збитків і сплачує всі витрати, які виникають чи можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з їхньою відсутністю чи з неправильним оформленням.
- 6.2.11. У випадку введення перевізниками змін тарифів авіаквитків, змін тарифів на перевезення наземним транспортом, пов'язаних зі зміною вартості палива, мастильних матеріалів або аеропортових послуг, Туроператор залишає за собою право змінити вартість тарифів авіаквитків, тарифів на перевезення наземним транспортом для Туристів, попередньо повідомивши про це Туристів через Турагента.
- 6.2.12. У випадку вимоги Посольств держав слідування туристів рішення про необхідність особистої присутності туриста в Посольстві для особистої співбесіди, Туроператор має право вимагати від Турагента зобов'язати Туриста у визначені Посольством терміни пройти співбесіду. Вартість поїздки на співбесіду оплачується з власних коштів Туриста.
- 6.2.13. У випадку прийняття Посольствами чи іншими повноважними органами держав слідування Туриста рішення про не видачу йому в'їзної візи, за умови вчасно та вірно оформлених та поданих Туроператором документів, Туроператор залишає за собою право розглядати такі випадки як ануляцію заброньованих послуг та застосовувати умови передбачені п.6.2.4. цього Договору. При цьому Туроператор зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи Туристу.
- 6.2.14. Вартість консульського збору, якщо документи подавалися в консульство, не підлягає поверненню незалежно від рішення консульства.
- 6.2.15. За цим Договором збитки, завдані Туроператору, стягуються у повній сумі понад штрафні санкції. Штрафи сплачуються Турагентом на підставі рахунку, виставленого Туроператором.
- 6.2.16. Турагент несе повну відповідальність за укладення Договору на туристичне обслуговування у встановленій Туроператором формі, в розмірі завданих Туроператору збитків і сплачує всі витрати, які виникають чи можуть

виникнути у Туроператора у зв'язку з неукладенням зазначених договорів у формі, встановленій Туроператором.

- 6.2.17. За перевиписку Туроператором з вини Турагента авіаквитків на регулярні та/або чартерні рейси Турагент сплачує Туроператору штраф у розмірі, визначеному у тарифах авіаперевізника. Турагент, як поручитель, разом з Туристом (Туристами, юридичною особою, замовником) несуть перед Туроператором солідарну відповідальність за порушення усіх грошових зобов'язань Туриста (Туристів, юридичної особи, замовника), які виникають з Договору на туристичне обслуговування.
- 6.2.18. Незаселення Туриста в номер готелю в дату, зазначену в Заявці Турагента, на яку Туроператором надано Підтвердження заявки, з причин, що не залежать від дій Туроператора та/або готелю, вважається Ануляцією.
- 6.2.19. За порушення умов Договору Турагентом Туроператор згідно зі ст.ст. 235, 236 Господарського кодексу України має право застосовувати такі оперативно-господарські санкції: призупинення повноважень Турагента на укладення Договорів на туристичне обслуговування шляхом призупинення прийому Заявок Турагента, як усіх, так і визначених Туроператором; встановлення в односторонньому порядку на майбутнє додаткових гарантій належного виконання зобов'язань Турагентом: зміна порядку оплати Турпродуктів, переведення Турагента на попередню оплату Турпродукту, зменшення розміру агентської винагороди й ін.
- 6.3. **Для Туроператора** під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за Договором розуміється:
- несвочасна передача Турагенту документів, необхідних для використання Турпродукту;
 - інше невиконання або неналежне виконання умов цього Договору.
- 6.3.1. У випадку невиконання з вини Туроператора своїх зобов'язань, передбачених Договором, щодо надання підтвердженого Турпродукту, він несе відповідальність перед Турагентом у формі грошової компенсації вартості ненаданого

з вини Туроператора Турпродукту (туристичних послуг) або його ненаданої частини. Туроператор за необхідності має право замінити без грошової компенсації замовлений готель або номер у готелі на рівноцінний або вищої категорії без зниження в класі обслуговування.

- 6.3.2. Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані з цим зміни обсягу та строків туру. У цих випадках відповідальність перед Турагентом і Туристом відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії, інші транспортні компанії та інші треті особи згідно з законодавством.
- 6.3.3. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туристів упродовж усього періоду Туру (користування Турпродуктом, туристичними послугами).
- 6.3.4. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, Турист не скористався Турпродуктом (туристичними послугами).
- 6.3.5. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування на свій розсуд чи у власних інтересах не скористався всіма або частиною запропонованих і сплачених послуг та не відшкодовує Турагенту та/або Туристу витрати, які виходять за межі послуг, обумовлених у Заявці Турагента, підтвердженій Туроператором.
- 6.3.6. Туроператор не несе відповідальності за витрати Туриста, пов'язані з настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку Турист зобов'язаний зафіксувати страховий випадок шляхом звернення до страхової компанії за номерами телефонів, зазначених у страховому полісі. Претензії стосовно витрат Турист пред'являє страховій компанії, зазначеній у страховому полісі.

6.3.7. Туроператор не несе відповідальності перед Турагентом, Туристом і (або) замовником Турпродукту за негативні наслідки та збитки, які виникли в результаті подій і обставин, що знаходяться за межами його компетенції, а також за дії (бездіяльність) третіх осіб, а саме за:

- дії перевізників (зміна, скасування, перенесення, затримка відправлення авіарейсів, поїздів, автобусів та інших транспортних засобів), збереженість, втрату чи ушкодження багажу, вантажу, цінностей і документів Туристів впродовж усієї тривалості їхньої поїздки. У цих випадках відповідальність перед Туристами несуть авіаційні, автобусні, залізничні та морські перевізники згідно з міжнародними правилами і чинним законодавством України;
- дії страхових компаній. У цьому випадку відповідальність несуть страхові компанії згідно з діючим законодавством України;
- дії митної й імміграційної служби;
- наслідки порушення Туристом митних і прикордонних формальностей, правил проїзду й провезення багажу, а також порушення особливих правил поведінки в країні тимчасового перебування тощо;
- відсутність у Туристів проїзних документів;
- відсутність у Туриста прав, документів на в'їзд або перебування в країні слідування, транзиту, призначення;
- неявку або запізнення Туристів на реєстрацію в місце відправлення, місце збору групи;
- недотримання Туристами встановлених авіакомпанією правил поведінки на бортах літаків;
- відсутність у Туристів оформлених закордонних паспортів до моменту початку поїздки та/або документів, які регулюють питання вивозу дітей за кордон;
- дійсність і правильність оформлення документів (достовірність відомостей, зазначених у них), які надав Турагент Туроператору для оформлення віз;
- несвоєчасну, неповну або неправильну оплату рахунків Турагентом та/або Туристом;

- несвоєчасне анулювання або внесення змін у Заявці Турагента, що призвело до неможливості надання Турпродукту (туристичних послуг) Туристу належної якості;
- надання неправильних відомостей про Туристів або умов туристичного обслуговування в Заявці Турагента;
- ненадання Турагентом Туристу (ам), замовнику або юридичним особам інформації про загальні правила реалізації Туристичного продукту Туроператором;
- несвоєчасну передачу Турагентом Туристу всіх документів, отриманих у Туроператора, необхідних для надання туристичного обслуговування;
- ненадання Турагентом Туристу (ам) (юридичним особам, замовника) належної інформації про Турпродукт, його споживчі якості, інформацію згідно з Законом України „Про туризм”;
- відмову у в’їзній візі або несвоєчасне відкриття в’їзної візи Туристу й (або) наступної з ним особам, зазначеним у Заявці Турагента, консульськими службами іноземних держав і неможливість використання Турпродукту (туристичних послуг) або перенесення строків використання Турпродукту (туристичних послуг) у зв’язку з цим. При цьому Туроператор не повертає фактично сплачені збори, мита й інші витрати.

6.3.8. Туроператор не несе відповідальності за невідповідність будь-яких туристичних послуг, які входять до складу Туристичного продукту, невиправданим очікуванням, суб’єктивній оцінці та завищеним сподіванням Туриста, а також не приймає до розгляду будь-які претензії, які ґрунтуються на вищевказаних мотиваційних критеріях. У разі невмотивованих тверджень, які носять характер наклепу, прямих образ на адресу співробітників Туроператора в претензії, інших документах, поданих Туристом до Туроператора та зафіксованих як вхідна документація. Співробітники Туроператора мають право на захист своїх честі, гідності та ділової репутації, а також відшкодування моральної шкоди та матеріальних збитків з

використанням вищевказаних документів як доказової бази у судових інстанціях.

- 6.3.9. Надаючи інформацію про категорію готелю, Туроператор керується винятково класифікацією готелів, яка наводиться готелями чи туристичними компаніями-партнерами, які забезпечують обслуговування туристів на території країни тимчасового перебування. Класифікація готелів формується кожною компанією-партнером, виходячи зі стандартів, затверджених у країні перебування, яка визначена офіційними органами. Відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування зазначаються в договорах з партнерами та можуть надаватись Туристам у вигляді довідок.

7. Рекламації

- 7.1. У випадку надходження скарг зі сторони Туриста (ів) на якість обслуговування Турагент повідомляє про це Туроператора.
- 7.2. Усі пред'явлені Турагентом рекламації повинні містити такі дані:
- прізвище, ім'я та по батькові Туриста;
 - інформація про місце проживання та контакти Туриста;
 - інформація про Турагента, через якого було заброньовано туристичні послуги;
 - номер та дата укладення Договору на туристичне обслуговування;
 - детальний опис ситуації, яка призвела до складання претензії;
 - дата та підпис Туриста.
- 7.3. Усі надіслані претензії мають супроводжуватися Актом, складеним Туристом, уповноваженим працівником організації, які надавала послуги Туристу, та завіреним підписом представника Туроператора в країні перебування. Претензії мають бути надіслані Туроператору не пізніше 14 днів з дня закінчення Туру. Разом з претензією Туроператору дається копія Договору на туристичне обслуговування з Туристом, підписана Туристом претензія та інші документи, які мають

відношення до інциденту. За підтвердженими Туроператором претензіями представниками Сторін обговорюються та приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації Туристу.

- 7.4. Туроператор розглядає отримані від Турагента та/або Туриста рекламації та дає відповідь у межах строків, визначених Законом України „Про звернення громадян”.
- 7.5. Рекламації, подані чи заявлені Турагентом та/або Туристом з порушенням вимог п.7.3 Договору з його вини, Туроператором до розгляду не приймаються. Турагент несе по них самостійну відповідальність без права пред’явлення вимог Туроператору та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.
- 7.6. Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності за претензіями, які пов’язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, висока вартість додаткових послуг, ненадійне підключення до мережі Інтернет, відключення води й електропостачання, прибирання кімнат і території й таке інше) та негативними наслідками споживчих послуг, самостійно придбаних туристом у будь-яких суб’єктів ринку туристичних послуг у країні перебування/відпочинку туриста.

8. Форс-мажорні обставини

- 8.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов’язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме:
 - повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи, віднесені в даній місцевості до розряду стихійних;
 - лісові пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів;
 - страйк, саботаж, локаут, війна, революція, масові безладдя, терористичні акти, аварії та інші непередбачені ситуації, які безпосередньо вплинули на виконання умов цього Договору;
 - несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які призводять до неможливості надання послуг у повному обсязі та належної якості;

- прийняття державними органами нормативних актів, які призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов'язань, які вони взяли на себе згідно з умовами цього Договору;
 - інші події в країні перебування чи регіоні, які несуть у собі загрозу життю, здоров'ю й особистій безпеці Туристам, а також інші обставини, які не залежать від волі Сторін та волі партнерів з організації подорожі.
- 8.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії таких обставин, підтвердивши дію форс-мажорних обставин відповідними документами (довідками торгово-промислової палати і т.д.).
- 8.3. При настанні будь-якої вищевказаної форс-мажорної обставини за згодою Сторін дія чинного Договору або продовжується, або переноситься, або припиняється.

9. Порядок вирішення спорів

- 9.1. Усі спори або розбіжності, які можуть виникнути з Договору чи у зв'язку з ним, будуть, за можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами. У разі неможливості такого вирішення спори і розбіжності передаються на розгляд у господарський суд.

10. Конфіденційність

- 10.1. Уся інформація (окрім загальновідомої), яка була отримана іншою Стороною в результаті діяльності за цим Договором, у тому числі інформація, яка визнається згідно з чинним законодавством як комерційна таємниця, визнається конфіденційною та не підлягає розголошенню або використанню в цілях, які відмітні від предмету цього Договору, без письмової згоди іншої Сторони.
- 10.2. У разі порушення вимог конфіденційності інформації та документів згідно з вимогами цього Договору і якщо це призвело до збитків Сторони (Сторін), винна Сторона несе

відповідальність згідно з умовами цього Договору та чинним законодавством України.

11. Інші умови

- 11.1. Цей Договір набирає сили з моменту підписання та діє впродовж одного року.
- 11.2. У разі якщо жодна з Сторін не повідомила письмово іншу Сторону про наміри розірвання Договору, цей Договір вважається автоматично пролонгований на такий же термін.
- 11.3. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати цей Договір за умови відсутності невиконаних взаємних зобов'язань, які виникли з цього Договору, що повинно підтверджуватись актом бухгалтерської звірки між Сторонами. Сторона-ініціатор розірвання Договору повинна письмово попередити іншу Сторону про свій намір розірвати Договір у строк не менше 14 днів до дати розірвання Договору.
- 11.4. У частині фінансових взаємин Сторін Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.
- 11.5. Будь-які зміни та доповнення Договору мають силу за умови, якщо вони зроблені в письмовій формі, за підписами обох Сторін та оформлені Додатками до нього.
- 11.6. Після підписання Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, які стосуються Договору, втрачають юридичну силу.
- 11.7. Листування в період дії цього Договору між Турагентом та Туроператором засобами електронного зв'язку (E-mail) Сторони домовились вважати офіційними документами.
- 11.8. Сторони домовилися вважати прирівняними до оригіналу документи, які передаються між ними електронними засобами зв'язку. Документи (у тому числі повідомлення), надіслані Туроператором Турагенту в електронному вигляді на електронні пошти, вважаються отриманими Турагентом у момент їх відправлення та визнаються Сторонами такими, які породжують юридичні наслідки, а також є повноцінними

- документами аналогічно документам, що виготовлені в письмовій формі.
- 11.9. Сторони погодили, що належними та допустимими доказами обставин, які мають відношення до цього Договору, вважаються електронні листи, надіслані на електронні пошти Сторін, повідомлення в Telegram, Viber, надіслані на номери телефонів Сторін.
 - 11.10. Усі правовідносини, які виникають у зв'язку з виконанням умов Договору і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України.
 - 11.11. Договір складений українською мовою у двох примірниках. По одному примірнику для кожної зі Сторон. Кожний примірник має однакову юридичну силу.
 - 11.12. Підписанням цього Договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України „Про захист персональних даних”, підтверджує та дає Туроператору згоду на обробку його персональних даних і персональних даних фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору у зв'язку або на виконання цього Договору та замовлення туру. Турагент засвідчує та гарантує, що будь-які персональні дані, які були або будуть передані Туроператору, були отримані та знаходяться у користуванні Турагента правомірно згідно з вимогами чинного законодавства України.
 - 11.13. Турагент засвідчує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та Туристу будь-яких послуг, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі Туроператором персональних даних для обробки третім особам.
 - 11.14. Сторони несуть повну відповідальність за правильність зазначених ними у цьому Договорі реквізитів і зобов'язуються своєчасно у письмовій формі повідомляти іншу Сторону про їх зміну.

12. Місцезнаходження і реквізити Сторін

ТУРОПЕРАТОР :	ТУРАГЕНТ:
<p>ТОВ „Адріатік Тревел” Платник податку на прибуток на загальних умовах 79026, м. Львів, вул. Рубчака 23, кв. 63 Тел./факс (032) 232-88-71 Код ЄДРПОУ 38582543 Р/р UA863510050000026009434811100 в ПАТ «Укрсиббанк», м. Харків, МФО 351005 Р/р UA633052990000026000041008536 в ПАТ КБ "Приватбанк" МФО 305299</p> <p>Директор _____ / _____ / М. П.</p>	<p>_____</p> <p>Адреса: _____</p> <p>_____</p> <p>Тел.(_____) _____ Факс: _____</p> <p>_____</p> <p>Ел. адреса _____</p> <p><u>Рахунок</u> _____</p> <p>_____</p> <p>Банк _____</p> <p>МФО _____</p> <p>Код ЄДРПОУ Турагента _____</p> <p>Індив. податковий № _____</p> <p>Свідоцтво платника ПДВ № _____ від _____ р.</p>

Зразок договору на туристичне обслуговування

ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

№ _____

Цей договір укладений _____ / ____ / 20__ р. У місті _____

МІЖ:

Турагентом _____

_____, що діє на підставі Агентського договору на реалізацію турпродукту № _____ від _____ р. від імені та за дорученням Туроператора **Товариство з обмеженою відповідальністю „ДЖОІН АП”**, (надалі – **Туроператор**) (ліцензія № 1597 видана Міністерством економічного розвитку і торгівлі 04.12.2015 року., діє безстроково, розмір фінансового забезпечення ТУРОПЕРАТОРА складає 20000 (двадцять тисяч) ЄВРО), що знаходиться за адресою: 02121, м. Київ, вул. Харківське шосе, буд. 201-203, літ. 2 А, код ЄДРПОУ 38729427), в особі Генерального директора Сероухова Д.Г, який діє на підставі Статуту, і

Громадянин (ка)

_____ (паспорт, серія, номер, ким виданий, коли, адреса реєстрації, ідентифікаційний номер, також дані всіх повнолітніх і неповнолітніх осіб, які беруть участь у турі, в т.ч. й самого замовника, якщо він також є Туристом), який діє за усним дорученням від імені інших туристів

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 таке:

1. Визначення термінів

Терміни, що використовуються у цьому Договорі, означають:

Агент (турагент), Туроператор, Турпродукт, Турист в даному договорі розуміються у значенні, викладеному в Законі України „Про туризм”.

