

**МИНИСТЕРСТВО КУРОРТОВ И ТУРИЗМА КРЫМА**

**КРЫМСКАЯ АССОЦИАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ЗЕЛЕНОГО ТУРИЗМА**

**ЮЖНЫЙ ФИЛИАЛ  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ БИОРЕСУРСОВ  
И ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ УКРАИНЫ  
«КРЫМСКИЙ АГРОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Информационно-консультационный центр**



**ПРИНЦИПЫ И МЕХАНИЗМЫ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВЛАДЕЛЬЦЕВ  
ТУРИСТИЧЕСКИХ УСАДЕБ С  
ТУРОПЕРАТОРАМИ**

**Симферополь, 2008**

Методические указания «Принципы и механизмы взаимодействия владельцев туристических усадеб с туроператорами» разработаны в соответствии с заказом Министерства курортов и туризма Крыма.

Разработчики:

Бучацкий А.И. – ст. преподаватель, ЮФ НУБиП Украины «КАТУ»

Тимошевская Х.С. – ассистент, ЮФ НУБиП Украины «КАТУ»

Гармоничное развитие рынка туристических услуг в немалой степени зависит от характера отношений на всех уровнях цепочки **«исполнитель услуг – туроператор – турагент – клиент»**. Здесь играет роль многое: каким образом их права и обязанности прописаны в Законе, рыночная конъюнктура, каков уровень конкуренции, потребительские настроения, насколько развита корпоративная культура и многое другое.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	<b>4</b>
<b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>КЛАССИФИКАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ</b>	<b>7</b>
<b>ЭКОНОМИКА ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА В ТУРИЗМЕ</b>	<b>9</b>
<b>ОБЩИЕ ПОНЯТИЕ ДОГОВОРА</b>	<b>9</b>
<b>КЛАССИФИКАЦИЯ И ВИДЫ ДОГОВОРОВ</b>	<b>10</b>
Договор поручения	11
Договор комиссии	12
Агентский договор	12
<b>ОСНОВНЫЕ СХЕМЫ СОТРУДНИЧЕСТВА ТУРОПЕРАТОРА И ВЛАДЕЛЬЦА МЕСТ РАЗМЕЩЕНИЯ</b>	<b>14</b>
Аренда отеля	14
Покупка блока мест на условиях комитмента	15
Покупка блока мест на условиях элотмента	18
Работа на условиях безотзывного бронирования	19
Работа на условиях повышенной комиссии	20
Работа на условиях приоритетного бронирования	21
Разовые заявки на условиях стандартной комиссии	22
<b>ОТДЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ</b>	<b>23</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ</b>	<b>26</b>

## ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основным Законом Украины определяющим взаимоотношения субъектов при реализации туристического продукта является Закон Украины «Про туризм» № 324/95-ВР от 15 сентября 1995 року (с изменениями, внесенными в соответствии с Законом № 2470-III ( 2470-14 ) от 29.05.2001, ВВС, 2001, № 32, ст.172 (В редакции Закона № 1282-IV (1282-15) от 18.11.2003, ВВС, 2004, № 13, ст.180). Но следует отметить, что в Законе хорошо прописаны взаимоотношения между туроператором и потребителем туристического продукта, и менее четко определены отношения между туроператором и физическими и юридическими лицами, осуществляющими оказание туристических и сопутствующих услуг. Поэтому для осуществления деятельности в сфере оказания туристических услуг необходимо руководствоваться Законом Украины «Про особисте селянське господарство» № 742-IV от 15.05.2003 и Гражданским Кодексом Украины.

Кроме того, в соответствии с видом оказываемых туристических услуг, необходимо руководствоваться необходимыми нормативными документами – ДСТУ и ГОСТ.

А также существует проект Закона Украины «Про сільський та сільський зелений туризм» (реєстр. № 4299), принятый за основу Верховным Советом Украины 16 ноября 2004 року № 2179-IV и, к сожалению, не утвержденный до сих пор.

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В соответствии со статьей 5 Закона Украины «Про туризм» участниками отношений, которые возникают при осуществлении туристической деятельности являются:

**Статья 5. «Участники отношений, которые возникают при осуществлении туристической деятельности».**

*Участниками отношений, которые возникают при осуществлении туристической деятельности, являются юридические и физические лица, которые создают туристический продукт, предоставляют туристические услуги (перевозка, временной размещения, питание, экскурсионного, курортного, спортивного, развлекательного и другого обслуживания) осуществляют ли посредническую деятельность из предоставления характерных и сопутствующих услуг, а также граждане Украины, иностранные граждане и лица без гражданства (туристы, экскурсанты, посетители и прочие), в интересах которых осуществляется туристическая деятельность.*

*Субъектами, которые осуществляют и/или обеспечивают туристическую деятельность (далее – субъекты туристической деятельности), являются:*

**туристические операторы** (далее – туроператоры) – юридические лица, созданные согласно законодательству Украины, для которых исключительной деятельностью является организация и обеспечение создания туристического продукта, реализация и предоставления туристических услуг, а также посредническая деятельность из предоставления характерных и сопутствующих услуг и которые в установленном порядке получили лицензию на тур операторскую деятельность;

**туристические агенты** (далее – турагенты) – юридические лица, созданные согласно законодательству Украины, а также физический лица – субъекты

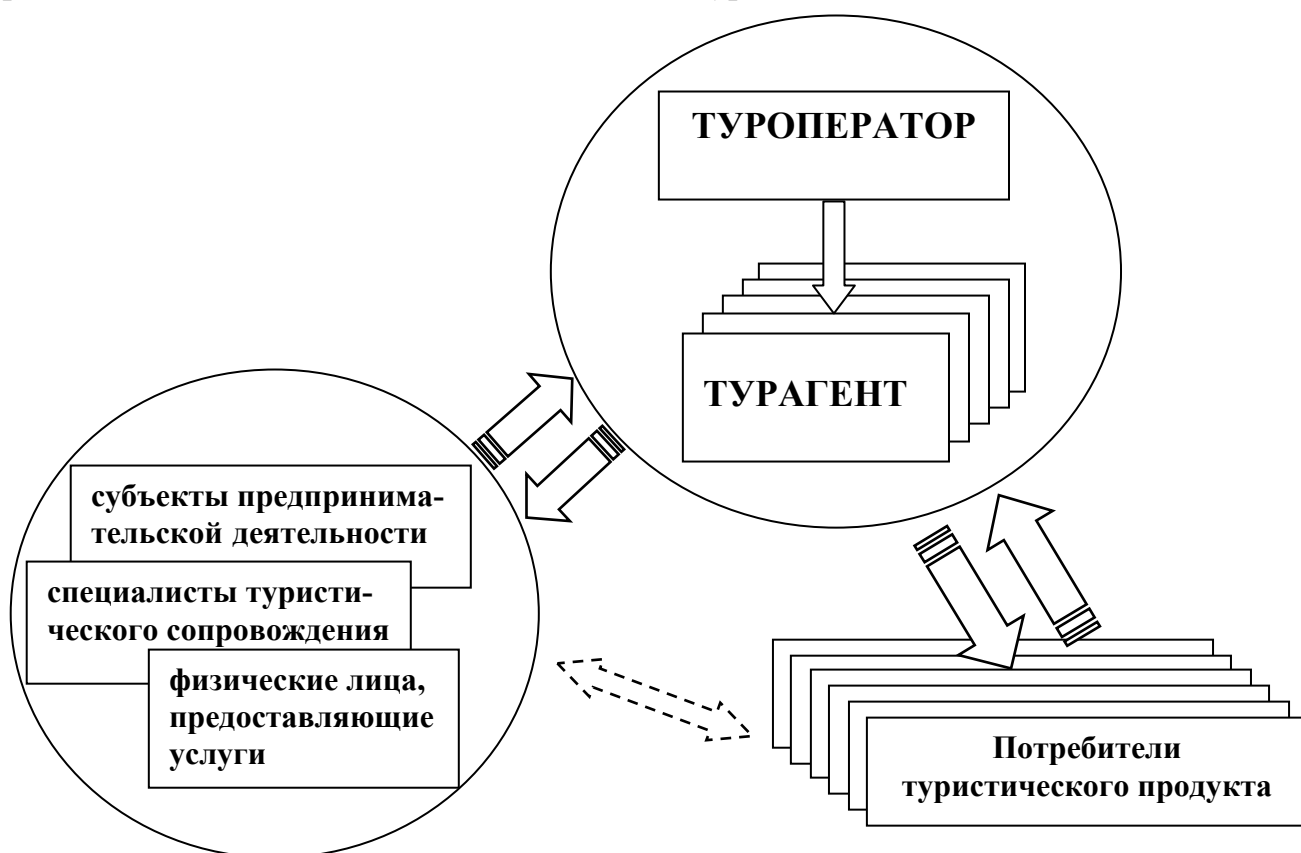
*предпринимательской деятельности, которые осуществляют посредническую деятельность по реализации туристического продукта туроператоров и туристических услуг других субъектов туристической деятельности, а также посредническую деятельность относительно реализации характерных и сопутствующих услуг и которые в установленном порядке получили лицензию на турагентскую деятельность;*