Ваучер – форма письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування.

Візова підтримка - консультації та послуги з підготовки документів до посольства/консульства/міграційної служби (не входить до складу турпродукту).

Лист бронювання – письмовий запит про надання Турпродукту, отриманий в оригіналі чи по факсу за підписом Турагента та Туриста і який містить перелік необхідних для оформлення Турпродукта послуг, у тому числі прізвище, ім'я та по батькові Туриста. У цьому Договорі Лист бронювання вважається офертою Туриста, тобто пропозицією на укладення Договору на туристичне обслуговування.

Ціна туристичного продукту (вартість) – спеціальні пропозиції Туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших в тому числі і рекламних матеріалах туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості послуг яку може сплатити Турист при придбанні Турпродукту. До цієї суми можуть бути включені вартість послуг, які надає туроператор, транспортні компанії, страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультаційні-інформаційні послуги з підбору Туру, які Туристу надає безпосередньо Турагент.

Транзитні кошти – такі грошові кошти, що сплачені Туристом Туроператору через Турагента, які не є доходом і власністю Турагента.

Підтвердження Замовлення (акцепт) – підтвердження Туроператора по електронних, факсимільних, поштових засобах зв'язку на Лист бронювання Туриста через Турагента, у якому

міститься згода Туроператора на надання Турпродукта. Така відповідь Туроператора може бути надана у вигляді рахунку, виписаного на ім'я Турагента відповідно до бронювання Туриста через Турагента. Підтвердження Замовлення в даному Договорі вважається акцептом Туроператора, тобто підтвердженням бажання укласти Договір на туристичне обслуговування з Туристом.

Ануляція – зроблена Туристом через Турагента письмова відмова від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукта чи його частини.

Зміна Листа бронювання Турагента – скасування попереднього Замовлення та подання нового Замовлення, що має відмітність від раніше поданого.

Вид транспортного засобу – пристрій призначений для пасажирських перевезень, що здійснюється автомобільним, залізничним, морським, річковим, авіаційним та іншим транспортом.

Категорія транспортного засобу (клас) – віднесення до одного чи іншого класу транспортного засобу визначається рівнем комфорту, вартістю даного транспортного засобу, виробником та рівнем оздоблення (економ-клас, бізнес-клас, представницький клас).

Вид і спосіб забезпечення харчування під час туристичної подорожі – система обслуговування туристів у готельно-ресторанній сфері, що позначається в цьому Договорі та інших необхідних для подорожі Туриста документах наступним чином: RO – відсутнє харчування; BB – тільки сніданок; NB – напівпансіон (сніданок, вечеря), FB – повний пансіон (сніданок, обід, вечеря), AI – все включено, UAL- ультра все враховано.

Рекламація – це претензія, яка висувається Туристом через Турагента Туроператору в зв'язку з невідповідністю якості послуг за умовами Договору.

Прайс (прайс-лист) – документ, що надається Туроператором Турагенту і містить опис Турпродукту, право на реалізацію якого надається Агенту, його вартість, перелік послуг, що входять до нього. Прайс також може містити розмір винагороди, що надається Агенту при реалізації останнім указанного у Прайсі Турпродукту.

Високий сезон - це період найбільшої діяльної активності в туризмі, період найбільш високих тарифів на туристичні послуги, визначається по кожному з напрямків туристичних подорожей окремо. Інформація про умови продажу туристичного продукту та терміни високого сезону по кожному з напрямків викладена на офіційному сайті компанії <http://joinup.ua/>.

Акції – спеціальні пропозиції, найбільш вигідні для Туристів (в т.ч. акція «раннє бронювання»), інформація про умови продажу туристичного продукту, терміни бронювання та ануляції викладені на офіційному сайті компанії <http://joinup.ua/>, дані положення викладені на сайті мають силу договору.

Документи на отримання Турпродукту – матеріальна цінність створена туроператором на користь туристів на їх замовлення через Турагента, має встановлену Туроператором ціну. До зазначених документів належить (ваучер, страховий поліс, авіаквитки та/або інші проїзні документи).

2. Предмет Договору

2.1. Туроператор через Турагента 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 й 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) програма туристичного обслуговування _____;

7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, враховані у вартість туристичного продукту _____;

8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, внесені до туристичного продукту _____;

_____;

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

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

12) необхідність оформлення візи _____,

11) вартість туристичного обслуговування _____ (гривня),
Інформаційно-консультаційні послуги з підбору Турпродукту _____ (гривня).

3. Права й обов'язки сторін

3.1. Туроператор через Турагента зобов'язується:

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

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

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

3.1.4. 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).

3.2. Туроператор через Турагента має право на:

3.2.1 Отримання від Туриста необхідної персональної інформації, з метою реалізації бронювання та забезпечення надання туристичних послуг;

3.2.2 Відшкодування Туристом збитків Туроператора/Турагента, завданих його неправомірними діями, в тому числі і порушенням умов цього Договору;

3.2.3 Відмову від виконання Договору у випадках передбачених даним Договором та Законом України „Про туризм”;

3.2.4 Будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту за погодженням з Туристом. У разі якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста Туроператор через Турагента має право в односторонньому порядку змінювати тривалість, маршрут та інші параметри туристичних послуг.

3.2.5. Зміну ціни туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування у випадках, передбачених Законом України „Про туризм”;

3.2.6. На внесення змін до умов цього договору або його розірвання у зв'язку зі зміною істотних умов договору й обставин, якими Сторони керувались під час укладання договору.

3.3. Турист зобов'язується:

3.3.1. Надати інформацію Туроператору через Турагента про бажаний туристичний маршрут і повідомити свої вимоги до нього при оформленні Листа бронювання.

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

3.3.3. Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування, звичаїв, традицій місцевого населення, а також митних правил і правила в'їзду (виїзду) до країни тимчасового

перебування; непорушування суспільного порядку та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; дотримання правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування.

3.3.4. Прибути не пізніше ніж за 2 години до часу виїзду (вильоту) на вказане місце збору групи.

3.3.5. Оплатити фактично зазначені Туроператором/Турагентом витрати, у тому числі і штрафні санкції, у випадку відмови від даного Договору до початку поїздки.

3.3.6. Відшкодувати збитки, заподіяні Турагенту/Туроператору своїми неправомірними діями.

3.3.7. При відмові від виконання цього Договору повернути Туроператору через Турагента Ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг.

3.3.8. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг у місцях проживання та перебування.

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

3.4. Турист має право на:

3.4.1. Необхідну і достовірну інформацію, що передує 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.

3.4.2. Вільне обрання туристичних послуг при замовленні Турпродукту.

3.4.3. Отримання комплексу туристичних послуг відповідно до прийнятого та оформленого Листа бронювання.

3.4.4. Відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання або неналежного виконання умов Договору іншою Стороною при дотриманні вимог, передбачених п. 8 цього Договору.

3.4.5. Відмовитися від замовленого Турпродукту з урахуванням наслідків, передбачених цим Договором.

4. Порядок виконання договору

4.1. Інформація Туроператора про програми та розцінки на кожний туристичний продукт, який надається через Турагента Туристу, а також інша інформація, яка 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 <http://joinup.ua/>.

4.2. За умовами даного Договору Туроператор через Турагента погоджує із Туристом істотні умови Договору про туристичне обслуговування та заповнює Лист бронювання (встановленого Туроператором) у двох примірниках або користується системою онлайн-бронювання.

4.3. Лист бронювання заповнюється в обов’язковому порядку повністю.

4.4. Лист бронювання або онлайн-бронювання в даному випадку вважається безвідкличною офертою Туриста, тобто пропозицією укладення договору.

4.5. Після належного оформлення Листа бронювання Турагент здійснює замовлення в системі он-лайн, направляє його засобами електронного, факсимільного чи поштового зв’язку Туроператору.

4.6. У разі можливості задоволення всіх істотних умов Туриста Туроператор (не пізніше ніж на п’ятий день з дати отримання Листа бронювання) направляє засобами електронного, факсимільного чи поштового зв’язку Турагенту Підтвердження Замовлення, що в даному випадку є акцептом, тобто підтвердженням бажання укласти договір. Також акцептом у цьому випадку може бути виставлений Туроператором рахунок на сплату відповідних послуг Турагентом. З даним документом Турагент має можливість ознайомитись і роздрукувати на сайті Туроператора в онлайн-режимі. Усі рахунки на оплату, відправлені Туроператором електронною поштою, факсом або виставлені через систему Інтернет-бронювання, мають чинність рахунків, оформлених письмово.

4.7. Підтвердження замовлення має містити інформацію про можливість надання всіх істотних умов даного Договору.

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

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

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

4.11. Туроператор через Турагента відмовляє Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування, якщо:

а) строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, менший 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, менший від строку, встановленого компетентними органами цієї країни;

г) неоформлені, неправильно 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.

4.12. Передача Туристу виїзних документів туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери, закордонні паспорти туристів,

у разі тимчасового їх зберігання Турагентом), здійснюються в офісі Турагента, електронною поштою або в системі онлайн-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.

4.13. 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.

4.14. 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 Туроператор через Турагента зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

4.14.1. Сторони домовилися, що у разі збільшення курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ вартість неоплаченого або неповністю оплаченого туристичного продукту (туристичної послуги) перераховується відповідно до встановленого НБУ курсу гривні до іноземної валюти, із застосуванням співвідношення курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ на дату оплати та курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ на дату Підтвердження Замовлення.

4.15. Кожна зі Сторін даного Договору до початку туристичної подорожі Туриста може вимагати внесення змін до цього Договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;

5) відмови партнера Туроператора в наданні заброньованого та оплаченого Турпродукту;

б) відмови посольства (консульства) в наданні Туристу візи.

4.16. Туроператор через Турагента 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.

4.17. Турист має право відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

4.18. Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби – відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані.

4.19. У випадку вжиття альтернативних заходів до дати початку Туру Туроператор через Турагента надає Туристу відповідне повідомлення, вказавши, що саме змінено.

4.20. У випадку, якщо Турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, претензії щодо ненадання послуг, обумовлених у Листі бронювання та Договорі на туристичне обслуговування, вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором, наданими належно і в повному обсязі. Туроператор вважається таким, що виконав у повному обсязі свій обов'язок перед Туристом.

4.21. У разі неможливості вжиття альтернативних заходів або відмови Туриста від них Туроператор зобов'язаний надати Туристу без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в даному договорі.

4.22. Туроператор несе перед Туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, крім випадків, якщо:

- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини Туриста;
- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна зі сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;
- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин, які вказані в даному Договорі або є результатом подій, які Туроператор/Турагент та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

4.23. Після отримання підтвердження та всіх необхідних документів для здійснення подорожі Туристом відмова останнім від фактичного отримання послуг не позбавляє Туроператора права на отримання оплати вартості туристичних послуг згідно замовлення.

5. Порядок розрахунків

5.1. Під час заповнення Листа бронювання, Турист здійснює Туроператору через Турагента 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.

5.2. Після отримання підтвердження на Тур, Туроператор через Турагента 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 Туроператору (безпосередньо або через 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 указує 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.

5.3. 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 у Підтвердженні бронювання або рахунку Туроператора.

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

5.5. У разі збільшення транспортних тарифів, курсу валют, введення нових або підвищення діючих ставок податків, зборів та інших обов'язкових платежів Туроператор через Турагента надає Туристу рахунок на оплату, розмір якої підлягає перерахуванню Туристом Туроператору (безпосередньо або через Турагента) протягом 1-го банківського дня. У разі неналежного виконання Туристом обов'язку з оплати рахунку, відповідне замовлення анулюється Туроператором через Турагента з повідомленням Туриста, та в такому разі застосовується відповідальність, передбачена пунктом 7.2 даного Договору.

6. Умови компенсації за ненадані послуги

6.1. У випадку невиконання умов даного Договору з боку Туроператора/Турагента, Турист має право вимагати повернення оплачених коштів за ненадані послуги, за умови дотримання вимог п. 3.3. даного Договору.

6.2. У випадку відмови Туроператора/Турагента від виконання даного Договору, Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

6.3. У випадку невізду Туриста внаслідок неправильного оформлення паспорта та інших необхідних для виїзду за кордон документів, надання недостовірної інформації стосовно паспортних та інших даних Туриста, всі фінансові витрати по поїздки (ануляції) несе Турист.

6.4. У випадку настання страхового випадку, претензії по збитках Турист пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

6.5. У випадку дострокового припинення Туристом терміну перебування в поїздки, та (або) невикористання замовлених послуг, з будь-яких причин, Туроператор/Турагент не несе відповідальності за такі дії Туриста та не здійснює компенсації за неотримані послуги.

6.6. У випадку невідповідності умов туру умовам даного Договору, Турист зобов'язаний повідомити Туроператора через Турагента або представника приймаючої сторони у найкоротший термін, для надання можливості усунення вказаних невідповідностей. В разі якщо Турист не повідомив Туроператора через Турагента або представника приймаючої сторони про наявність зауважень до послуг або невідповідності послуг, заявленим в Договорі однак належним чином прийняв їх, тобто використав, претензії в даному випадку Туроператором/Турагентом не приймаються.

Для отримання компенсації за ненадані послуги у країні тимчасового перебування Туристу необхідно скласти Акт невідповідності послуг за власним підписом та підписом представника приймаючої сторони. У разі можливості пред'явити Туроператору через Турагента офіційний письмовий документ, виданий третьою особою, що надає послуги, внесені до Туристичного продукту, з підтвердженням факту неможливості надання послуг.

6.7. Відповідальність за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків Туру несе перевізник, відповідно до Правил міжнародних пасажирських перевезень. Туроператор/ Турагент не несе відповідальності 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. Усі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг, ненаданням транспортних послуг або їх затримка, що призвело до збитків, висуваються безпосередньо перевізникам у відповідності з Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу.

6.8. Сторони цього договору усвідомлюють і погоджуються, що Туроператор діє як агент від компаній перевізників і надавачів готельних послуг і виступає посередником між Туристом і вказаними надавачами послуг без набуття для себе зобов'язань виступати як надавач готельних та/або послуг з авіаперевезення. До зазначеного пункту не застосовується положення вимог п.2. статті 903 Цивільного Кодексу України.

7. Відповідальність сторін.

7.1. Турист має право відмовитись від виконання даного Договору, за умови оплати Туроператору (безпосередньо або через Турагента) 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 Туроператором через Турагента до виконання з дня отримання такої заяви.

7.2. 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 Туроператору через Турагента штраф у таких розмірах. За відмову:

- від поїздки в терміни 30-21 день до початку подорожі - 15% загальної вартості туристичних послуг;
- від поїздки в терміни 20-15 днів до початку подорожі - 50% загальної вартості туристичних послуг;
- від поїздки в терміни 14-8 днів до початку подорожі – 85 % загальної вартості туристичних послуг;
- від поїздки в терміни 7-1 день до початку подорожі – 100 % загальної вартості туристичних послуг;
- від поїздки, що припадає на високий сезон - 100% вартості туристичних послуг;
- 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 і термін високого сезону встановлюється Туроператором самостійно, інформація про зазначений сезон доноситься Туроператором через Турагента до Туриста у зручній для Туроператора формі, зокрема на сайті <http://joinup.ua/>.

Наведений розмір витрат може бути змінено. Розмір виплат, який 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, а той зобов'язаний повідомити Туриста про можливі витрати кожного із партнерів Туроператора по туру.

* Туроператор через Турагента виставляє Туристу на суму витрат рахунок, який Турист повинен сплатити впродовж двох банківських днів з моменту виставлення такого рахунку Туроператором через Турагента.

* У випадку відмови Посольства в наданні візи Туроператор через Турагента здійснює всі можливі дії для повернення платежів, за винятком фактично зазнаних витрат за послуги, надані Турагентом (Туроператором).

* Візовий збір, сплачений у Посольство (Консульство) за розглядання питання про видачу візи, не повертається незалежно від результатів розглядання документів або строків ануляції.

* Турист зобов'язаний з'явитися до представництва держави, яке надало йому туристичну візу, з умовою явки впродовж 15 днів після повернення в Україну. За невиконання зазначеного обов'язку Турист сплачує Турагенту штраф у розмірі, еквівалентному 1000 євро.

* У випадку надання Туристом завідомо неправдивих та/або сфальсифікованих документів для отримання візи Турист зобов'язується сплатити Туроператору (безпосередньо або через Турагента) штраф у розмірі вартості туристичного продукту для такого Туриста.

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

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

7.5. У випадку, якщо Туроператором/Турагентом авіаквитки заброньовані або виписані по спеціальному (блочному/тур пакетному/туроператорському) тарифу авіакомпанії, 100% штраф від вартості квитків 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.

7.6. У випадку порушення Туристом, який використовує туристичні послуги Туроператора, 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 місця 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.

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

7.8. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду перебування у подорожі.

7.9. Туроператор/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; у разі подання Туристом іншій Стороні неправдивих та/або завідомо неправдивих даних та інформації щодо себе, та/або підроблених чи нечинних документів; у разі, якщо Турагенту чи Туроператору стане відомо про придбання Туристом Туристичного продукту з метою, відмітною від туризму (влаштування на оплачувану роботу за кордоном, прохання про політичний притулок тощо), і Турагент, і Туроператор зможуть мотивувати і довести це шляхами, не забороненими чинним законодавством;

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

7. 11. У випадку одночасного настання таких обставин:

- відсутність Ануляції при наявності порушення зобов'язань згідно з цим Договором;
- 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 Турпродукту.

7.12. Туроператор не володіє інформацією про плани проведення на території готелю або прилеглої до готелю території в країні перебування будівельних і ремонтних робіт, що здійснюються за рішенням адміністрації готелю або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами відповідно та не несе відповідальності за будь-які незручності, що завдані Туристу в зв'язку з цим.

7.13. Туроператор не несе відповідальність у разі, якщо Турист не скористався туристичним продуктом або спожив його не повністю з причин, що не залежать від Туроператора, а саме: відмову

консульської установи у видачі візи або, якщо візу було отримано пізніше, ніж дата вильоту, також відповідальність для Туроператора відсутня в разі скасування, заміни, перенесення, затримка авіарейсу та/або наземного трансферу в зв'язку із чим Турист не скористався турпродуктом та/або отримав його неповністю. Будь-які причини, обставини, внаслідок яких Туристом послуга спожита та/або спожита неповно не створює зобов'язання для Туроператора, якщо ці причини/обставини не залежали від останнього.

7.14. У разі настання обставин, передбачених в п.7.13. кошти за отриманий туристичний продукт поверненню не підлягають.

7.15. Туроператор/Турагент має право на притримання виконання взятих на себе за даним Договором зобов'язань, у випадку якщо Турист оплатив туристичний продукт не в повному розмірі або порушив інші зобов'язання по даному Договору.

7.16. Туроператор не несе відповідальності за якість наданих послуг у випадку їх замовлення Туристами у країні перебування послуг у третіх осіб (наприклад придбання екскурсійного обслуговування у сторонніх осіб тощо).

7.17. Можливість відшкодування моральної шкоди стосовно всіх праводіносин, що виникають згідно з даним Договором, виключається.

8. Порядок вирішення спорів

8.1. Усі претензії Туриста з питань обслуговування за кордоном або на території України приймаються до розгляду в письмовому вигляді, за наявності Акта, підписаного представником приймаючої сторони в країні перебування Туриста протягом 14 днів з моменту закінчення туру. Претензія повинна бути оформлена в письмовому вигляді у двох примірниках з документальним підтвердженням обставин, викладених у претензії.

8.2. Претензії, подані чи заявлені Туристом з порушенням п. 8.1. даного Договору, Туроператором до розгляду не приймаються.

8.3. Туроператор/Турагент не приймає претензії та не несе відповідальності за претензії, що пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, несправності в роботі кондиціонера, висока вартість додаткових послуг, відімкнення води та електропостачання,

прибирання кімнат і території, ненадійне під'єднання до мережі Інтернет т. ін.). Туроператор не володіє інформацією про можливі плани адміністрації готелів щодо проведення будівельних та ремонтних робіт в курортній зоні.

8.4. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані з ним, включаючи розгляд претензій, вирішуються відповідно до положень цієї статті, і перш за все - шляхом переговорів між Сторонами. У разі, якщо розбіжності не можуть бути вирішені шляхом переговорів, спірне питання передається до суду згідно із підсудністю і підвідомчістю такого спору, що передбачено чинним законодавством України.

8.5. Сторони не звільняються від виконання своїх зобов'язань за цим Договором як за наявністю будь-якого спору, розбіжностей чи претензій, так і за умови передачі спірного питання на судовий розгляд згідно з цим Договором.

9. Форс-мажорні обставини

9.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме: повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи, що віднесені в даній місцевості до розряду стихійних; лісові пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів; страйк, саботаж, локаут, оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя, терористичних актів, аварій і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору; несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які приводять до неможливості надання послуг у повному обсязі та належної якості, прийняття державними органами нормативних актів, що призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов'язань, які вони взяли на себе відповідно до умов даного Договору; інших подій у країні перебування чи регіоні, що несуть у собі загрозу життю, здоров'ю та особистій безпеці туристам, а також інших обставин, які не залежать від волі сторін.

9.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання узятих на себе зобов'язань, унаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час

настання, можливу тривалість і вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами (довідками торгово-промислової палати і т.д.).

9.3. При настанні будь-якої вищевказаної форс-мажорної обставини за згодою сторін дія чинного Договору або подовжується, або переноситься, або припиняється.

10. Термін дії Договору

10.1. 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.

10.2. Договір може бути розірваний достроково з ініціативи однієї зі сторін, але не раніше дати проведення усіх взаєморозрахунків.

10.3. Дія даного Договору припиняється в такому разі:

- а) достроково за взаємною згодою Сторін;
- б) достроково з ініціативи однієї зі Сторін у порядку, передбаченому цим Договором;
- в) в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

10.4. Внесення змін і доповнень до договору:

10.4.1. Зміни до цього договору вносяться за згодою сторін, водночас Сторони погодили, що Туроператор має право змінити суттєві умови договору, зокрема дати здійснення авіаперевезення, зміну готелю тощо. Погодження з боку Туриста зміни умов договору свідчить про споживання Туристом іншої та/або заміненої послуги.

11. Заключні положення

11.1. Цей Договір складений українською мовою в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної зі Сторін.

11.2. Відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», а також мети обробки персональних даних, яка виходить з положень установчих документів Туроператора і Турагента, Закону України „Про туризм” - надання туристичних послуг, Турист дає свою добровільну згоду на збір і використання його персональних даних Туроператором і Турагентом для виконання умов даного Договору.

11.3. Сторонам, що підписали цей Договір, зрозумілі умови Договору.

11.4. Підписанням цього договору Турист підтверджує факт надання йому всієї необхідної інформації для здійснення туристичної подорожі.

11.5. З моменту підписання цього Договору всі попередні усні або письмові домовленості Сторін, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу та не можуть братися до уваги при тлумаченні умов цього Договору.

11.6. У випадках, не передбачених даним Договором про надання туристичних послуг, сторони керуються положеннями чинного законодавства України, зокрема – Цивільним кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів» та Законом України

Я _____ (ПІП Туриста) ознайомлений з умовами Страхування фінансових збитків унаслідок скасування подорожі за кордон або зміни строків перебування за кордоном та підтверджую, що відмовляюсь від будь-яких претензій до Туроператора у разі настання страхового випадку, що передбачається умовами даного страхування.

(підпис Туриста)

12. Реквізити та підписи сторін

Турагент:

Турист:

_____	П.І.П. _____
_____	_____
_____	_____
_____	Адреса реєстрації: _____
_____	_____
_____	_____
_____ / _____	_____ / _____
_____	_____

ДОДАТОК Г

Зразок пам'ятки туристам, подорожуючим за кордон

Пам'ятка туристам, які виїжджають у Єгипет

ШАНОВНІ ПАНІ ТА ПАНОВЕ!

Насамперед хочемо подякувати за зроблений вами вибір і бажаємо добре провести вашу довгоочікувану відпустку. Просимо вас уважно ознайомитися з цією пам'яткою для оформлення формальностей, пов'язаних з вашим відпочинком.

Отримання документів: Усі необхідні документи з туру ви можете отримати у менеджера вашого агентства за 2 дні до вильоту.

Контактний телефон нашого представника:

в аеропорту „Запоріжжя”, стійка „ANEX TOUR”	+380 63 222 84 11
в аеропорту „Харків”, 1-й поверх з лівої сторони „ANEX TOUR”	+380 63 034 66 53
в аеропорту „Одеса”, біля стійок реєстрації на рейс	+38 063 222 84 09
в аеропорту „Львова” біля стійок реєстрації на рейс	+38 063 33 43 155
в аеропорту „Бориспіль”, біля стійок реєстрації на рейс	+38 063 546 12 62 +38 063 215 01 39

ПЕРЕД ВІД'ЇЗДОМ

Перевірте наявність необхідних для поїздки документів:

- закордонний паспорт (паспорт повинен бути дійсний протягом не менше 180 днів від дати закінчення поїздки);

• Діти віком до 18 років також повинні мати власний проїзний документ або паспорт для виїзду за кордон.

• Виїзд з України громадян, які не досягли 16-річного віку, здійснюється за згодою обох батьків або усиновлювачів і в їх супроводі або в супроводі осіб, уповноважених ними за нотаріально посвідченою згодою із зазначенням у ній держави прямування та відповідного часового проміжку перебування в цій країні.

- авіаквитки або маршрут / квитанції електронного квитка;

- ваучер;

- страховий медичний поліс;

- у разі подорожі дитини з одним із батьків: оригінал свідоцтва про народження дитини, оригінал нотаріально завіреного дозволу на виїзд від другого з батьків (або оригінал довідки з РАЦСу, що підтверджує те, що відомості про батька дитини записані зі слів матері відповідно до статті 135 частина 1 сімейного кодексу України, або оригінал свідоцтва про смерть одного з батьків, або оригінал рішення суду про позбавлення батьківських прав).

Переконливе прохання уточнювати час вильоту вашого рейсу за добу до початку (закінчення) туру.

Ваша безпека завжди пріоритет для ANEX Tour.

Просимо заздалегідь ознайомитися з правилами перетину кордону країни вашої подорожі в умовах пандемії COVID-19. Актуальна інформація надана за посиланням: <https://www.anextour.com.ua/information/7185/bezpechni-podorozhi>

Вагітним жінкам, у яких пологи передбачаються протягом найближчих чотирьох тижнів, необхідно надати письмову згоду лікаря на переліт. Медичний висновок має бути оформлений не менш ніж за тиждень до дати перельоту. У разі відсутності документів співробітники авіакомпанії мають повне право відмовити в авіаперевезенні або вимагати медичного огляду в аеропорту вильоту. Перевезення вагітної здійснюється за умови, що перевізник не несе жодної відповідальності перед пасажиркою за наслідки для неї, що засвідчується її гарантійним зобов'язанням (розпискою).

Нагадуємо, що на борту подаються тільки безалкогольні напої.

Збираючи багаж:

Рекомендуємо всі цінні речі, документи та гроші покласти в ручну поклажу і взяти з собою в літак. У багаж треба спакувати всі металеві гострі та ріжучі предмети (манікюрні ножиці, пилки для нігтів, розкладний ніж тощо), а також будь-які рідини, гелі та аерозолі (за винятком, якщо в цьому є необхідність, дитячого харчування і ліків) — проносити подібні предмети в ручній поклажі ЗАБОРОНЕНО.

Не забувайте зібрати і взяти з собою **аптечку першої допомоги**, яка допоможе вам у разі легких нездужань, заощадить ваш час на пошуки лікарських засобів і позбавить від проблем спілкування іноземною мовою.

В АЕРОПОРТУ ВИЛЬОТУ

Перед виїздом в аеропорт рекомендуємо отримати додаткову інформацію про можливі зміни, що відбулися в умовах вильоту вашого рейсу, використовуючи можливості сайту авіакомпанії, яка виконує рейс, або за телефоном довідкової служби аеропорту вильоту, або використовуючи сайт аеропорту вильоту. Рекомендуємо завчасно, не пізніше ніж за дві години до вильоту рейсу, прибути до місця реєстрації пасажирів для проходження встановлених процедур реєстрації, оформлення багажу і виконання вимог, пов'язаних з прикордонним, митним та іншими видами контролю, установленими законодавством.

МИТНИЙ КОНТРОЛЬ до початку подорожі

Завчасно, до початку подорожі, ознайомтеся з інформацією „Про правила переміщення фізичними особами валюти, товарів та інших предметів через митний кордон України”. Якщо ви не перевозите через кордон валюту і предмети, які необхідно декларувати, то вам треба проходити зону митного контролю по „Зеленому коридору”.

Без показу документів і без внесення відомостей про валюту в пасажирську митну декларацію туристи мають право вивезти готівкову іноземну валюту та/або валюту України в сумі, що не перевищує в еквіваленті 10000 євро. При вивезенні фізичними особами іноземної валюти та/або валюти України, що перевищує в еквіваленті 10000 євро, вся сума повинна бути задекларована в пасажирській митній декларації. Кошти, що вивозяться, дорожні чеки в сумі, що перевищують в еквіваленті 10000 євро, також підлягають декларуванню.

На грошові кошти, що вивозяться за допомогою банківської картки, обмежень немає. Банківську картку декларувати не потрібно.

Увага! Заборонено на виїзді та в'їзді! ПЕРЕМІЩЕННЯ КУЛЬТУРНИХ ЦІННОСТЕЙ, ОБ'ЄКТІВ ДИКОЇ ФЛОРИ І ФАУНИ, що перебувають під загрозою зникнення, ЗБРОЇ ТА БОСПРИПАСІВ до неї БЕЗ ДОЗВОЛУ уповноважених органів.

Незаконне переміщення товарів або валюти через митний кордон України або їх недекларування, або недостовірне декларування тягне за собою адміністративну або кримінальну відповідальність.

Увага! Заборонено на виїзді та в'їзді! ПРИЙМАТИ ВІД СТОРОННІХ ОСІБ валізи, посылки та інші предмети для перевезення на борту повітряного судна.

МИТНИЙ КОНТРОЛЬ після закінчення подорожі

Якщо ви не переміщуєте через кордон валюту і предмети, які необхідно декларувати, то вам належить проходити зону митного контролю по „Зеленому коридору”.

Без сплати митних зборів можна **ввозити** в Україну валюту в сумі, що не перевищує в еквіваленті 10000 євро.

Фізична особа, яка досягла 18 років, може ввозити без сплати митних зборів: до 5 л пива, 2 л вина, 1 л міцних алкогольних напоїв (із вмістом спирту 22%); 50 шт. сигар, 200 шт. сигарет, 0,25 кг тютюну.

При одноразовому ввезенні в Україну фізичними особами готівкової іноземної валюти та/або валюти України, а також дорожніх чеків, зовнішніх та/або внутрішніх цінних паперів у

документарній формі в сумі, що в еквіваленті перевищує 10000 євро, відомості про неї необхідно внести в пасажирську митну декларацію.

РЕЄСТРАЦІЯ НА РЕЙС І ОФОРМЛЕННЯ БАГАЖУ

Реєстрація пасажирів і оформлення багажу здійснюються на підставі іменного квитка або роздрукованого на паперовому носії маршруту / квитанції електронного квитка, а також закордонного паспорта пасажирів.

Під час реєстрації пасажиру видається посадковий талон, який необхідно зберігати до моменту можливого висунення авіакомпанії претензій за якістю наданих послуг авіаперевезення.

Пам'ятайте, що **реєстрація на рейс закінчується за 60 хвилин** до часу вильоту рейсу, зазначеного у квитку за місцевим часом. Пасажиру, який спізниться до часу закінчення реєстрації пасажирів та оформлення багажу або посадки в повітряне судно, може бути відмовлено в перевезенні.

Пасажир повинен прибути на реєстрацію не пізніше ніж за 2 години до вильоту літака.

- За 2 години для рейсів дальністю до 1500 кілометрів;
- За 3 години для рейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів;
- За 4 години для рейсів дальністю понад 3500 кілометрів.

Реєстрація на веб-сайті починається за 20 годин до часу вильоту рейсу за розкладом, час закінчення реєстрацій на веб-сайті авіакомпанії становить 4 години до часу вильоту рейсу, який зазначений у квитку.

Перевірка документів, у тому числі візи, пасажирського квитка тощо, здійснюється в аеропорту під час реєстрації пасажира на рейс.

Час закінчення посадки пасажирів на борт повітряного судна в аеропортах України та в аеропортах поза межами України — **20 хвилин до часу вильоту рейсу**, який зазначений у квитку.

Кожному пасажиру надається право перевезення **20 кілограмів багажу безкоштовно та 7 кілограмів ручної поклажі**, яку перевозять у салоні літака. Габарити багажу, прийнятого до перевезення, повинні відповідати таким вимогам: сума трьох

вимірів (довжина, ширина, висота) на одне місце багажу не повинна перевищувати 158 (сто п'ятдесят вісім) см.

За провезення багажу понад установлену норму безкоштовного провозу багажу стягується додаткова плата за тарифом, установленим перевізником.

Перевізник має право відмовити туристу в перевезенні багажу, вага або обсяг якого не відповідають установленим нормам. Більш детально про норми провезення багажу ви можете ознайомитись на сайті перевізника.

ПАСПОРТНИЙ КОНТРОЛЬ

Для проходження прикордонного контролю необхідно показати закордонний паспорт. Прикордонним органам України під час здійснення прикордонного контролю дано право запитувати в туристів додаткові документи (авіаквиток, посадковий талон, ваучер тощо), а також проводити опитування осіб, які прямують через кордон.

В АЕРОПОРТУ ПРИЛЬОТУ

ПАСПОРТНИЙ КОНТРОЛЬ

ВІЗА. Після прильоту в аеропорт Єгипту вам необхідно підійти до стійки „ANEX TOUR” для позначки вашого ваучера. Заповнити міграційну картку англійською мовою і **самостійно у вікні з написом „VISA” придбати в'їзні візи.**

Вартість візової марки терміном на 30 днів становить 25 USD. Також у вас є можливість придбати візи у представників компанії за 27 USD.

Ця віза дає право на одноразовий в'їзд в країну і безперервне перебування на території Єгипту 1 місяць. На дітей до 12 років, вписаних у паспорт батьків, віза не оплачується, вона оформляється у візу батьків. У разі, якщо буде порушений візовий режим, тобто турист перебуватиме в країні більше 30 днів, влада Єгипту має офіційне право накладати штраф і ввести обмеження на відвідування країни. Також звертаємо вашу увагу, що в разі порушення візового режиму ви не маєте права залишати країну на чартерному рейсі.

Громадяни **Республіки Білорусь** під час подорожі групою (тобто на чартерному рейсі) можуть отримати візу по прильоті.

Громадяни **Республіки Білорусь** при індивідуальній подорожі повинні отримувати візу в Посольстві.

Громадяни **Молдови** повинні отримувати візу в Посольстві. Право надати документи на отримання візи в Посольстві Арабської Республіки Єгипет у Києві дає посвідка на проживання або реєстрація в Україні. Також звертаємо увагу туристів, під час паспортного контролю при собі необхідно мати пакет документів: авіаквитки (туди та назад), страховку, ваучер.

Жінкам у віці від 15 до 36 років (громадяни Молдови) потрібно додатково отримувати дозвіл на в'їзд.

Далі з вклеєною вам візою необхідно пройти до **стіжки з написом „PASSPORT CONTROL”**, де співробітники прикордонної служби перевірять ваші документи на право в'їзду в країну.

Увага!!!

Інформуємо вас про те, що для туристів, які прибувають у провінцію Червоне море, Матрух, Луксор і Асуан, з 01.05.2021 відновлено оплату за візи відповідно до умов в'їзду в країну.

Міграційні картки обов'язкові для заповнення після прильоту в будь-який повітряний порт.