*другие субъекты предпринимательской деятельности, которые предоставляют услуги на временное размещение (проживание), питание, экскурсионных, развлекательных и других туристических услуг;*

*гиды-переводчики, экскурсоводы, спортивные инструктора, проводники и другие специалисты туристического сопровождения - физические лица, которые проводят деятельность, связанную с туристическим сопровождением и которые в установленном порядке получили разрешение на право осуществления туристического сопровождения, кроме лиц, которые работают на соответствующих должностях предприятий, учреждений, организаций, которым принадлежат или которые обслуживают объекты посещения;*

*физические лица, которые не являются субъектами предпринимательской деятельности и предоставляют услуги из временного размещения (проживания), питания и т.п.*

*Перечень должностей специалистов туристического сопровождения, квалификационные требования к ним и порядок выдачи разрешений на право осуществления туристического сопровождения определяются центральным органом исполнительной власти в области туризма».*



Другими словами, туроператор самостоятельно организывает турпакет – турпоездки внутри и за пределы территории Украины для их реализации туристам.

Под организацией следует понимать заключение договоров на предмет предоставления мест в отелях, обеспечения трансфера для перевозки туристов; заключение договоров с авто-, железнодорожными и авиакомпаниями на предмет предоставления мест для перемещения по определенному маршруту; организация экскурсионной программы; заключение договоров со страховыми компаниями; оформление отношений с банками или иными кредитными учреждениями на предмет осуществления финансового обеспечения гражданской ответственности туроператора перед туристами (*минимальный размер обеспечения туроператора составляет сумму, эквивалентную EUR20 тыс.* – Ст. 15. ЗУ «Про туризм»); оформление отношений с консульскими учреждениями.

Турагент осуществляет посредническую деятельность на основании агентского договора, заключенного между компанией-турагентом и компанией-туроператором, о реализации туров для граждан Украины и лиц, постоянно проживающих на территории Украины. Турагент самостоятельно не организывает тур от «А» до «Я», он всего лишь должен найти потенциального туриста, выполнить условия агентского договора по реализации тура и после оплаты туристом тура получить агентское вознаграждение, если иное не предусмотрено самим договором, в частности, относительно сроков выплаты агентского вознаграждения.

Если говорит о других субъектах туристической деятельности, а в частности юридических и физических лицах, предоставляющих услуги по размещению и питанию туристов в сельской местности, а также сопутствующих услуг – владельцев туристических усадеб, то их правовые отношения с другими субъектами туристической деятельности прописаны недостаточно.

В украинских нормативных документах, посвященных туризму и средствам размещения, услуги туристических усадеб и само понятие туристической усадьбы нет ни в одном действующем законе. В Законе Украины «Про туризм» в ст. 19 «Определение категорий объектов туристической инфраструктуры» указываются только гостиницы и другие объекты по предоставлению услуги по размещению, чуть более расширено это дано в Указ Госстандарта Украины 27.01.99 № 37 (в редакции указа Госпотребстандарта Украины от 03.09.2007 № 207) «Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)» – гостиницы, молодежные туристические базы и горные приюты, кемпинги и площадки для автофургонов, детские и студенческие летние лагеря, центры и дома отдыха, санаторные и курортные учреждения оздоровительно-профилактического характера, меблированные помещения, морские и речные суда. В нормативных документах упомянуты гостиницы квартирного типа и меблированные комнаты, а также индивидуальные средства размещения: квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые внаем.

Ситуацию могло бы исправить принятие Закона «Про сільський та сільський зелений туризм», где в ст. 1 вводится понятие – **сельский хозяин** – член домохозяйства, которое находится в сельской местности, и члены которого занимаются сельскохозяйственной деятельностью с применением принадлежащих им земельных участков и имущества.