Після прильоту на Синайський півострів (Шарм-ель-Шейх, Таба) туристи можуть не ставити візу й відповідно не сплачувати візовий збір. На паспортному контролі туристи повинні сказати „SINAI ONLY”. Буде проставлено відповідний штамп у паспорті. Цей штамп дає право перебувати тільки на території Синайського півострова до 15 днів. Якщо це правило буде порушено, туристам буде виставлений штраф у розмірі 1 053 єгипетських фунти.

МИТНИЙ КОНТРОЛЬ

При перетині кордону Єгипту потрібно пред'явити закордонний паспорт з діючою візою. При ввезенні в країну домашніх тварин необхідно пред'являти дійсний сертифікат з відміткою ветеринарної служби та з усіма необхідними щепленнями, включаючи щеплення проти сказу. Цей сертифікат повинен бути завірений в єгипетському консульстві.

Для туристів старше 20 років **дозволено** безмитне ввезення 250 г тютюну або 200 сигарет або 50 штук сигар, а також 1 л алкогольних напоїв, продукції парфумерії, косметики, продуктів харчування для забезпечення особистої потреби. Теле-, фото-, аудіо- та відеоапаратуру необхідно обов'язково вказувати в декларації.

Категорично **заборонено** ввезення наркотиків, ліків, які містять велику дозу наркотичних речовин, предметів, які мають історичну цінність, та зброї. Також заборонений вивіз предметів морської фауни і коралів (навіть підібраних на березі або ж раніше придбаних у магазинах).

За таке правопорушення передбачено штраф не менше 1000 доларів США.

Ввезення іноземної валюти. Ввозити дозволено суму, яка НЕ перевищує 5000 доларів США на одну людину. Вивіз національної єгипетської валюти заборонений, проте її при виїзді можна поміняти на долари, показавши для цього квитанції про попередній обмін доларів на єгипетські фунти на території Єгипту.

ЗАБОРОНЕНО ввезення наркотиків, ліків, що містять велику дозу наркотичних речовин, і зброї.

ЗАБОРОНЕНО вивезення коштовностей, антикваріату, історичних, художніх цінностей, зброї та боеприпасів без спеціального дозволу.

Після прибуття в аеропорт Єгипту (Хургада, Шарм-Ель-Шейх, Марса Алам) ви повинні послідовно пройти паспортний контроль, отримати свій багаж, пройти митний контроль, вийти з будівлі аеропорту, знайти зустрічаючого гіда з табличкою „**ANEX TOUR**”, показати гіду туристський ваучер. Далі піти на трансфер.

Після поселення в готелі, в перший або другий день вашого перебування, гід компанії „ANEX TOUR” проведе з вами інформаційну зустріч, на якій дасть інформацію про готелі, можливості замовлення екскурсійних програм тощо. Від нього ви отримаєте також інформацію про час, коли гід знаходиться в готелі, а також його номер телефону для зв'язку з ним для вирішення ваших питань і замовлень.

За добу до вашого зворотного вильоту на інформаційному стенді „ANEX TOUR” на рецепції буде інформація про час виїзду з готелю в аеропорт. Вам необхідно буде з'явитися в зазначений час на рецепції готелю в повній готовності до від'їзду. Просимо вас до цього часу провести також усі розрахунки з готелем за послуги, які підлягають сплаті (телефонні переговори, рахунки ресторанів тощо).

При вильоті з аеропортів Єгипту вам достатньо мати з собою паспорт і зворотний квиток, за яким на стійці реєстрації ви отримаєте посадковий талон з указаним номером місця в літаку. У разі виникнення будь-яких питань під час вашого відпочинку просимо звертатися до гідів компанії „ANEX TOUR”, контактний телефон яких ви можете знайти в інфокнигах або на інфостендах компанії в готелі проживання.

Для вашої зручності в Єгипті працює цілодобова
Гаряча лінія +90 850 549 07 07, hotline@anextour.com

У готелі: в день приїзду розселення здійснюється відповідно до правил, прийнятих у готелі (зазвичай починаючи з 14:00 за місцевим часом). Розрахунковий час, як правило, 10:00. Просимо ознайомитися на місці з умовами надання послуг у готелі та дотримуватися встановлених готелем правил.

У день виїзду до настання розрахункової години необхідно звільнити свій номер і оплатити додаткові послуги: телефонні переговори, мінібар, замовлення їжі та напоїв у номер, масаж, користування сейфом тощо. Свій багаж ви можете залишити в камері зберігання готелю і залишатися на території готелю до прибуття трансферу. Якщо ви не здали номер до 12:00, вартість кімнати оплачується повністю за наступну добу.

Просимо взяти до відома:

- більшість готелів у Єгипті працюють за системою харчування «ALL INCLUSIVE». У кожному готелі формула різна, але існує правило, яке єдине для всіх готелів — безкоштовні напої обов'язково наливають у келих. Усі напої в пляшках оплачуються додатково. Як правило, замовлені вами свіжі соки й морозиво — також за

додаткову плату. Алкогольні напої сервіруються тільки туристам, які досягли 18 років. Заборонено пригостити або замовляти напої для інших гостей. Якщо система харчування готелю передбачає наявність браслета, турист зобов'язаний носити його до кінця свого перебування. У разі відсутності браслета співробітники готелю мають повне право відмовити цьому туристу в обслуговуванні. У готелях 2* і 3* у разі низької заповнюваності готелю гостям може бути запропоновано SET MENU (комплексне меню) замість шведського столу;

- для відвідування ресторанів системи „А-La Carte” потрібні попереднє резервування місць і додаткова оплата (включаючи готелі з системою харчування „все враховано”).

ВАЖЛИВА ІНФОРМАЦІЯ

ПАКУВАННЯ БАГАЖУ

З 25.12.2017 на рейсах, що вилітають з Єгипту, скасована обов'язкова упаковка багажу. Якщо гості бажають упакувати свій багаж, то їм необхідно оплачувати цю послугу самостійно.

ДОДАТКОВІ ЗБОРИ ЗА ПОНАДНОРМОВИЙ БАГАЖ з 31.10.2021 до 26.03.2022

Додаткова плата за понаднормовий багаж (для всіх напрямків)	
Норма безкоштовного провозу багажу	20 кг
Норма безкоштовного провозу багажу в дитини віком до 2 років	10 кг
Норма безкоштовного провозу ручної поклажі	7 кг
Категорія	Тариф, дол. США
Понаднормовий багаж (для розрахунку вартості час польоту)	

зазначено в квитку)	
Рейси від 1 до 6 годин	5 дол. США / 1 кг
Рейси більше 6 годин	10 дол. США / 1 кг
Тварини (з кліткою) в кабіні до 8 кг	6 дол. США / 1 кг
Перевезення тварин у багажному відділенні	50 дол. США / 1 шт.
Акваплан (Windsurf), Велосипед — 1 одиниця	50 дол. США / 1 шт.
Акваплан (Kitesurf) — 1 одиниця	30 дол. США / 1 шт.
Байдарка (Каное) — 1 одиниця	60 дол. США / 1 шт.
Негабаритний багаж, що перевищує безкоштовну норму за сумою трьох вимірів (158 см), оплачується відповідно до тарифів залежно від часу польоту, крім аеропорту DXB/DWC, де додатково до сплати за негабаритний багаж стягується 12 дол. США за 1 багажне місце.	5 дол. США / 8 дол. США / 10 дол. США / 1 кг
Обладнання для дайвінгу — 1 Набір. Починаючи з 01.07.2015 на всіх рейсах з України в SSH, HRG і назад безкоштовно понад норму безкоштовного провозу багажу можна перевезти обладнання для дайвінгу, вагою до двадцяти (20) кг, максимальними розмірами 190 x 75 x 65 см	50 дол. США / 1 шт.
Один комплект спорядження для гольфу. Вага одного комплекту не повинна перевищувати 20 кг. В один комплект входить: сумка для гольфу, яка включає	50 дол. США / 1 шт.

ключки і пару взуття.	
Надувний човен — 1 одиниця	50 дол. США / 1 шт.
Сноуборд і супутнє обладнання	50 дол. США / 1 шт.
Лижі та супутнє обладнання (черевики, рукавички, шоломи, спецодяг), вага одного комплекту не повинна перевищувати 20 кг. За кожен 1 кг понад 20 кг оплата стягується за тарифами понаднормового багажу.	50 дол. США / 1 шт.
Оплата здійснюється в національній валюті (гривнях) у касах уповноваженого агента в аеропортах ТОВ „Українська хендлінгова компанія”	
<p>Важливо:</p> <p>Просимо агентства звертати увагу на пам'ятку з перевезення інвалідних колясок на акумуляторах. Інформувати авіакомпанію потрібно завчасно до оформлення туристичної поїздки (продаж туру) про тип/марку/вид акумулятора/батареї.</p>	

ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРІВ В ІНВАЛІДНИХ ВІЗКАХ

Перевезення інвалідних колясок

Інвалідні коляски перевозяться винятково як зареєстрований багаж.

Якщо механізм вашого крісла заряджається від акумулятора, з'ясуйте, який тип акумулятора використовується, і повідомте нам про це при бронюванні квитка. Деякі типи акумуляторів (батареї) вимагають особливих умов перевезення і приймаються до перевезення повітряним транспортом тільки за умови погодження з авіакомпанією.

Щоб уникнути будь-яких пошкоджень, які можуть бути завдані літаку або іншому майну, а також з метою забезпечення надійного і

безпечного перевезення, слід дотримуватися правил, викладених нижче:

Інвалідний візок на сухозарядному акумуляторі

Приймається до перевезення як зареєстрований багаж на таких умовах:

- клеми акумулятора від'єднані;
- контакти акумулятора ізольовані, щоб уникнути короткого замикання;
- акумулятор надійно закріплений на інвалідному візку.

Детальніше: Акумулятори з гелевими, сухими і рідкими елементами можуть залишатися в інвалідному кріслі. Однак клеми повинні бути покриті електроізоляційною стрічкою або пластиковими заглушками для запобігання випадків короткого замикання. Крім цього, з метою безпеки вам або супроводжуючій вас особі необхідно відімкнути акумулятори з рідкими елементами, перш ніж піднятися на борт.

Інвалідний візок з електролітним акумулятором приймається до перевезення як зареєстрований багаж лише за умови, що:

- під час завантаження, перевезення та розвантаження інвалідний візок буде знаходитись у вертикальному положенні для запобігання виливання електроліту;
- клеми акумулятора відключені;
- його контакти надійно ізольовані для запобігання короткого замикання;
- акумулятор надійно закріплений на інвалідному візку;
- якщо транспортування у вертикальному положенні з яких-небудь причин неможливе, то акумулятор необхідно від'єднати. За таких обставин інвалідний візок перевозиться як звичайний зареєстрований багаж без спеціальних обмежень.

Для перевезення акумулятора повинен використовуватися спеціальний контейнер з міцного жорсткого матеріалу:

- тара повинна бути непроникною для рідин, стійка до електроліту;
- акумулятор повинен бути захищений від короткого замикання, встановлений і вкритий достатньою кількістю

абсорбуючого матеріалу для всмоктування всієї кількості електроліту на випадок, якщо наповнення акумулятора проллється.

Розкладний інвалідний візок з ручним управлінням

Приймається до перевезення як зареєстрований багаж без спеціальних обмежень.

Агент, який працює від імені експлуатанта, **ЗОБОВ'ЯЗАНИЙ** визначити тип застосовуваної в кріслі-каталці батареї і повідомити цю інформацію експлуатанту для визначення можливості і процедури для безпечного перевезення. До укладення з пасажиром договору повітряного перевезення організувати і провести зустріч з працівником компанії, яка займається обслуговуванням конкретно визначеного крісла-каталки, з метою огляду крісла і визначення типу батареї або декількох батарей, яка або які обслуговують саме це крісло-каталку. Або запросити підтверджуючі документи: технічні паспорти, фотографії, маркування.

ПЕРЕВЕЗЕННЯ ЛІТІСВИХ БАТАРЕЙ ТА ДРОНІВ

1. Згідно з правилами перевезення багажу компанії Azur Air, **літєві батареї**, які використовуються в іграшках та електричних скутерах, особливо це стосується батарей об'ємом $> 100 \text{ Wh}$ (Вт-ч) до $\leq 160 \text{ Wh}$ (Вт-ч), допустимі до вивезення з України за спеціальним дозволом від авіакомпанії, але на зворотному шляху з Єгипту ці батареї вилучаються, у зв'язку з підвищеним рівнем безпеки в Єгипті.

Повна інформація про правила перевезення: <http://www.azurair.ua/flights/features-on-luggage>

2. Відповідно до внутрішніх законів про державну безпеку Єгипту, ввезення **аеродронів** для аерофотозйомки на територію Єгипту заборонено. Аеродрони, квадрокоптери та подібні літальні апарати при спробі ввезення будуть вилучатися співробітниками митниці під час огляду після прильоту в аеропорт Єгипту. Вилучена техніка може бути повернута в день вильоту, безпосередньо перед самим вильотом.

ПЕРЕВЕЗЕННЯ НЕГАБАРИТНОГО БАГАЖУ ТРАНСФЕРОМ

За провоз негабаритного багажу (довжина понад 120 см) на трансфері з/в аеропорт Хургади або Шарм-ель-Шейха в/з готель стягується додаткова плата в розмірі 15 у. о. за одиницю багажу.

Під цю категорію підпадають і обладнання:

- кайтсерфінг;
- віндсерфінг;
- дошки для серфінгу;
- інвалідні крісла.

Перераховані вище позиції та будь-який інший негабаритний багаж не приймається на груповий трансфер, для транспортування потрібно додатково організувати транспорт.

СТРАХОВКА ПІД ЧАС ПОДОРОЖІ

Під час відпочинку в Єгипті туристи застраховані в страховій компанії ПрАТ "Європейське туристичне страхування" / PJSC „European travel insurance”

Страховий поліс включений в турпакет як обов'язковий.

Номер телефону: +2 02 241 373 27

WhatsApp: +2 010 235 438 38, +2 010 663 634 44 (тільки для переписки, дзвінки не приймаються)

E-mail: anex@remedglobal.com

КОРИСНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО АРАБСЬКУ РЕСПУБЛІКУ ЄГИПЕТ

Єгипет — держава на стику двох континентів — Азії та Африки, на сході омивається водами Червоного моря, на півночі — Середземного. Межує з Ізраїлем, територією Палестинської національної адміністрації (сектор Газа), з Лівією і Суданом. Частина країни розташована на Синайському півострові. Територією Єгипту проходить Суецький канал (173 км) — найкоротший морський шлях з Середземного моря в Індійський океан. Столиця держави — м. Каїр. Територія країни становить

понад 1 млн. кв. км. Фактично заселено і освоєно 5,9% території, решта — пустеля. В адміністративно-територіальному відношенні Єгипет ділиться на 26 провінцій.

Час: Різниця в часі з Києвом у літню пору — мінус 1 година.

Клімат: Клімат сухий, перехідний від тропічного до субтропічного континентального. Дощі бувають дуже рідко. Завдяки сухому клімату інтенсивність сонячних променів, особливо в перші дні перебування в Єгипті, не відчувається, тому радимо частіше перебувати в тіні й користуватися захисними кремами з UV-фільтрами.

Валюта: Єгипетський фунт (1 фунт = 100 піастрам). Обміняти валюту можна в банку, в аеропорту, а також в обмінних пунктах готелів. Доречно обміняти невелику суму на фунти, тому що деякі необхідні речі в Єгипті коштують менше долара (проїзд на автобусі, пляшка води, платний туалет).

Мова: Офіційна мова — арабська (єгипетський діалект арабської мови). Мови ділового спілкування — англійська і французька. У готелях, ресторанах і магазинах можна спілкуватися російською.

Населення: 77 мільйонів осіб. Етнічний склад однорідний: 98% населення — араби.

Релігія: Офіційною релігією Єгипту є іслам. 90% жителів — мусульмани (суніти), приблизно 8% — християни (копти). Коран накладає на правовірних ряд суворих заборон, які повинні неухильно дотримуватися.

Звичай: Не можна фотографувати жінок у чорних накидках. Якщо ви хочете сфотографувати чоловіка, неодмінно запитайте дозволу.

У священний місяць Рамадан мусульманам забороняється їжа від сходу до заходу сонця. Туристам під час Рамадану не рекомендується вживати в публічних місцях якусь їжу або напої, курити і жувати жувальну гумку. Нехтування цим правилом може спричинити затримання поліцією за неповагу до законів і традицій.

Стриманість і повага обов'язкові під час відвідування мечеті, ліпше оглядати її, коли там немає богослужіння. Біля входу в мечеть, у будинок або квартиру треба роззуватися. Небажано входити в мечеть у шортах, коротких спідницях і футболках. Жінки

повинні входити з покритою головою. Варто також утриматися від відвідування мечеті в п'ятницю, особливо вранці.

В Єгипті є певні обмеження і правила для жінок. Наприклад, черга за квитками буде розділена на дві лінії — чоловіків і жінок. При посадці в транспорт жінки також повинні ставати в окрему чергу і займати передні місця в салоні. У метрополітені перший вагон звичайно призначений винятково для жінок. Заговорити з незнайомою єгипетською жінкою для чоловіка — порушення етикету.

Рекомендуємо, вибираючи одяг для прогулянок у місті, враховувати звичаї східної країни. На території готелю можна одягатися на власний розсуд.

Як відомо, правовірним мусульманам заборонено вживати алкоголь, вживання алкоголю на вулицях громадською думкою не схвалюється і може призвести до затримання поліцією.

Свята та неробочі дні:

1 січня — Новий рік,

7 січня — Різдво,

25 квітня — звільнення Синайського півострова в Жовтневій війні 1973 р.,

1 травня — День праці,

18 червня — річниця виведення з Єгипту британських окупаційних військ,

23 липня — річниця революції 1952 р.,

23 вересня — день перемоги над Ізраїлем в 1956 р.,

6 жовтня — день збройних сил,

24 жовтня — Взяття єгипетською армією Суеца в 1973 р.,

17 грудня — Новий рік за Хіджрою, перший день священного місяця Мухаррам мусульманського календаря,

23 грудня — Взяття єгипетською армією Порт-Саїда в 1956 р.