**Сельская усадьба** – жилой дом с приусадебным земельным участком, в котором постоянно проживает сельский хозяин и члены его семьи или другой жилой дом, что находится по месту постоянного проживания указанных лиц, и

*принадлежит на правах собственности сельскому хозяину или кому-нибудь из членов семьи, что постоянно проживают вместе с ним.*

Отношения между всеми участниками туристической деятельности регулируются на договорной основе. Этому посвящены 3 статьи Закона Украины «Про туризм». Ст. 20 «**Договор на туристическое обслуживание**», о взаимоотношениях турфирм и туристов; ст. 21 «**Договор на экскурсионное обслуживание**», о взаимоотношениях специалистами туристического сопровождения и туристами; ст. 22 «**Договор на гостиничное обслуживание**», в первую очередь о взаимоотношениях гостиницы и клиента и частично о взаимоотношениях гостиницы и турфирмы.

Как видно из этой статьи: *«К отношениям по договору на гостиничное обслуживание применяются нормы гражданского законодательства, этот Закон, законодательство по вопросам защиты прав потребителей и другие нормативно-правовые акты, принятые соответственно ним. Этот Закон применяется при предоставлении гостиничного обслуживания в мотелях, домах отдыха, санаториях, пансионатах, а также других местах, предназначенных для размещения граждан.*

*Отель или другой субъект, который предоставляет услуги из размещения, обязанный к заключению договора предоставить необходимую и достоверную информацию об услугах по гостиничному обслуживанию, их виды и особенности, о порядке и сроках оплаты услуг отелю и предоставить проживающему на его просьбу другие связанные с договором и соответствующим гостиничным обслуживанием ведомости, а также другую информацию, предусмотренную законодательством о защите прав потребителей.*

*Договор на гостиничное обслуживание заключается как путем заключения письменного договора, так и путем принятия отелем заявки на бронирование с помощью почтовой, телефонной или другой связи, которая разрешает достоверно установить лицо, от которого поступает заявка. В случае принятия заявки договор на гостиничное обслуживание считается заключенным с момента получения подтверждения отеля о принятии заказа и указания возможного начала предоставления гостиничного обслуживания из определенного времени.*

*Ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу проживающего, определяется соответственно гражданскому законодательству, если договором на гостиничное обслуживание не предусмотрена повышенная ответственность отеля.*

*Права и обязанности, ответственность сторон и другие условия договора между туроператором (турагентом) и отелем или другим субъектом, который предоставляет услуги по размещению, определяются общими положениями об агентском договоре, если другое не предусмотрено договором между ними и этим Законом».*

## **КЛАССИФИКАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ**

Размещение – самый важный элемент туризма. Нет размещения (ночевки) – нет туризма. Это непреложное и жесткое требование экономики любого туристского региона или центра, жаждущего твердых и больших доходов от приема туристов и эксплуатации своих туристских ресурсов.

Упрощенно эта формула такова: турист – это тот, кто взял ночевку в отеле или ином коллективном или индивидуальном средстве размещения. Даже если турист заночевал в гостях у знакомых, это удовлетворяет общим требованиям, так как на прием гостя принимающей семье придется потратить деньги, а уж чьи они – собственно туриста или местных хозяев – не так уж важно. Тезис о ночевке столь силен, что, согласно международным нормам, не относятся к категории туристов пассажиры круизных судов, ночующие на судне, туристы-участники железнодорожных туристских маршрутов, ночующие в купе вагонов поезда, ночующие в автобусе - они по этим признакам не туристы, а экскурсанты, и поэтому, хоть и ночуют в данной местности, но в туристской статистике не учитываются.

Средства и системы размещения – основные средства – здания различных типов и видов (от шалаша или бунгало до супергигантского отеля), приспособленные специально для приема и организации ночевки временных посетителей с различным уровнем сервиса.

Количество мест в гостиницах четко определяет емкость средств размещения и реальную возможность приема туристов в данном туристском центре. Неразумное планирование (или отсутствие такового) приводит к тому, что в сезон загрузка может превысить допустимые возможности или привести к неравномерному распределению туристов вследствие неразберихи.

В соответствии с рекомендациями Всемирной туристической организации (ВТО) все средства размещения можно представить двумя категориями: коллективными и индивидуальными.

Из основных признаков гостиниц следует отметить, прежде всего, наличие коечного фонда не менее, чем на 10 человек. Гостиницы предоставляют перечень обязательных услуг: уборку номера, ежедневную заправку постелей и уборку санитарного узла, а также обширную номенклатуру дополнительных услуг.

В зависимости от конкретного оборудования и особенностей предоставляемых услуг в составе гостиниц различают гостиницы широкого профиля, гостиницы квартирного типа, мотели, придорожные гостиницы, курортные гостиницы, клубы с проживанием и пр.

Группа заведений, аналогичных гостиницам, обладает номерным фондом, предоставляет перечень обязательных услуг. К таковым относятся пансионы, меблированные комнаты, туристские общежития и т. п.

Специализированные заведения (с единым руководством) также предназначены для обслуживания туристов. Они не имеют номеров. Здесь исходной единицей может быть жилище, коллективная спальня, площадка. Примерами таких специализированных заведений служат оздоровительные заведения (здравницы, курорты, санатории, оздоровительные фермы и пр.), лагеря, средства размещения в общественных видах транспорта (поезда, суда), в конгресс-центрах.

Индивидуальные средства размещения предоставляются за плату, в аренду, бесплатно. Сюда включаются жилища (квартиры, коттеджи, особняки), которые арендуются поочередно членами домохозяйства (тайм-шеринг).

Турист может также разместиться в семейном доме на правах аренды. Турист может получить в аренду у частного лица или агентства полностью оборудованное жилище (дом, квартиру, коттедж) либо бесплатно остановиться у родственников, знакомых.



## **ЭКОНОМИКА ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА В ТУРИЗМЕ**

Много полезной информации может дать анализ международной экономики гостиничного хозяйства в туризме.

Структура доходов. Основными факторами, определяющими доход гостиничного предприятия, являются загрузка номерного фонда и цены на гостиничные услуги (стоимость номера, питания, дополнительных услуг).

Среднестатистическая доходность различных видов гостиничных услуг (в процентах к суммарному доходу от всех видов гостиничных услуг) выглядит для усредненной комфортабельной гостиницы следующим образом: доход от продажи номеров (услуги размещения) – 50 % (с разбросом в минус и плюс до 5-8 %); доход от предприятий питания – 25 % (с разбросом в минус и плюс до 3-5 %), дополнительный доход от продажи напитков в буфетах, барах, ночных клубах и т. д. – 10 % (с разбросом до 3 %); доход от реализации услуг (кроме телефона) – 3 % (разброс до 1 %); доход от телефонных услуг – 1,5 % (разброс до 0,5 %); доход от сдачи помещений в аренду – 2 % (разброс до 1 %).

Структура расходов (издержек). Основную долю издержек составляют заработная плата и связанные с ней выплаты (27-32 %), эксплуатационные расходы на содержание номерного фонда – до 12-14 % общего объема затрат гостиницы. 5-8% составляют затраты на организацию питания и 1-3 % – на организацию продажи напитков. Остальные издержки распределяются примерно следующим образом: административные расходы – 3-4 %; амортизационные отчисления – 3-4 %; содержание и ремонт оборудования – 3-4 %; энергоносители – 3-4 %; маркетинговые исследования и реклама – 2-4 %; проценты за кредит – 2-4 %; оплата страховых взносов – 1-2 %; всевозможные арендные платежи – 1-2 %; гонорары специалистам по управлению - 2-3%.

Чистый доход, образующийся после выплаты неизбежных платежей (налогов) и идущий на образование резервного капитала комфортабельных отелей, может составлять от 6 до 13% от объема реализации гостиничных услуг.

В реальной экономике украинских туристических усадеб соотношение расходной и доходной части будут конечно совершенно другим, но к определенным умозаключениям может привести.

### **ОБЩИЕ ПОНЯТИЕ ДОГОВОРА**

Состав сложной туристической услуги, условия поездки, сроки, цены, дополнительные экскурсии, порядок обмена документами и прочие отношения между клиентом и фирмой – все это многообразие не может быть окончательно урегулировано каким-то законом, кодексом или другим нормативным актом. Все, что не урегулировано законом, устанавливается исключительно в договоре между исполнителем и заказчиком (продавцом и покупателем).

Договор представляет собой соглашение двух и большего числа лиц об осуществлении определенных действий и установлении регулирующих такие действия взаимных прав и обязанностей, исполнение которых обеспечивается мерами государственно-организованного принуждения.

Совокупность прав и обязанностей составляет содержание договора. Права и обязанности сторон, выраженные в условиях гражданско-правового договора, должны отвечать принципам гражданско-правового регулирования, и, прежде всего принципам равенства, автономии воли и имущественной ответственности,

самостоятельности участникам договорных отношений. Только в этом случае можно вести речь о гражданских правах и обязанностях или о гражданско-правовом обязательстве.