Ісламські релігійні свята відзначаються за місячним календарем і не мають фіксованої дати. Мулід аль-Набі — День народження пророка Мухаммеда. Рамадан — місяць посту. Ід аль Фітр або Малий Байрам — це триденне свято завершує місяць посту рамадан. Ід аль Адха або Великий Байрам (триденне свято жертвопринесення) відзначається через 70 днів після «Малого Байрама», в кінці місяця паломництва в Мекку.

Кухня: Національна історія Єгипту – це періоди окупації французами, британцями й турками, і, відповідно, кухня формувалася під їхнім впливом, а також багато внесли туди сусіди Єгипту — Ліван і Греція.

Магазини: У багатьох магазинах немає годинного графіка роботи. У туристичний сезон вони відчинені до глибокої ночі. У невеликих магазинах і на ринках прийнято торгуватися. Вихідний день — п'ятниця. У Єгипті розвинена мережа магазинів безмитної торгівлі DUTY FREE. Спиртні напої (не більше 3 л на 1 паспорт) можна придбати тільки в цих магазинах упродовж доби з моменту в'їзду, покупка супроводжується обов'язковою позначкою в паспорті покупця.

Транспорт: Громадський транспорт у Єгипті нерозвинений. Таксі найдешевший і найзручніший для туристів варіант, але про ціну необхідно домовлятися заздалегідь, навіть якщо є таксометр. На курортах можна скористатися маршрутними таксі, які працюють з ранку до пізнього вечора. До центральної частини курорту від готелів курсують мінібаси або автобуси за розкладом (у деяких готелях безкоштовно).

Оренда автомобіля: В аеропорту, великих готелях можна оформити оренду автомобіля. Машину рекомендується замовляти заздалегідь. Основні умови: наявність міжнародних водійських прав, страхівка й наявність застави готівкою або кредитною картою. Правила дорожнього руху в містах дотримуються нечітко – будьте уважні!

Телефон: Для телефонних переговорів зручно використовувати картки, які продаються в крамницях, тютюнових кіосках, на пошті. По телефонній картці за 10 фунтів можна говорити з Україною майже 2 хвилини. На курортах є також спеціальні переговорні пункти, дзвонити з яких дешевше, ніж з готелю, але дорожче, ніж за картками.

Щоб зателефонувати в Україну треба набрати: 00 (вихід на міжнародний зв'язок) + 38 (код України) + код міста + номер абонента.

Щоб зателефонувати з України в Єгипет: 8–10–20 + код міста + номер абонента.

Звертаємо вашу увагу на існуючу в Єгипті особливість дзвінків з номерів готелів. Якщо ви набрали необхідний номер, але ваш абонент не відповідає або зв'язок обірвався, і ваша розмова не відбулася, телефонна компанія Єгипту в будь-якому випадку нараховує оплату (3 хвилини) за користування телефоном.

Екстрені телефони:

Поліція — 122;

Дорожня поліція — 128;

Туристична поліція — 126;

Швидка допомога — 123;

Пожежна служба — 180.

Хургада, Марса Алам (код міста 065):

Туристична поліція — 446-765;

Поліцейське управління — 446-359;

Госпіталь — 446-740;

Аеропорт — 442-831.

Шарм-ель-Шейх (код міста 0693):

Туристична поліція — 600-675;

Поліцейське управління — 660-306;

Швидка допомога — 600-554;

Госпіталь — 661-011;

Аеропорт — 601-140.

Напруга електромережі: напруга може бути 220 V і 110 V. Частота струму 50 Hz.

Екскурсії: Гід приймаючої в Єгипті туроператорської компанії під час зустрічі в готелі повідомить вам перелік пропонованих екскурсій, їхній зміст, графік проведення та їхню вартість. Не рекомендуємо вам купувати екскурсії або інші послуги в невідомих вам туристичних та екскурсійних агентствах. Вам може бути надана свідомо помилкова інформація про саму екскурсію, а також про якість транспорту для її організації. Вам може бути надано для використання несертифіковане, несправне обладнання або обладнання, яке не відповідає санітарно-гігієнічним нормам, зокрема заражений паразитарними, грибковими, інфекційними захворюваннями інвентар, включаючи стиснене повітря в балонах для занурення.

Чайові: Прийнято залишати чайові (бакшиш) носіям (приблизно 1 дол. США) і офіціантам (у розмірі 5–10% від суми рахунку). Також, як правило, чайові заслуговують водії автобусів, покоївки в готелі, екскурсоводи, якщо клієнт залишився задоволений обслуговуванням.

ПРАВИЛА БЕЗПЕКИ

Не порушуйте правила безпеки, встановлені авіакомпаніями, транспортними організаціями, готелями, місцевими органами влади.

Категорично не рекомендуємо купувати екскурсії та додаткові туристичні послуги в невідомих вам туристичних та екскурсійних агентствах. Вам може бути надана свідомо помилкова інформація про саму екскурсію, вам не буде гарантована безпека наданих послуг і справність використовуваного обладнання, тим ви можете піддати себе серйозній небезпеці.

Перед поїздкою рекомендується зробити ксерокопії основних сторінок (з фотографією, особистими даними, позначкою про реєстрацію) закордонного і внутрішнього українського паспортів і взяти їх з собою.

Паспорт (або ксерокопію паспорта), візитну картку готелю носіть з собою.

Поважайте традиції країни, в якій перебуваєте, пам'ятайте, що в державах з ісламською культурою треба особливо дотримуватися встановленого етикету в одязі та правила уживання будь-яких алкогольних напоїв.

У разі виникнення транспортних аварій, конфліктів з поліцією, іншими органами місцевої влади необхідно довести до відома представника приймаючої сторони або співробітників посольства/консульства України.

У період подорожі ви не маєте права на комерційну діяльність або іншу оплачувану роботу.

Ви зобов'язані покинути Єгипет до закінчення терміну візи, в іншому випадку ви можете бути оштрафовані, заарештовані і вислані з країни в примусовому порядку.

Не залишайте дітей одних без вашого нагляду на пляжі, біля басейну, на водних гірках і під час користування атракціонами.

Треба враховувати особливості місцевої фауни, в тому числі пам'ятати, що купатися в морі треба уважно, аби забезпечити себе від нападу акул та інших мешканців моря. Просимо дотримуватися правил безпеки, встановлених у конкретному готелі та (або) регіоні.

Мийте руки перед їжею. Не пийте сиру воду, особливо з відкритих водойм. Для пиття рекомендується використовувати мінеральну воду, яку можна придбати в магазинах і барах готелю.

Будьте обережні з сонцем! Радимо вам заздалегідь запитися захисними від сонячних опіків засобами і користуватися ними в період перебування на сонці. Не забудьте і про сонцезахисні окуляри.

Не купайтеся в Нілі! Не ходіть босоніж по протоках або водоймах, не мийте в них руки. Не лягайте на землю без підстилки на берегах Нілу.

Візьміть у подорож індивідуальну аптечку з необхідним вам набором ліків.

Пам'ятайте, що різноманітні представники тваринного і рослинного світу можуть бути не тільки красивими, але й небезпечними. Якщо ви поранилися або були укушені, негайно зверніться до лікаря.

Для безпечного відпочинку в Шарм-ель-Шейху необхідно мати спеціальне взуття, оскільки босоніж по коралових рифах не пройти.

Усередині пірамід, як правило, дуже жарко і сухо, а повітря злегка запарошене. Не рекомендується заходити в піраміди людям, що страждають на клаустрофобію, астмою або мають проблеми з серцем.

Охочим побачити всередині піраміди Хефрена потрібно знати, що прохід в неї дуже низький і приблизно 100 метрів доведеться йти пригнувшись.

Не рекомендується носити з собою великі готівкові суми. Крадіжки грошей і речей у туристів трапляються досить часто, як і махінації з фальшивими доларами. Не можна виймати з гаманця на очах у всіх великі суми грошей.

Щоб уникнути небезпеки на вулицях, рекомендуємо стежити за своїми сумочками й гаманцями, особливо в туристичних центрах, на вокзалах, автозаправних станціях і ринках.

Залишаючи автобус на зупинках і під час екскурсій, не залишайте в ньому ручну поклажу, особливо цінні речі та гроші.

Автомобілі радимо залишати на стоянках, що охороняються, і в гаражах готелів, і не залишати цінні речі в машині.

Важливі документи, готівкові гроші і коштовності ліпше зберігати в сейфі номера. Якщо в номері немає сейфа, його можна взяти в оренду за плату в адміністрації готелю або здати на зберігання портъє в сейф на стійці реєстрації.

Рекомендується здавати ключ від номера на стійку реєстрації готелю, в разі його втрати довести до відома адміністрацію.

У багатьох готелях забороняється виносити з номера рушники на пляж або до басейну. Не приносьте на пляж рушники або інвентар з номера без отримання попереднього дозволу.

Якщо в номері є міні-бар, то всі напої і закуски, взяті з нього, як правило, повинні бути оплачені.

Категорично забороняється палити в ліжку.

В Єгипті обмежений продаж алкоголю в магазинах, кафе і ресторанах. За перебування в нетверезому вигляді в громадському місці вас можуть заарештувати.

Майте на увазі, що в містах існує система штрафів за засмічення вулиць, а також за пювки на вулиці.

У Єгипті категорично заборонено:

- торгувати наркотиками (єгипетське законодавство передбачає найвищу міру покарання);
- фотографувати військові об'єкти, збирати «на пам'ять» уламки історичних пам'ятників;
- підніматися на піраміди;
- купатися і засмагати „топлес”;
- чіпати, ламати або вивозити корали або черепак;
- купатися в Нілі, ходити босоніж або лежати на землі без підстилки на берегах Нілу;
- проходити митний огляд (реєстрацію) в аеропорту в стані алкогольного сп'яніння;
- ображати представників влади і нешанобливо говорити про країну, уряд і релігію;
- домагатися („чіплятися”) до жінок (навіть дотик до жінки проти її волі є в Єгипті домаганням);

- вивозити з країни вироби з коралів, ліки або сувеніри з метою продажу (бізнесу).

Увага!!! За порушення цих пунктів Законом Єгипту передбачені штрафи або тюремне ув'язнення!

Готелі НЕ несуть відповідальності за ваші цінні речі і гроші, тому скористайтеся сейфом (у більшості готелів сейф уже стоїть у номері, і ви берете напрокат тільки ключі від сейфа).

В Єгипті, збираючись на екскурсію, не забудьте взяти з собою паспорт.

У кожному готелі Єгипту за втрату браслета, а також втрату або псування ключів (від номера або сейфа) або карток на рушники, туристам виставляється штраф від 20\$ до 150\$ (залежно від політики готелю).

З метою пожежної безпеки, використання в кімнаті / на балконі кальяну або інших подібних приладів для куріння суворо заборонено.

Посольство України в Єгипті

м. Каїр Мааді, вул. 83, буд. 50

Тел.: (00 202) 2378 68 71; **Факс:** (00 202) 2378 68 73

E-mail: emb_eg@mfa.gov.ua

Гаряча лінія Посольства (в екстрених випадках):
+201000039648

БАЖАЄМО ВАМ ПРИЄМНОЇ ПОДОРОЖІ!

**Зразок інформаційного листа туристам,
подорожуючим за кордон, ТО „Танго Тревел”**

Ви замовили тур

Ключ до Європи - Будапешт + Відень

25.06.2022 — 28.06.2022

РЕЙС “Н5”

Місце та час збору 16:30 – м.Львів, пл. Двірцева. Головний залізничний вокзал

Час виїзду (25/06) 17:00 - м.Львів, пл. Двірцева. Головний залізничний вокзал

Прибуття (28/06) Орієнтовно 11:00 м.Львів, пл. Двірцева. Головний залізничний вокзал

Керівник групи

Телефон активний за 1 год до виїзду

Готель

Danubius Hotel Budapest

Адреса: Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 47, 1026 Угорщина

Телефон: +36 1 889 4200

City tax 2€ (оплата в турі керівнику групи)

Важливо

Прохання взяти із собою банківські картки для здійснення платежів, також це надасть Вам можливість уникнути втрат на курсових різницях і зекономить час на обмін валют. Також у Вас є можливість розрахуватися за екскурсії картою (на території України) або на розрахунковий рахунок.

Документи в тур

Кожен турист повинен мати закордонний **біометричний** паспорт.

Страхування буде надано при посадці в автобус.

Ваучер на поселення буде знаходитися в керівника групи.

Діти до 16 років повинні бути забезпеченими нотаріальним дозволом виїзду за кордон, оригіналом свідоцтва про народження та іншими супутніми документами (якщо вони потрібні).

Стрий АЗС ОККО, кафе A'Laminute (орієнтовно 18:30)

Мукачево АЗС UPG (поряд ТЦ Епіцентр) (орієнтовно 21:00)
Ужгород УЗС Укрнафта, Барвінок (орієнтовно 22:00)

Посольство України в Австрії Посольство України в Угорщині

А-1180, м. Відень, вул. Нааффгассе, 23
Тел: +43 1 479 71 72
Факс: +43 1 479 71 72 47
E-mail: emb_at@mfa.gov.ua, info@ukremb.at
1125, Будапешт, вул. Іштенхеді, 84/В (XII район)
Тел: (06 1) 422-41-20
Факс: (06 1) 220-98-73
E-mail: emb_hu@mfa.gov.ua

День 1

16:30 - збір групи на залізничному вокзалі.

17:00 - виїзд зі Львова. Нічний переїзд.

День 2

Прибуття в Угорщину.

Оглядова **екскурсія по Будапешті**. Безліч чудових міст розкинулося на берегах Блакитного Дунаю, та лише одне з них у всьому світі відоме як його перлина – Будапешт. З висоти пташиного польоту Будапешт схожий на гігантський амфітеатр. По обох берегах річки постають перлини світової спадщини: Королівський палац і Середньовічний квартал, Будаїська фортеця, знаменита церква Матяша, Рибацький бастион, що повертає прекрасною панорамою на Дунай і протилежний берег, який відкривається з його тераси ... Парламент, Площа Героїв, проспекти Андраши, замок Вайдахуняд ... і це не все, що чекає Вас в Будапешті.

Вільний час.

Рекомендуємо:

- відвідати містечко **Сентендре**, яке перенесе Вас у час середньовіччя — вузькі вулички, безліч сувенірних лавок, старенькі сербські церкви. Ви зможете відвідати місто — казку, місто унікальної та автентичної архітектури, що налічує численні художні майстерні, завдяки чому славиться як „місто майстрів”.
(20/15 євро)

- **Душа і серце Будапешта 15€/10€** Запрошуємо на екскурсію „Душа і серце Будапешта”, під час якої Ви відчуєте шарм життя вишуканої еліти величного Будапешта, неквапливо прогуляєтесь пішохідними променадами у самому серці Будапешта, що пропонують гостям колоритні сувенірні крамнички, мальовничі площі та сквери, культові кафе і, звичайно, розкішну архітектуру собору Святого Іштвана та парламенту Угорщини. Уявіть, можливо, десь у паралельній реальності повз Вас проходить імператриця Сісі, легко опираючись на руку коханого Франца Йосифа... А з гори Геллерт побачите чудовий Будапешт з висоти пташиного польоту – як на долоні, куполи і шпилі храмів, будиночки, мости і Дунай із іграшковими кораблями

- **відвідати торговий центр „Кампона”!** Тут Ви зможете повністю поринути у світ шопінгу, а також у Вас буде унікальна можливість побувати **океанаріумі-тропікаріумі**. Вас чекають 8 величезних залів, де можна зустріти безліч представників дикої і екзотичної природи! Кожен буде мати можливість побувати в тропічних джунглях, у величезному тунелі-акваріумі, де Ви познайомитеся з морськими хижаками, тисячами маленьких риб і побачиш всю красу кольорового коралового рифу! Також у Вас буде унікальна можливість познайомитися зі справжнім скатом, який радо запрошує до себе всіх відвідувачів, а ще так привітно дозволяє до себе доторкнутися! (трансфер 12/7 євро)

- **прогулянку на кораблику по Дунаю із необмеженою кількістю шампанського!** (28/23 євро). Тут, на набережній Будапешту, наче в галереї! І здається тут нічого зайвого, – кожна будівля, кожен міст, кожна деталь на картині гармонує з іншою, і саме з кораблика можна роздивитись всі деталі Парламенту, Рибачього Бастіону, Королівського палацу та загадати бажання, пропливаючи під мостами, якими так гордиться Будапешт. Також, Вам пропонується безкоштовний трансфер до купалень Сечені.

Переїзд у готель. Ночівля.

День 3

Сніданок. Виселення з готелю. Переїзд у Відень.

Відень - місто музики, вальсів, парків, випічки і вина. Стиль міста дуже пишний, – білі коні, танцюючі під елегантну музику; багаті декорації пам'ятника імператриці Марії Терези; інтер'єри

ззовні строгих міських будинків; позолочена постать Іоганна Штрауса на могилі із зеленими деревами; чутлива музика Ріхарда Штрауса; геометрична мозаїка орнаментальних полотен Густава Клімта; повільна розмірена мелодія механічного годинника... Величне, привабливе і чарівне місто зачаровує своїх гостей шармом і аристократичною витонченістю. Це вальсуюче місто. Як великосвітська пані з чудовими манерами, – Відень нікуди не квапиться і буде краще, якщо, гуляючи його вулицями і милуючись палацами в стилі бароко, не будете поспішати і Ви. Пішохідна екскурсія та вільний час, щоб насолодитись містом самостійно.

Факультативно пропонуємо:

- **Скарбницю Габсбургів** (28/23 євро), яка вражає своєю колекцією коштовностей та реліквій, які передавалися з покоління в покоління. Лише тут можна побачити на власні очі колиску сина Наполеона, найбільший смарагд у світі, єдину в світі восьмикутну корону, Чашу Грааля, яка дає безсмертя та славнозвісний Спис Долі із яким Карл Великий не програв жодної зі своїх 47-ми битв, а саме тому його також прагнув отримати Гітлер під час Другої світової війни!