Содержание гражданско-правового обязательства, возникающего из договора раскрывается с помощью формулы, применяемой к любому гражданско-правовому обязательству: в силу обязательства одно лицо (должник) обязано совершить в пользу другого лица (кредитора) определенное действие, как - то: передать имущество, выполнить работу, уплатить деньги и т.п., либо воздержаться от определенных действий, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязанностей.

Права и обязанности, ответственность сторон и другие условия договора между туроператором (турагентом) и отелем или другим субъектом, который предоставляет услуги по размещению, определяются общими положениями об агентском договоре, если другое не предусмотрено договором между ними и этим Законом.

Договорной процесс, закрепляющий условия предоставления услуги по размещению, четко распадается на две составные части – обслуживание физических и юридических лиц. В первом случае предполагается, что гостиница работает с индивидуальным клиентом. Во втором – с организацией. Здесь вступают в силу свои законы, регламентирующие договорной процесс как в предпринимательской сфере в целом, так и в гостиничной в частности. Договорное право – одна из самых обширных областей гражданского законодательства, ей посвящены два раздела ГК У. Одна из форм договора на оказание гостиничных услуг – публичная оферта, предложение, адресованное неопределенному кругу лиц, в котором содержатся все существенные условия сотрудничества, и выражается воля лица, делающего это предложение, заключить соглашение на указанных условиях с любым отозвавшимся на него лицом.

## **КЛАССИФИКАЦИЯ И ВИДЫ ДОГОВОРОВ**

Особое внимание следует уделить такому вопросу, как классификация и виды договоров. Это важно потому, что применяемые в гражданском обороте договоры характеризуются большим разнообразием.

Так, наиболее значимо разделение договоров по содержанию регулируемой ими деятельности. По данному критерию может быть выделено два основных типа договоров:

- имущественные;
- организационные.

К числу имущественных относятся договоры, направленные на регулирование деятельности лиц по поводу определенного блага. Спецификой организационных договоров является то, что они предназначены создать предпосылки, предусмотреть возможности для последующей предпринимательской или иной деятельности.

Внутри каждого типа могут быть выделены виды договоров, характеризующиеся устойчивыми существенными признаками. Так, среди имущественных договоров выделяют три основных вида:

1. на передачу имущества;
2. выполнение работ;
3. оказание услуг.

При этом указанные виды, в свою очередь, подразделяются на подвиды (например, купля-продажа, подряд, комиссия и др.).

Кроме того, договоры могут подразделяться на:

- возмездные;
- безвозмездные;
- консенсуальные;
- реальные.

Общим правилом для возмездных договоров является оплата товаров, работ, услуг по ценам (тарифам, расценкам, ставкам), установленным договором или иным соглашением сторон. Стороны сами устанавливают цену или включают в договор условия, позволяющие определить цену товаров, работ, услуг в момент их оплаты.

Вместе с тем в некоторых случаях, предусмотренных законом, применяются цены (тарифы, расценки, ставки и т. л.), устанавливаемые или регулируемые уполномоченными на то государственными органами.

Говоря о различиях между консенсуальными и реальными договорами, следует подчеркнуть, что если по первому достаточно достижения между сторонами соглашения относительно условий (например, купля-продажа и др.), то в реальных договорах помимо соглашения требуется передача вещи в натуре (например, договор займа и др.).

В зависимости от распределения между сторонами прав и обязанностей договоры подразделяются на:

- односторонние;
- взаимные.

В отличие от односторонних договоров, где одна сторона обладает только правами, а другая - обязанностями, во взаимных договорах у каждой из сторон имеются не только права, но и обязанности.

Реализация турпродукта возможна по основе договора:

### **Договор поручения**

Сущность договора поручения заключается именно в том, что в соответствии с ним одно лицо получает возможность выступать в качестве стороны сделки через другое, специально уполномоченное им на это лицо.

В ГК У договору поручения посвящены (ст. 1000–1010 ГК У). По договору поручения одна сторона (поверенный) обязуется совершить от имени и за счет другой стороны (доверителя) определенные юридические действия. Права и обязанности по сделке, совершенной поверенным, возникают непосредственно у доверителя. Договор поручения является консенсуальным, так как считается заключенным в момент достижения соглашения между сторонами. Он может быть как возмездным, так и безвозмездным.

Этот договор является двусторонне обязывающим, так как каждая из сторон приобретает права и одновременно несет обязанности по отношению к другой стороне. Так, поверенный обязан выполнить поручение и имеет право на вознаграждение, а доверитель обязан уплатить вознаграждение и вправе требовать исполнения поручения.

## **Договор комиссии**

Гражданско-правовой договор, в соответствии с которым одна сторона (комиссионер) обязуется по поручению другой стороны (комитента) за вознаграждение совершить одну или несколько сделок от своего имени, но за счет комитента (ст. 1011–1028 ГК У). Договор комиссии может быть заключен на определенный срок или без указания срока его действия, с указанием или без указания территории его исполнения, с обязательством комитента не предоставлять третьим лицам право совершить в его интересах и за его счет сделки, совершение которых поручено комиссионеру, или без такого обязательства, с условиями или без условий относительно ассортимента товаров, являющихся предметом комиссии.

Существенное отличие договора комиссии от агентского – в различной степени ответственности сторон перед потребителем услуги. По договору комиссии перед третьими лицами (клиентами, туристами) отвечает комиссионер (турфирма), даже если комитент (отель) участвует в сделке (гл. 69 ст. 1011 ГК У). Под гостиничным контрактом понимается “контракт, по условиям которого владелец места размещения соглашается предоставить услуги по размещению клиенту или группе клиентов, являющихся клиентами турфирмы. Основными пунктами таких контрактов становятся ответственность сторон за сроки и качество предоставляемых услуг, условия и порядок оплаты, расчеты с клиентом, выплата комиссионных, порядок и сроки расторжения договоров, и другие существенные для сторон условия.

Что же располагает гостиницу и турфирму к сотрудничеству? Прежде всего, желание предоставить клиенту взаимодополняющие услуги из общего пакета “визовая поддержка – встреча – трансфер – размещение – экскурсии – обратный трансфер – проводы”. При этом вроде бы оба субъекта одинаково заинтересованы в сотрудничестве: как турфирме необходимо где-то разместить своих клиентов, так и гостинице нужны туристы в качестве гостей. Но с различными типами туристических предприятий владелец усадьбы (мини-гостиницы) готов сотрудничать на разных условиях.

Договор комиссии – консенсуальный, поскольку признается заключенным в момент достижения соглашения между сторонами; двусторонне обязывающий, так как его субъекты имеют взаимные права и обязанности: комиссионер должен совершить по поручению комитента одну или несколько сделок и имеет право на вознаграждение, а комитент обязан уплатить вознаграждение и имеет право требовать исполнения предусмотренных договором сделок.

Договор комиссии является возмездным, выплата вознаграждения комиссионеру обязательна (ст. 1011 ГК У).

## **Агентский договор**

Конструкция агентского договора включает в себя оказание услуг не только юридического (влекущего определенные правовые последствия), но и фактического (т.е. не вызывающего непосредственно правовых последствий) характера.

По агентскому договору “одна сторона (агент, которым в данном случае является туроператор или другая фирма – посредник) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала, в нашем случае – владельца) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала”. На практике это означает, что оператор, заключивший соответствующий договор с владельцем усадьбы, мини-гостиницей, может продавать

ее услуги от своего имени в пакете с другими услугами. Если при этом турфирма действует от своего имени (продает турпакет), то претензии клиента к качеству услуг размещения принимаются непосредственно ею. Именно турфирма несет ответственность за выполнение договора, сохраняя при этом право предъявить их отелю. Но если туроператор (или другой агент) действует от имени гостиницы, то ответственность перед потребителем по договору лежит на ней. Обычно агент получает от средства размещения вознаграждение за действия по продвижению и продаже гостиничного продукта, определяемое в форме скидки от основной цены на размещение, что соответствующим образом фиксируется в документах. В обычной деловой практике не предусматривается превышение агентом цены продажи, установленной принципалом, но это может быть оговорено в специальном пункте агентского соглашения.

Агентский договор является консенсуальным, возмездным, двусторонне обязывающим.

Эффективность продажи услуг зависит не только от ценообразования. Есть и другие факторы, заслуживающие внимания.