- трансфер у **Палац Шенбрунн** (10/7 євро). Палац разом з оточуючими його будівлями і величезним парком, – один з найважливіших культурних пам'яток Австрії. Для династії Габсбургів, він служив літньою резиденцією. Ви побачите чудові апартаменти Марії-Терезії, її вітальню, спальню і кабінет, в якому шестирічний Моцарт грав перед імператрицею; апартаменти імператорської родини Франца Йосипа і Сісі - імператриці Єлизавети. Інтер'єри прикрашені розписаними стелями, кришталевими підсвічниками, величезними дзеркалами і позолотою. Всього в цій імператорській резиденції 1441 кімната! Запрошуємо відвідати деякі з них і ближче познайомитись з династією Габсбургів (вхідні квитки оплачуються додатково при купівлі лише трансферу).

- автобусна екскурсія „**Відень неперевршений**” – запрошуємо на **Рінгштрассе!** Коли в повітрі витав запах свята, хвої і ароматних свічок, імператор Франц Йосиф I підписав указ про знесення оборонних міських стін, що оточували в той час Відень. На їх місці утворилася Рінгштрассе, де будівлі повинні були показувати велич

Габсбургів та Австрійської імперії. Віденський оперний театр, Парламент, Ратуша, Бельведер — помпезність цих будівель просто захоплює подих! Також ми потрапимо до **Будинку Хундертвассера!** Навіть не будинок, а спектакль, розкреслений асиметричними чотирикутниками фасад, керамічна плитка, як головний елемент декору: немає двох вікон однакової форми і розміру, нерівні стіни, підлоги, що нагадують лісову стежку. І все це в обрамленні божевільно-буйної рослинності всіх відтінків зелені. (18/13 євро)

- „**Легенди вишуканого Відня**” (15/12 євро), за час цієї прогулянки Ви пройдете по непротопаному туристичному маршруту і побачите інший Відень – всю Його приховану красу – старий єврейський квартал; найдавніша церква Святого Рупрехта; будинок Моцарта і, звісно, „танцюючий годинник” – Анкерур, від якого кожна годину лунає дивний за звучанням передзвін.

Збір групи. Переїзд у Львів. По дорозі факультативно пропонуємо:

Відвідати дегустацію егерських вин з гуляшем 20€. Запрошуємо на дегустацію егерських вин з гуляшем, адже неможливо уявити Угорщину без вина, так як і без купалень. Теплі води Угорщини гріють наше тіло, а вино – душу.

Один з найвідоміших і найбільш відвідуваних регіонів – Егер, де унікальний мікроклімат і 300 сонячних днів на рік дають змогу вже більше шести століть виготовляти чудове вино. Мальовниче село з відомою назвою Долина Красунь згадане не в одній легенді, саме тут розташовано близько 200 винних погребів із неоціненними скарбами. Скуштуй відомі тутешні вина „Бича кров”, „Егерська дівчина”, „Сніжний виноград” і отримай гастрономічну насолоду від неперевершеного угорського гуляшу.

Нічний переїзд на територію України.

День 4

Прибуття у Львів орієнтовно об 11:00.

Туроператор залишає за собою право змінювати програму туру без зменшення загального обсягу послуг.

Мінімальна кількість туристів для проведення факультативних програм 20 осіб.

Автобусне обслуговування у вільний час не передбачено.

Туроператор не несе відповідальності за роботу митних і прикордонних служб, а також за корки на дорогах та погодні умови.

Туроператор не несе відповідальності за рішення, та пов'язані з ними наслідки, урядів і державних організацій іноземних держав, що обмежують в'їзд/транзит територією їх країни в умовах пандемії Covid-19.

Кожен турист має бути забезпечений засобами індивідуального захисту (масками).

ДОДАТОК Д

Зразок пам'ятки до договору страхування

ДО УВАГИ ЗАСТРАХОВАНОЇ ОСОБИ!

1. При настанні страхового випадку, передбаченого умовами цього Договору, Вам необхідно негайно звернутися у Головний офіс або регіональне представництво Сервісної компанії (згідно з переліком номерів, вказаним у переліку телефонних номерів Міжнародної сервісної компанії «NOVA ASSISTANCE») та повідомити такі відомості:

- своє прізвище та ім'я;
- назву Страхової компанії, номер Договору, територію та термін дії Договору;
- причину звернення;
- своє місцезнаходження (адреса лікарні, готелю) та номер контактного телефону.

Надалі дотримуватись вказівок та рекомендацій представників Сервісної компанії.

2. У випадку самостійної сплати послуг, які відшкодовуються на умовах цього Договору, для відшкодування понесених витрат, Вам необхідно звернутися до ПрАТ СК «ВУСО» протягом 15 днів з моменту повернення із-за кордону та надати документи:

- довідки-рахунки з медичного закладу із зазначенням прізвища пацієнта, точним діагнозом захворювання, датою звернення за медичною допомогою, тривалістю лікування, переліком наданих послуг з зазначенням дати надання окремої послуги та її вартості, загальною сумою до виплати;
- оригінали рецептів на придбання медикаментів, виписані лікуючим лікарем із штампом аптеки та зазначеною вартістю кожного препарату;
- документи, що підтверджують факт здійснення оплати за надані послуги (розписка про отримання грошей, банківська квитанція з зазначеною сумою на переказ, рахунок за отримані послуги тощо).

При цьому Ви не звільняєтесь від обов'язку повідомити про настання страхового випадку Сервісну компанію «NOVA ASSISTANCE» не пізніше 2-х діб з моменту настання випадку.

FOR DOCTOR'S ATTENTION ONLY!

Dear Doctor,

In accordance with conditions of insurance coverage of the present Insurance Agreement, its holder is entitled to emergency medical services. In order to confirm the validity of this Insurance Agreement and to arrange direct payment of medical bills, could you please contact the day-and-night telephone service of International Assistance Company «NOVA ASSISTANCE» and give the following information:

- Full name of the insured person, name of insurance company and number of the Insurance Agreement;
- Name, location and telephone number of the caller;
- Location and telephone number the insured can be reached;
- Diagnosis of the insured and brief description of help required.

Thank you in advance for your attention.
Yours faithfully, Insurance company "VUSO"

У разі неможливості негайно зв'язатися з Сервісною компанією, Вам необхідно повідомити Сервісну компанію про обставини страхового випадку якнайшвидше, проте не пізніше 2-х діб з моменту настання випадку

ПЕРЕЛІК ТЕЛЕФОННИХ НОМЕРІВ МІЖНАРОДНОЇ СЕРВІСНОЇ КОМПАНІЇ «NOVA ASSISTANCE»



ОСНОВНІ ЗАСОБИ ЗВ'ЯЗКУ:

+ 373 22 994 955	Всі країни світу
+ 38 044 374 50 26	Україна
+ 373 76 006 969 **	Viber
+ 373 79 005 222 ** (оберіть країну Молдова)	WhatsApp / Telegram

** месенджери - в режимі листування

E-MAIL: office@novasist.net

ДОДАТКОВІ ЗАСОБИ ЗВ'ЯЗКУ:

+ 90 24 26 06 1649*	Туреччина
+ 90 24 29 88 0231*	
+ 20 69 36 66 856*	Єгипет
+ 20 65 35 47 841*	
+ 48 22 15 31 006*	Польща
+ 34 93 17 31 427*	Іспанія
+ 35 95 69 18 004*	Болгарія
+ 66 60 00 35 168*	Тайланд
+ 37 16 44 15 233*	Латвія
+ 30 21 11 98 39 73*	Греція
+ 12 027 88 97 18*	США

*безкоштовно із стаціонарних в країні перебування

VUSO страхова компанія

Цілодобовий телефон Call-центру
ПрАТ «СК «ВУСО»:
+ 3 80 44 237 12 03

ЗАКОН УКРАЇНИ **Про туризм**

{У тексті Закону слова "центральный орган виконавчої влади в галузі туризму" в усіх відмінках замінено словами "центральный орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів" у відповідному відмінку згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014}

Цей Закон визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму та спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей. Він встановлює засади раціонального використання туристичних ресурсів та регулює відносини, пов'язані з організацією і здійсненням туризму на території України.

Розділ I **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Стаття 1. Визначення термінів

У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

туризм - тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає;

{Абзац другий статті 1 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1276-VI від 16.04.2009}

турист - особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на

термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін;

туристичний продукт - попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

супутні туристичні послуги та товари - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам;

характерні туристичні послуги та товари - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам;

просування туристичного продукту - комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо);

місце продажу (реалізації) туристичних послуг - країна, в якій зареєстровано відповідний суб'єкт господарювання, що реалізує туристичний продукт;

місце надання туристичних послуг - країна, на території якої безпосередньо надаються туристичні послуги;

готель - підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням. Порядок встановлення категорій готелям визначається Кабінетом Міністрів України. Готелю встановлюється категорія на 5 років;

{Статтю 1 доповнено абзацом десятим згідно із Законом № 2468-VI від 08.07.2010; із змінами, внесеними згідно із Законом № 768-IX від 14.07.2020}

готельна послуга - дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю;

{Статтю 1 доповнено абзацом одинадцятим згідно із Законом № 2468-VI від 08.07.2010}

аналогічні засоби розміщення - підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів.

{Статтю 1 доповнено абзацом дванадцятим згідно із Законом № 2468-VI від 08.07.2010}

Стаття 2. Законодавство України про туризм

Законодавство України про туризм складається з Конституції України, цього Закону, інших нормативно-правових актів, виданих відповідно до них.

Майнові відносини в галузі туризму, засновані на рівності, автономії волі і майновій самостійності їх учасників, регулюються Цивільним та Господарським кодексами України з урахуванням особливостей, встановлених цим Законом.

Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, передбачені інші правила, ніж ті, що встановлені цим Законом, застосовуються правила міжнародного договору.

Стаття 3. Туристичні ресурси України

Туристичними ресурсами України є пропоновані або такі, що можуть пропонуватися, туристичні пропозиції на основі та з використанням об'єктів державної, комунальної чи приватної власності.

Напрями освоєння і розвитку туристичних ресурсів України визначаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування відповідно до програм розвитку туризму.

Класифікація та оцінка туристичних ресурсів України, режим їх охорони, порядок використання з обліком гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля, порядок збереження цілісності туристичних ресурсів України, заходи для їх відновлення визначаються відповідно до закону.

Унікальні туристичні ресурси можуть знаходитися на особливому режимі охорони, що обмежує доступ до них. Обмеження доступу до туристичних ресурсів визначається їх реальною пропускнуою спроможністю, рівнем припустимого антропогенного навантаження, сезонними та іншими умовами.

Під час містобудівного планування, проектування, розміщення, будівництва і реконструкції об'єктів містобудування на територіях рекреаційних зон відповідні органи виконавчої влади, власники об'єктів містобудування повинні передбачати максимальну інтеграцію споруджуваних об'єктів до місцевого соціально-економічного, природного та історико-культурного середовища.

Стаття 4. Організаційні форми та види туризму

Організаційними формами туризму є міжнародний і внутрішній туризм.

До міжнародного туризму належать: в'їзний туризм - подорожі в межах України осіб, які постійно не проживають на її території, та виїзний туризм - подорожі громадян України та осіб, які постійно проживають на території України, до іншої країни.

Внутрішнім туризмом є подорожі в межах території України громадян України та осіб, які постійно проживають на її території.

Залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі (поїздки, відвідування), їх цілей, об'єктів, що використовуються або відвідуються, чи інших ознак існують такі види туризму:

- дитячий;
- молодіжний;
- сімейний;
- для осіб похилого віку;
- для осіб з інвалідністю;

{Абзац шостий частини четвертої статті 4 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2581-VIII від 02.10.2018}

культурно-пізнавальний;
лікувально-оздоровчий;
спортивний;
релігійний;
екологічний (зелений);
сільський;
підводний;
гірський;
пригодницький;
мисливський;
автомобільний;
самодіяльний тощо.

Особливості здійснення окремих видів туризму встановлюються законом.

Стаття 5. Учасники відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності

Учасниками відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, є юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги (перевезення, тимчасового розміщення, харчування, екскурсійного, курортного, спортивного, розважального та іншого обслуговування) чи здійснюють посередницьку діяльність із надання характерних та супутніх послуг, а також громадяни України, іноземці та особи без громадянства (туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші), в інтересах яких здійснюється туристична діяльність.

{Частина перша статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1276-VI від 16.04.2009}

Суб'єктами, що здійснюють та/або забезпечують туристичну діяльність (далі - суб'єкти туристичної діяльності), є:

туристичні оператори (далі - туроператори) - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність;

туристичні агенти (далі - турагенти) - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг;

{Абзац третій частини другої статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010}

інші суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг;

гіди-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу - фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування;

{Абзац п'ятий частини другої статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014}

фізичні особи, які не є суб'єктами підприємницької діяльності та надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування тощо.

Перелік посад фахівців туристичного супроводу та кваліфікаційні вимоги до них визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, за погодженням із центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері трудових відносин.

{Частина третя статті 5 в редакції Закону № 1193-VII від 09.04.2014}

Розділ II

ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА ТА ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

Стаття 6. Основні способи та цілі державного регулювання в галузі туризму. Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму

Держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури і створює умови для туристичної діяльності.

Реалізація державної політики в галузі туризму здійснюється шляхом:

визначення і реалізації основних напрямів державної політики в галузі туризму, пріоритетних напрямів розвитку туризму;

визначення порядку класифікації та оцінки туристичних ресурсів України, їх використання та охорони;

спрямування бюджетних коштів на розробку і реалізацію програм розвитку туризму;

визначення основ безпеки туризму;

нормативного регулювання відносин у галузі туризму (туристичного, готельного, екскурсійного та інших видів обслуговування громадян);

ліцензування в галузі туризму, визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристичного супроводу;

{Абзац сьомий частини другої статті 6 із змінами, внесеними згідно із Законами № 1193-VII від 09.04.2014, № 124-VIII від 15.01.2015, № 124-IX від 20.09.2019}

встановлення системи статистичного обліку і звітності в галузі туризму та курортно-рекреаційного комплексу;

організації і здійснення державного контролю за дотриманням законодавства в галузі туризму;

визначення пріоритетних напрямів і координації наукових досліджень та підготовки кадрів у галузі туризму;

участі в розробці та реалізації міжнародних програм з розвитку туризму.

Державне регулювання в галузі туризму здійснюється іншими способами, визначеними законом.

Основними цілями державного регулювання в галузі туризму є: забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав;

безпека туризму, захист прав та законних інтересів туристів, інших суб'єктів туристичної діяльності та їх об'єднань, прав та законних інтересів власників або користувачів земельних ділянок, будівель та споруд;

збереження цілісності туристичних ресурсів України, їх раціональне використання, охорона культурної спадщини та довкілля, врахування державних і громадських інтересів при плануванні та забудові територій;

створення сприятливих умов для розвитку індустрії туризму, підтримка пріоритетних напрямів туристичної діяльності.

Основними пріоритетними напрямками державної політики в галузі туризму є:

удосконалення правових засад регулювання відносин у галузі туризму;

забезпечення становлення туризму як високорентабельної галузі економіки України, заохочення національних та іноземних інвестицій у розвиток індустрії туризму, створення нових робочих місць;

розвиток в'їзного та внутрішнього туризму, сільського, екологічного (зеленого) туризму;

розширення міжнародного співробітництва, утвердження України на світовому туристичному ринку;

створення сприятливих для розвитку туризму умов шляхом спрощення та гармонізації податкового, валютного, митного, прикордонного та інших видів регулювання;

забезпечення доступності туризму та екскурсійних відвідувань для дітей, молоді, людей похилого віку, осіб з інвалідністю та малозабезпечених громадян шляхом запровадження пільг стосовно цих категорій осіб.

{Абзац сьомий частини п'ятої статті 6 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2581-VIII від 02.10.2018}

Стаття 7. Органи, що здійснюють регулювання в галузі туризму

Регулювання в галузі туризму здійснюється Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, Верховною Радою Автономної Республіки Крим та Радою міністрів Автономної Республіки Крим, місцевими державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, а також іншими органами в межах їх компетенції.

Стаття 8. Повноваження Верховної Ради України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим та органів місцевого самоврядування в галузі туризму

1. До виключних повноважень Верховної Ради України в галузі туризму належать:

визначення основних напрямів державної політики в галузі туризму;

визначення правових засад регулювання відносин у галузі туризму, їх удосконалення та адаптація із загальновизнаними нормами міжнародного права;

визначення в законі про Державний бюджет України обсягу фінансового забезпечення туристичної галузі.

Верховна Рада України відповідно до Конституції України може брати до свого розгляду й інші питання, що стосуються туризму.

Верховна Рада Автономної Республіки Крим, обласні і районні ради відповідно до їх повноважень:

затверджують регіональні програми розвитку туризму, що фінансуються з бюджету Автономної Республіки Крим, обласних і районних бюджетів;

визначають кошти бюджету Автономної Республіки Крим, обласних і районних бюджетів для фінансового забезпечення регіональних програм розвитку туризму;

контролюють фінансування регіональних програм розвитку туризму за кошти бюджету Автономної Республіки Крим, обласних і районних бюджетів.

2. Верховна Рада Автономної Республіки Крим відповідно до Конституції та законів України здійснює інше нормативне регулювання з питань туризму, історико-культурних заповідників, музеїв, інших закладів культури, вирішує питання щодо організації і розвитку курортно-рекреаційної сфери і туризму тощо.

3. Представницькі органи місцевого самоврядування - сільські, селищні, міські ради відповідно до їх повноважень:

затверджують місцеві програми розвитку туризму;

визначають кошти місцевих бюджетів для фінансового забезпечення місцевих програм розвитку туризму;

доручають своїм виконавчим органам фінансування місцевих програм розвитку туризму за рахунок коштів місцевого бюджету;

вживають заходів для стимулювання суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність з надання туристичних послуг.

Стаття 9. Повноваження Кабінету Міністрів України в галузі туризму

Кабінет Міністрів України відповідно до Конституції та законів України:

здійснює державне управління та забезпечує реалізацію державної політики в галузі туризму;

розробляє та затверджує програми розвитку туризму в Україні і фінансує їх виконання відповідно до бюджетного законодавства;
приймає нормативно-правові акти, що регулюють відносини в галузі туристичної діяльності;
забезпечує раціональне використання туристичних ресурсів і вжиття заходів для їх збереження;
сприяє розвитку туристичної індустрії та створенню ефективної туристичної інфраструктури;
вживає заходів щодо забезпечення безпеки туристів, захисту їх прав, інтересів і власності;
організовує та забезпечує реалізацію державної інвестиційної політики в галузі туристичної діяльності;
готує та подає на розгляд Верховної Ради України як складову частину проекту закону про Державний бюджет України на відповідний рік пропозиції щодо обсягів бюджетних коштів для фінансової підтримки проектів і програм з розвитку туризму;
інформує Верховну Раду України про виконання програми розвитку туризму в Україні;
визначає порядок організації рятувальних команд і порядок вжиття рятувальних заходів;
створює державну систему наукового забезпечення в галузі туристичної діяльності;
здійснює міжнародне співробітництво в галузі туризму;
вирішує інші питання, віднесені Конституцією та законами України до його повноважень.

Стаття 10. Повноваження центральних органів виконавчої влади, що забезпечують формування державної політики у сфері туризму та курортів

1. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів:

організує та забезпечує реалізацію державної політики в галузі туризму, виконання цього Закону та інших нормативно-правових актів;

бере участь у підготовці проектів нормативно-правових актів у галузі туризму, у межах своєї компетенції розробляє і затверджує нормативно-правові акти, узагальнює практику застосування

законодавства в галузі туризму, курортно-рекреаційної сфери, вносить пропозиції щодо його удосконалення;

забезпечує реалізацію програм розвитку туризму в Україні;

організує облік туристичних ресурсів України, забезпечує їх раціональне використання та охорону;

{Абзац шостий частини першої статті 10 виключено на підставі Закону № 124-VIII від 15.01.2015}

організує здійснення контролю за якістю наданих туристичних послуг;

реалізує державну інвестиційну політику в галузі туризму та курортно-рекреаційній сфері;

бере участь у розробці програм облаштування транспортних магістралей об'єктами туристичної інфраструктури;

бере участь у підготовці, перепідготовці та підвищенні кваліфікації кадрів, визначенні пріоритетних напрямів наукових досліджень у галузі туризму та проведенні науково-дослідних робіт у цій галузі;

проводить дослідження туристичного ринку, готує і поширює інформацію про Україну і її туристичні можливості на міжнародному туристичному ринку та всередині держави;

у межах своєї компетенції розробляє, укладає і виконує міжнародні договори в галузі туристичної діяльності, представляє країну у міжнародних туристських організаціях і на міжнародних заходах щодо туризму;

вживає заходів щодо розширення міжнародного співробітництва, утвердження України на світовому туристичному ринку;

сприяє координації діяльності органів виконавчої влади, суб'єктів підприємницької діяльності, їх об'єднань, що здійснюють діяльність у галузі туризму;

надає суб'єктам туристичної діяльності методичну, консультативну та іншу допомогу;

пропонує для спільного використання юридичними особами та громадянами-підприємцями, які надають туристичні послуги, знаки для товарів і послуг;

поширює соціальну рекламу в галузі туризму;

для забезпечення реалізації своїх повноважень, узгодження та врахування інтересів суб'єктів туристичної діяльності утворює координаційно-дорадчий орган.

2. Інші центральні органи виконавчої влади в межах своїх повноважень:

забезпечують реалізацію державної політики в галузі туризму;

здійснюють підготовку пропозицій щодо реалізації державної політики в галузі туризму;

беруть участь у створенні організаційно-правових та економічних механізмів реалізації державної політики в галузі туризму.

Стаття 11. Повноваження Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих державних адміністрацій, виконавчих органів місцевого самоврядування в галузі туризму

1. Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації в межах своїх повноважень:

здійснюють виконавчі та організаційно-розпорядчі функції щодо організації і розвитку курортно-рекреаційної сфери і туризму;

розробляють проекти регіональних програм розвитку туризму і подають їх для затвердження відповідно Верховній Раді Автономної Республіки Крим, обласним і районним радам;

вживають заходів щодо виконання регіональних програм розвитку туризму;

сприяють туристичній діяльності у своєму регіоні і створенню сучасної туристичної інфраструктури;

розробляють і впроваджують заходи для захисту місцевих туристичних ресурсів;

{Абзац сьомий частини першої статті 11 виключено на підставі Закону № 1193-VII від 09.04.2014}

аналізують ринок туристичних послуг у межах адміністративно-територіальних одиниць, представляють центральному органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, необхідні

відомості про розвиток туризму в адміністративно-територіальних одиницях;

здійснюють соціальну рекламу туристичних ресурсів, утворюють відповідні інформаційні центри;

сприяють дитячому та молодіжному туризму;

беруть участь у підготовці, перепідготовці і підвищенні кваліфікації кадрів у галузі туристичної діяльності, що фінансуються за рахунок коштів місцевого бюджету;

надають суб'єктам туристичної діяльності методичну і консультативну допомогу щодо організації їх діяльності;

залучають підприємства, установи і організації, розташовані на підпорядкованій їм території, до розв'язання проблем розвитку туризму в регіонах;

подають центральному органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, пропозиції стосовно включення заходів з регіональних програм розвитку туризму до відповідних програм;

вносять у встановленому порядку до центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, пропозиції про анулювання відповідної ліцензії;

здійснюють іншу діяльність у галузі туризму відповідно до законодавства.

2. Виконавчі органи місцевого самоврядування в межах їх повноважень:

розробляють проекти місцевих програм розвитку туризму і подають їх для затвердження відповідним місцевим радам;

вживають заходів щодо виконання місцевих програм розвитку туризму;

залучають на договірних засадах підприємства, установи і організації, розташовані на відповідній території, до розв'язання проблем розвитку місцевого туризму та підтримки туристичних ресурсів;

організують проведення інвентаризації туристичних ресурсів місцевого значення;

сприяють охороні і збереженню туристичних ресурсів;

залучають місцеве населення до туристичної діяльності, створюючи нові робочі місця;
сприяють розвитку на відповідній території різних видів туризму.

Стаття 12. Програми розвитку туризму в Україні

Для забезпечення охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, раціонального використання, забезпечення безпеки туризму, конституційних прав громадян на відпочинок та інших прав громадян, патріотичного виховання органами державної влади та органами місцевого самоврядування в межах їх повноважень затверджуються державні цільові, регіональні та інші програми розвитку туризму.

Програми розвитку туризму затверджуються з метою реалізації довгострокових пріоритетів країни в галузі туризму і становлять комплекс взаємопов'язаних правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на реалізацію конституційних прав громадян, розвиток туристичної галузі.

Державні цільові, регіональні та інші програми розвитку туризму повинні передбачати заходи щодо забезпечення безпеки в галузі туризму.

Порядок формування, фінансування і реалізації регіональних та місцевих програм розвитку туризму визначається законом.

Розділ III БЕЗПЕКА ТУРИЗМУ

Стаття 13. Безпека в галузі туризму

Безпека в галузі туризму - сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи в межах своїх повноважень вживають заходів, спрямованих на:

забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля при здійсненні туристичних подорожей, захист громадян України за її межами;

забезпечення особистої безпеки туристів, збереженість їх майна, незавдання шкоди довкіллю;

інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації;

забезпечення туристам (екскурснтам) можливості безперешкодного одержання медичної, правової та інших видів невідкладної допомоги, доступу до засобів зв'язку;

заборонення використання туризму з метою незаконної міграції, сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян;

охорону туристичних ресурсів України, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;

забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо.

З метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані:

інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);

створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;

забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);

забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;

забезпечувати навчання туристів засобом профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги;

забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування потерпілих;

оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, подавати відомості про зниклих осіб.

Особи, які організують експлуатацію туристичних ресурсів, зобов'язані забезпечувати виконання вимог щодо охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки.

Надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації в межах території України, здійснюється спеціалізованими державними, комунальними та приватними службами, а також рятувальними командами, що утворюються відповідно до законодавства.

Організація рятувальних команд і порядок здійснення рятувальних заходів визначаються Кабінетом Міністрів України.

Держава забезпечує захист законних прав та інтересів іноземних туристів відповідно до законодавства та міжнародних договорів України.

Стаття 14. Захист інтересів українських туристів за межами України

Держава гарантує захист законних прав та інтересів громадян України, які здійснюють туристичні подорожі за кордон.

У разі виникнення надзвичайних ситуацій держава вживає заходів щодо захисту інтересів українських туристів за межами України, у тому числі заходів для їх евакуації з країни тимчасового перебування.

Стаття 15. Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента

З метою забезпечення прав та законних інтересів громадян - споживачів туристичних послуг туроператор та турагент зобов'язані здійснити фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами.

Туроператор для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, які пов'язані з необхідністю покриття витрат туриста з його повернення в місце проживання (перебування), відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

{Частина друга статті 15 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1276-VI від 16.04.2009}

Турагент для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, та які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20000 євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10000 євро. Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж 2000 євро.

Будь-які суми, надання яких гарантується фінансовим забезпеченням цивільної відповідальності туроператора, використовуються виключно для задоволення вимог, що

висуваються на підставі та за наявності обставин, зазначених у цій статті.

Відшкодування збитків, заподіяних туристу в разі виникнення обставин неплатоспроможності туроператора (турагента) чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, здійснюється відповідною кредитною установою на підставі заяви туриста, договору на туристичне обслуговування (ваучера) та документів, що підтверджують невиконання туроператором (турагентом) договірних зобов'язань.

Стаття 16. Страхування туристів при здійсненні туристичних поїздок

Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи вправі самостійно укладати договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування.

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 на туристичне обслуговування.

Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі.

За вимогою туриста туроператор чи турагент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

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 з передчасним поверненням до місця проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

{Частина шоста статті 16 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1276-VI від 16.04.2009}

Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

Розділ IV

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Стаття 17. Ліцензування туристичної діяльності

З метою створення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг та забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян, захисту навколишнього природного середовища, підвищення рівня туристичного обслуговування здійснюється ліцензування тuroператорської діяльності.

{Частина перша статті 17 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010}

Суб'єкт підприємницької діяльності, який отримав ліцензію на тuroператорську діяльність, має виключне право на надання послуг з оформлення документів для виїзду за межі України. Тuroператор може здійснювати також і турагентську діяльність.

{Частина друга статті 17 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010}

Загальний розмір частки тuroператора в статутних фондах інших тuroператорів України не може перевищувати 20 відсотків їх статутних фондів.

Суб'єкт господарювання не має права у своїй назві використовувати слово "тuroператор" без отримання ним ліцензії на здійснення тuroператорської діяльності.

{Частина четверта статті 17 в редакції Закону № 2608-VI від 19.10.2010}

Не може бути видана ліцензія на туроператорську діяльність суб'єкту підприємницької діяльності із назвою, тотожною назві іншого суб'єкта підприємницької діяльності, якому ліцензія видана раніше і інформація про нього внесена до відповідного реєстру.

{Частина п'ята статті 17 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010}

{Статтю 18 виключено на підставі Закону № 124-IX від 20.09.2019}

Стаття 19. Встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури

З метою підвищення рівня туристичного обслуговування, сприяння споживачам у свідомому виборі туристичних послуг, забезпечення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг, забезпечення захисту прав і законних інтересів, життя, здоров'я та майна громадян, підвищення рівня екологічної безпеки об'єктам туристичної інфраструктури присвоюються категорії якості та рівня обслуговування.

Встановлення об'єктам туристичної інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо) відповідної категорії здійснюється за заявою його власника.

Види категорій об'єктів туристичної інфраструктури, порядок їх встановлення та зміни, а також порядок доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та про вид його категорії визначаються Кабінетом Міністрів України.

{Частина третя статті 19 в редакції Закону № 3679-VI від 08.07.2011}

Встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури (готелів, інших об'єктів, призначених для надання послуг з розміщення, закладів харчування, курортних закладів тощо) здійснюється центральним органом виконавчої влади, що

забезпечує реалізацію державної політики у сфері туризму та курортів, а об'єктів туристичної інфраструктури, розташованих на території Автономної Республіки Крим, - органом виконавчої влади Автономної Республіки Крим з питань туризму.

{Статтю 19 доповнено частиною четвертою згідно із Законом № 639-VII від 10.10.2013}

Забороняється надавати послуги з розміщення без наявності свідоцтва про встановлення відповідної категорії.

{Статтю 19 доповнено частиною п'ятою згідно із Законом № 639-VII від 10.10.2013}

Стаття 19-1. Інформування споживачів про умови надання туристичних послуг

Будь-яка інформація, надана туроператором (турагентом), повинна містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування.

Інформація про умови надання туристичних послуг, яку туроператор (турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування, має доводитися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості про:

1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

2) характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;

3) характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

{Пункт 3 частини другої статті 19-1 із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015}

4) види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;

6) ціну туристичних послуг.

Туроператор (турагент) зобов'язаний дотримуватися умов надання комплексу туристичних послуг, про які був поінформований споживач до укладення договору на туристичне обслуговування, крім випадків, коли про зміну таких умов повідомлено споживача до укладення договору або якщо зміни внесені на підставі угоди, укладеної між сторонами договору.

До укладення договору на туристичне обслуговування споживачеві туристичного продукту надається інформація про:

1) основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;

2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

3) туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

{Пункт 3 частини четвертої статті 19-1 із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015}

4) керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;

5) час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;

6) види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів;

7) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

8) назву, адресу та контактний телефон представництва туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

9) порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

10) розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення

{Закон доповнено статтею 19-1 згідно із Законом № 4385-VI від 09.02.2012}

Стаття 20. Договір на туристичне обслуговування

За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його.

До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом.

Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій чи електронній формі відповідно до закону.

У договорі на туристичне обслуговування зазначаються 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 строк і порядок оплати готельного обслуговування;

{Пункт 3 частини четвертої статті 20 із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015}

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) програма туристичного обслуговування;

7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту;

8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту;

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

10) правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

11) вартість туристичного обслуговування і порядок оплати;

12) форма розрахунку.

Зміна ціни туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування 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.

Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніше 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 туроператор (турагент) зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

Кожна із сторін договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі може вимагати внесення змін до цього договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;
- 5) домовленості сторін.

Туроператор (турагент) зобов'язаний не пізніше як через один день з дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, та не пізніше як за три дні до початку туристичної подорожі повідомити туриста про таку зміну обставин з метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту) або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування.

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

Турист вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування туроператору (турагенту) фактично

здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови туриста від них туроператор зобов'язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туроператором туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін.

Туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадків, якщо:

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста;

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

Договір на туристичне обслуговування може передбачати компенсацію у разі спричинення шкоди туристу невиконанням або неналежним виконанням туристичних послуг, включених до

туристичного продукту, відповідно до міжнародних конвенцій, що регламентують надання таких послуг.

Права і 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, укладеним між ними, а також цим Законом.

Якість туристичних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України "Про захист прав споживачів".

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну туриста, встановлюється законом, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена більша відповідальність туроператора.

{Стаття 20 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010; в редакції Закону № 4385-VI від 09.02.2012}

Стаття 21. Договір на екскурсійне обслуговування

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, які не включають у себе послуги з розміщенням.

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 передбачено законом та 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.

Відповідальність сторін за невиконання, неналежне виконання зобов'язань відповідно до договору на екскурсійне обслуговування, порядок припинення договору на екскурсійне обслуговування визначаються відповідно до цивільного законодавства та законодавства з питань захисту прав споживачів.

Стаття 22. Договір на готельне обслуговування

За договором на готельне обслуговування одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги по тимчасовому проживанню (ночівлі) у спеціально обладнаному жилу приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату.

До послуг, пов'язаних з тимчасовим розміщенням, належать послуги з обслуговування жилого приміщення (номера), харчування (ресторанного обслуговування), із збереження майна і багажу проживаючого, а також інші послуги, надані залежно від категорії готелю.

До відносин за договором на готельне обслуговування застосовуються норми цивільного законодавства, цей Закон, законодавство з питань захисту прав споживачів та інші нормативно-правові акти, прийняті відповідно до них. Цей Закон застосовується при наданні готельного обслуговування в мотелях, будинках відпочинку, санаторіях, пансіонатах, а також інших місцях, призначених для розміщення громадян.

Готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення, зобов'язаний до укладення договору надати необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, їх види і особливості, про порядок і терміни оплати послуг готелю та надати проживаючому на його прохання інші пов'язані із договором і відповідним готельним обслуговуванням відомості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством про захист прав споживачів.

Договір на готельне обслуговування укладається як шляхом укладення письмового договору, так і шляхом прийняття готелем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити особу, від якої надходить заявка. У разі прийняття заявки договір на готельне обслуговування вважається укладеним з моменту отримання підтвердження готелю про прийняття замовлення та вказівки можливого початку надання готельного обслуговування з визначеного часу.

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю чи майну проживаючого, визначається відповідно до цивільного законодавства, якщо договором на готельне обслуговування не передбачена підвищена відповідальність готелю.

Права й обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором (турагентом) та готелем чи іншим суб'єктом, що надає послуги з розміщення, визначаються загальними положеннями про агентський договір, якщо інше не передбачено договором між ними та цим Законом.

Стаття 23. Ваучер

Ваучер - форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до цього Закону.

У договорі на туристичне обслуговування, укладеному шляхом видачі ваучера, мають міститися такі дані:

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

{Абзац другий частини другої статті 23 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014}

прізвище, ім'я (по батькові) туриста (при груповій поїздки 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.

{Частина третю статті 23 виключено на підставі Закону № 5316-VI від 02.10.2012}

Порядок оформлення ваучера та його використання затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів.

Стаття 24. Права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності
Суб'єкти туристичної діяльності мають право:

виробляти і реалізовувати туристичні послуги згідно із законодавством;

вносити пропозиції щодо охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, порядку використання;

вносити пропозиції щодо вдосконалення освітніх програм з професійного навчання в галузі туризму, підвищення рівня професійної підготовки працівників і фахівців у галузі туризму;

на встановлення об'єктам туристичної інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо), власниками яких вони є, відповідної категорії;

на отримання в установленому порядку інформації, необхідної для здійснення їх діяльності, в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;

брати в установленому порядку участь у розробці програм розвитку туризму та курортно-рекреаційної сфери;

визначати та оприлюднювати шляхом опублікування загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг;

визначати мінімальну кількість туристів (екскурсантів) у групі;
на відшкодування збитків, заподіяних внаслідок незаконних рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб чи заподіяних суб'єктами туристичної діяльності.

Суб'єкти туристичної діяльності зобов'язані:

проводити діяльність у галузі туризму, яка підлягає ліцензуванню, лише за наявності ліцензій;

{Абзац третій частини другої статті 24 виключено на підставі Закону № 124-VIII від 15.01.2015}

залучати до надання туристичних послуг осіб, які відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам;

{Абзац четвертий частини другої статті 24 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014}

надавати туристам необхідну і достовірну інформацію про туристичні послуги, права, обов'язки та правила поведінки туристів (екскурсантів), умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового митного режиму, перетинання державного кордону та іншу інформацію, передбачену цим Законом;

надавати туристичні послуги в обсягах та в терміни, обумовлені договором;

виконувати вимоги закону щодо забезпечення безпеки туристів, охорони туристичних ресурсів України та довкілля;

вести облікову та іншу визначену законодавством документацію, надавати в установленому порядку бухгалтерську та статистичну звітність;

відшкодовувати в установленому порядку збитки, завдані туристам (екскурсантам), іншим особам та довкіллю.

Стаття 25. Права та обов'язки туристів і екскурсантів
Туристи і екскурсанти мають право на:

реалізацію закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечно для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб, захист і повагу людської гідності;

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 суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;

{Абзац четвертий частини першої статті 25 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014, № 124-VIII від 15.01.2015}

отримання обов'язкової інформації, що передує укладенню договору;

отримання туристичних послуг, передбачених договором;
особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна;

одержання відповідної медичної допомоги;
відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору;

сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами;

реалізацію інших прав.

Туристи і екскурсанти зобов'язані:

не порушувати права та законні 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) тимчасового перебування;

дотримуватися 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; відшкодувати збитки, завдані їх неправомірними діями.

Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

Розділ V

ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА ФАХІВЦІВ ТА НАУКОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИЗМУ. ОБ'ЄДНАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ТА НЕПРИБУТКОВІ ОРГАНІЗАЦІЇ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

Стаття 26. Професійна підготовка фахівців у галузі туризму

Професійна підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації кадрів у галузі туризму здійснюються державними, комунальними та приватними навчальними закладами в порядку, визначеному законодавством.

Підготовка окремих категорій фахівців туристичного супроводу (гідів-перекладачів, екскурсіводів, спортивних інструкторів, провідників тощо), які не потребують здобуття громадянами професійно-технічної або вищої освіти із здобуттям кваліфікації за певним освітньо-кваліфікаційним рівнем, може здійснюватися у встановленому порядку юридичними чи фізичними особами.

Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, бере участь у підготовці навчальних планів і програм навчання фахівців у галузі туризму, їх професійній підготовці, перепідготовці та підвищенні кваліфікації.

{Частина третя статті 26 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014}

Стаття 27. Наукові дослідження розвитку туризму

Наукові дослідження розвитку туризму проводяться з метою: наукового забезпечення державної політики в галузі туризму, прогнозування та визначення перспектив його розвитку;

встановлення методик класифікації та оцінки туристичних ресурсів, режиму їх охорони, збереження та відновлення, порядку використання;

обліку гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;

розробки пропозицій щодо проектів державних цільових, регіональних та місцевих програм розвитку туризму, а також щодо визначення ліцензійних умов та переліку посад фахівців туристичного супроводу, кваліфікаційних вимог щодо них, удосконалення професійної підготовки фахівців у сфері туристичної діяльності тощо.

Визначення пріоритетних напрямів, керівництво та координація наукових досліджень у галузі туризму належать до компетенції наукового центру розвитку туризму.

Положення про науковий центр розвитку туризму затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів.

Стаття 28. Об'єднання суб'єктів туристичної діяльності та неприбуткові організації в галузі туризму

Учасники відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, - юридичні особи та громадяни, які надають туристичні послуги, залежно від мети можуть утворювати об'єднання підприємств, що є юридичними особами чи без створення юридичних осіб, або вступати в такі об'єднання в порядку, визначеному Господарським кодексом України та іншими законами.

З метою реалізації та захисту своїх прав і законних інтересів у галузі туризму суб'єкти туристичної діяльності можуть створювати неприбуткові організації у сфері туристичної діяльності в порядку, визначеному Цивільним кодексом України або Законом України "Про об'єднання громадян" чи іншими законами.

Громадяни України, іноземці та особи без громадянства з метою реалізації та захисту прав і законних інтересів можуть об'єднуватися в громадські організації туристичної спрямованості.

Неприбуткові організації в галузі туризму можуть спрямовувати свою діяльність на:

формування і поширення інформації про туристичні ресурси України;

підготовку пропозицій щодо розвитку туризму, курортно-рекреаційної сфери, охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, порядку використання;

популяризацію туризму і сприяння його розвитку;

розробку нормативів туристичного, готельного, екскурсійного та іншого обслуговування та правил професійної етики;

{Абзац п'ятий частини четвертої статті 28 із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-IX від 20.09.2019}

впровадження власних систем контролю якості здійснення туристичної діяльності;

пропонування для спільного використання юридичними особами та громадянами-підприємцями, що надають туристичні послуги, знаків для товарів і послуг;

вдосконалення освітніх програм з професійного навчання в галузі туризму, підвищення рівня професійної підготовки працівників і фахівців у галузі туризму;

саморегулювання в галузі туризму;

реалізацію та захист спільних прав і інтересів учасників туристичної діяльності;

вирішення інших завдань, що не суперечать законодавству України.

Громадські організації туристичної спрямованості можуть відповідно до закону представляти інтереси громадян - споживачів туристичних послуг.

Розділ VI

КОНТРОЛЬ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРО ТУРИЗМ

Стаття 29. Органи, уповноважені на здійснення контролю за діяльністю в галузі туризму

Органи державної влади, органи місцевого самоврядування, їх посадові та службові особи у випадках і в порядку, визначених законом, здійснюють контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проводять перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг, додержання ліцензійних умов, норм і правил щодо здійснення туристичної діяльності та відповідно до закону накладають стягнення і вживають інших заходів за порушення законодавства в галузі туризму.

{Стаття 29 із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-IX від 20.09.2019}

Стаття 30. Відповідальність за порушення законодавства в галузі туризму

Порушення законодавства в галузі туризму тягне за собою відповідальність згідно із законом.

Порушеннями законодавства в галузі туризму є:

провадження туроператорської діяльності без отримання відповідної ліцензії або недодержання ліцензійних умов;

{Абзац другий частини другої статті 30 в редакції Закону № 1193-VII від 09.04.2014}

залучення до надання туристичних послуг осіб, які не відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам;

{Абзац третій частини другої статті 30 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014}

{Абзац четвертий частини другої статті 30 виключено на підставі Закону № 124-VIII від 15.01.2015}

ненадання, несвоєчасне надання або надання туристові інформації, що не відповідає дійсності;
порушення норм і правил у галузі туризму;

{Абзац шостий частини другої статті 30 із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-IX від 20.09.2019}

незаконне використання категорії об'єкта туристичної інфраструктури;

порушення умов договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг;

невиконання розпоряджень уповноважених органів та осіб про усунення порушень ліцензійних умов;

порушення правил щодо охорони чи використання об'єктів туристичної інфраструктури, знищення або пошкодження об'єктів відвідування;

створення перешкод уповноваженій на те законом посадовій чи службовій особі у здійсненні контролю за туристичною діяльністю, у проведенні перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг або додержанні ліцензійних умов, норм і правил щодо здійснення туристичної діяльності;

{Абзац одинадцятий частини другої статті 30 із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-IX від 20.09.2019}

незаконне втручання у здійснення туристичної діяльності;
розголошення відомостей, що становлять конфіденційну або іншу охоронювану законом інформацію.

Законами може передбачатися відповідальність і за інші порушення у сфері туристичної діяльності.

Стаття 31. Відповідальність органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб у галузі туристичної діяльності

Органи державної влади, органи місцевого самоврядування, їх посадові і службові особи у галузі туристичної діяльності за порушення законодавства несуть відповідальність згідно із законом.

Рішення, дії або бездіяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

Шкода, заподіяна органами державної влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими і службовими особами фізичним чи юридичним особам під час виконання ними покладених на них обов'язків, підлягає відшкодуванню в порядку, встановленому законом.

Стаття 32. Цивільно-правова та інші види відповідальності суб'єктів туристичної діяльності

За неналежне виконання своїх зобов'язань туроператор, турагент, інші суб'єкти туристичної діяльності несуть майнову та іншу відповідальність, визначену в договорі відповідно до чинного законодавства.

Розмір майнової відповідальності туроператора, турагента чи іншого суб'єкта туристичної діяльності не може перевищувати фактично завданих замовнику збитків з їх вини.

Спори майнового характеру між суб'єктами туристичної діяльності та споживачами туристичних послуг вирішуються у встановленому порядку з дотриманням вимог цього Закону.

За порушення встановлених законодавчими актами правил здійснення господарської діяльності до суб'єктів господарювання органи державної влади та органи місцевого самоврядування відповідно до своїх повноважень та в порядку, встановленому законом, застосовують заходи організаційно-правового або майнового характеру, спрямовані на припинення суб'єктом господарювання правопорушення та ліквідацію його наслідків.

Стаття 33. Відшкодування шкоди, завданої порушенням законодавства у галузі туристичної діяльності

Суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, що завдало шкоду, зобов'язаний відшкодувати туристу збитки у повному обсязі, якщо договором або законом не передбачено відшкодування у меншому або більшому розмірі.

Заподіяна туристу моральна (немайнова) шкода, якою порушені його законні права, відшкодовується суб'єктом туристичної діяльності в порядку, встановленому законом.

Суб'єктам туристичної діяльності, яким заподіяна шкода юридичними чи фізичними особами внаслідок порушення ними законодавства в галузі туризму, збитки відшкодовуються відповідно до закону.

Стаття 34. Порядок розгляду спорів з питань надання туристичних послуг

Спори з питань надання туристичних послуг розглядаються у встановленому законом порядку третейськими судами та судами загальної юрисдикції.

Розділ VII

МІЖНАРОДНЕ СПІВРОБІТНИЦТВО В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

Стаття 35. Міжнародні договори України в галузі туризму. Участь України в міжнародних туристичних організаціях

Правову основу міжнародного співробітництва в галузі туризму становлять міжнародні договори України, укладені відповідно до Закону України "Про міжнародні договори України".

Держава сприяє розширенню та зміцненню міжнародного співробітництва в галузі туризму на принципах і нормах, розроблених Всесвітньою туристською організацією (ВТО).

Органом державної влади, що забезпечує представництво і реалізацію інтересів України в галузі туризму у відносинах з іншими країнами та з міжнародними туристичними організаціями, є центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, який у

встановленому порядку бере участь в укладенні міжнародних договорів з питань туризму.

Україна бере участь у діяльності міжнародних туристичних організацій відповідно до міжнародно-правових зобов'язань України та статутних документів таких організацій.

Стаття 36. Представництва України в галузі туризму за межами України

З метою розширення міжнародного співробітництва, утвердження України на світовому туристичному ринку та ефективного використання її туристичних ресурсів окремі повноваження з представництва інтересів України в галузі туризму за межами України покладаються на її торгові представництва.

За поданням центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, Кабінет Міністрів України може відкривати за межами України туристичні представництва. Порядок створення, діяльності і ліквідації туристичних представництв визначається Кабінетом Міністрів України відповідно до міжнародних договорів України.

Стаття 37. Особливості здійснення діяльності в Україні іноземними суб'єктами туристичної діяльності

Юридичні особи, створені за законодавством інших держав, іноземці та особи без громадянства здійснюють туристичну діяльність на території України відповідно до міжнародних договорів України в порядку, визначеному законом.

Іноземні юридичні та фізичні особи можуть здійснювати туроператорську та турагентську діяльність шляхом утворення підприємств за законодавством України та отримання в установленому порядку ліцензії на здійснення туроператорської діяльності.

{Частина друга статті 37 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010}

Туристичний супровід, що здійснюється на території України, може надаватися фахівцями туристичного супроводу, громадянами

України та особами, які постійно проживають на території України, якщо інше не передбачено міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України.

Посередницька діяльність на території України з укладення договорів на туристичне обслуговування з іноземними суб'єктами туристичної діяльності не допускається. Така діяльність може здійснюватися лише через туроператорів, створених за законодавством України.

Угоди, укладені з порушенням вимог цієї статті, є недійсними.

Розділ VIII

ПРИКІНЦЕВІ ТА ПЕРЕХІДНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Закон набирає чинності з 1 січня 2004 року.

2. До приведення законодавства у відповідність із цим Законом закони та інші нормативно-правові акти застосовуються в частині, що не суперечить цьому Закону.

3. Фізичні і юридичні особи, які отримали ліцензії на організацію іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійну діяльність до дня офіційного опублікування цього Закону, до 1 квітня 2004 року можуть безкоштовно на термін дії ліцензії старого зразка отримати ліцензію на провадження туроператорської чи турагентської діяльності за умови виконання вимог цього Закону та Закону України "Про ліцензування певних видів господарської діяльності".

4. Кабінету Міністрів України у місячний строк з дня набрання чинності цим Законом:

підготувати та подати на розгляд Верховної Ради України пропозиції щодо приведення законів України у відповідність із цим Законом;

відповідно до своєї компетенції забезпечити прийняття нормативно-правових актів, передбачених цим Законом;

привести свої нормативно-правові акти у відповідність із цим Законом;

забезпечити перегляд і скасування міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади їх нормативно-правових актів, що суперечать цьому Закону.

5. Пункт 50 статті 9 Закону України "Про ліцензування певних видів господарської діяльності" (Відомості Верховної Ради України, 2000 р., № 36, ст. 299; 2001 р., № 22, ст. 105) викласти в такій редакції:

"50) туроператорська та турагентська діяльність".

Президент України
Л.КУЧМА

м. Київ, 15 вересня 1995 року
№ 324/95-ВР

ДЖЕРЕЛА

Перелік законодавчих актів України

1. Конституція України
2. Господарський кодекс України
3. Закон України „Про акціонерні товариства”
4. Закон України „Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо запровадження принципу державної реєстрації юридичних осіб на підставі модельного статуту”
5. Закон України „Про господарські товариства”
6. Закон України „Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань”
7. Закон України „Про ліцензування видів господарської діяльності”
8. Закон України „Про особисте селянське господарство”
9. Закон України „Про страхування”
10. Закон України „Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю”
11. Закон України „Про туризм”
12. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності, затверджена спільним наказом Державної туристичної адміністрації України, Державного комітету статистики України від 12.11.2003р. № 142/ 394.
13. Наказ Державної туристичної адміністрації від 06.06.2005. №50 „Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання”.
14. Постанова КМУ від 11 листопада 2015 р. № 991 „Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності”
15. Податковий кодекс України
16. Цивільний кодекс України

Список літератури

1. Гнатюк М.Р. Закон України „Про туризм”: Постатейний коментар. Київ: Видавничий Дім „Ін Юре”, 2006. 200 с.
2. Зелені садиби. Практичний посібник. 2019. 60 с. (Матеріал підготовлено у рамках впровадження проекту „Cowboуky: Український дикий захід”)
3. Мельниченко С.В., Михайличенко Г.І. Розвиток сільського туризму як джерела отримання додаткових доходів особистих селянських господарств в Україні : матеріали наук.-практ. конф. „Бар’єри та можливості розвитку малого та середнього бізнесу в Україні”, м. Київ, 14-15 лютого 2005 р. Київ: РВПС України НАН України, 2005. С. 250-251.
4. Правові засади туроператорської та турагентської діяльності: навч. посібник у 2 ч. Частина I / укл.: О.Д. Король, Т.Д. Скутар. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2010. 88 с.
5. 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.
6. Проблеми географії та менеджменту туризму: Монографія / Явкін В.Г., Руденко В.П., Король О.Д. та ін. – Чернівці: Рута, 2006. – 260 с.
7. Фізичні особи – суб’єкти підприємницької діяльності. URL : www.ebk.net.ua/Book.
8. Фінансове забезпечення відповідальності туроператора (турагента): як отримати банківську гарантію // Все про бухгалтерський облік – 2004. – 8 черв. (№ 54). – С. 11.
9. Щербина В.С. Господарське право : підпучник. Київ: Юрінком Інтер, 2013. 640 с.
10. Офіційний сайт туроператора Танго Тревел: URL : <https://tangotravel.com.ua/>
11. Офіційний сайт туроператора Анекс-тур: URL : <https://www.anextour.com.ua/action/7802/bezpechni-podorozhi/>
12. Офіційний сайт туроператора Джойн Ап URL : <https://joinup.ua/uk/>

Навчальне видання

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Навчальний посібник

Укладачі:

Король Олександр Дмитрович

Скутар Тетяна Дмитрівна

Анінко Наталія Петрівна

Руденко Оксана Валеріївна

Літературний редактор *Лукул О.В.*

Комп'ютерна верстка *Скутар Т.Д.*

Технічний редактор
та дизайн обкладинки *Кудрінська О.М.*

Підписано до друку 28.12.2022. Формат 60x84/16.

Папір офсетний. Друк різнографічний. Умов. друк. арк. 12,7.

Обл.-вид. арк. 13,6. Зам. Н-135.

Видавництво та друкарня Чернівецького національного університету.

58002, Чернівці, вул. Коцюбинського, 2.

e-mail: ruta@chnu.edu.ua

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