**1. Способы продажи услуг.** Во всех случаях, когда это только возможно, гостиница должна предоставлять своим партнерам (прежде всего туроператорам) право самостоятельно подтверждать клиентам места в гостинице. Тогда туроператор (турагент) сделает это сразу же при получении от клиента заказа, не тратя времени и денег на связь с гостиницей в момент обслуживания клиента, но тотчас же уведомив гостиницу о произведенном бронировании. Многие системы резервирования, в которых продаются услуги по размещению, также требуют предоставления им право автоматически подтверждать услуги без предварительного опроса владельца средств размещения. Такой способ продажи (делегирование права подтверждения бронирования конечному продавцу услуги) называется *свободной продажей (free sale)*. Альтернативной ему служит *продажа по запросу (on request)*, когда после каждой заявки клиента в гостиницу направляется запрос с ожиданием подтверждением или отказа. По мировым стандартам на ответ гостинице дается 24 часа. Понятно, что при одинаковых условиях клиент всегда предпочтет купить услугу, которая может быть подтверждена незамедлительно, а не на следующий день.

**Внимание!** И здесь важную роль играет оперативность работы, которая может быть достигнута с помощью интернет-технологий или факсимильной связи, и уж конечно, не с помощью почтовых отправок. Поэтому для владельцев туристических усадеб актуальным вопросом становится развитие компьютерной сети на полуострове, и, именно они, должны лоббировать реальное выполнение Национальной Программы информатизации (Постановление ВР Украины от 04.11.2005 № 3075-IV “Про затвердження Завдань Національної програми інформатизації на 2006-2008 роки”)

Конечно, стратегия свободной продажи применяется гостиницей не в период пиковых загрузок, ее трудно использовать в гостиницах с небольшим номерным фондом, равно как и в отношении нестандартных типов номеров, но стремиться к ней нужно всегда. Можно также применять стратегию “ограниченной” свободы продажи, когда подтверждение дается лишь в пределах ограниченного числа и типа

номеров. Есть и еще один вариант – заканчивать действие стратегии свободной продажи за определенное время до предполагаемого заезда (как правило, за 24 часа).

## **ОСНОВНЫЕ СХЕМЫ СОТРУДНИЧЕСТВА ТУРОПЕРАТОРА И ВЛАДЕЛЬЦА МЕСТ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Существующие схемы сотрудничества туроператора и владельца мест размещения можно условно разбить на две группы. Первая из них связана с переносом риска продажи комнат с владельца на туроператора. Разумеется, платой за принятие риска туроператором являются высокие размеры дисконта на услуги минигостиницы (в эту группу входят – аренда отеля, приобретение блоков комнат на условиях комитмента и элотмента, безотзывное бронирование). Вторую группу образуют схемы работы, не базирующиеся на переходе риска от владельца к оператору, но и не предполагающие крупных скидок со стороны отеля (приоритетное бронирование, повышенная комиссия и работа по разовым заявкам).

### **Аренда отеля**

Аренда средств размещения является признаком наиболее развитого туроперейтинга, поскольку решившийся на столь рискованное предприятие оператор должен не только обладать довольно солидными финансовыми ресурсами, необходимыми на оформление договора аренды гостиницы, но и иметь реальные возможности для эффективной и как можно более скорой продажи комнат в течение срока аренды.

Аренда отеля подразумевает обмен права владельца на пользование номерами на уплачиваемую туроператором (разово или периодически) сумму арендной платы. Экономический смысл этой сделки не только в приобретении туроператором права пользования гостиничными номерами от своего имени и согласно собственной политики ценообразования, но и в переносе риска коммерческой деятельности владельца (прежде всего, связанного с угрозой простоя комнат) в полном объеме на оператора, что требует от владельца гостиницы серьезного дисконта в цене каждой комнаты. В ряде случаев, стоимость продаваемых оператору на условиях аренды комнат может быть на 40-60% ниже планировавшейся цены в соответствующем сезоне. Несмотря на столь значительные скидки, редко какой владелец не примет предложение оператора об аренде принадлежащего ему мест размещения, поскольку в результате подобной сделки, владелец гостиничного предприятия освобождается от любого риска, связанного с простоем комнат, получает значительную предоплату еще до начала курортного сезона, что позволяет ему максимально приготовить как инфраструктуру, так и персонал к приему туристов. С другой стороны, несмотря на значительный риск, принимаемый туроператором, он получает шанс продавать туры с проживанием в арендуемом им места размещения по минимальной для своего туристического рынка цене.

Во время аренды отеля владелец обязан продолжать управление минигостиницей или туристической усадьбы, контролировать оказание заявленных услуг постояльцам (расселение, эксплуатация, безопасность, питание, уборка номеров, смена белья, гоот-сервис, работа всей гостиничной инфраструктуры по оказанию дополнительных услуг), оплачивает в полном объеме коммунальные платежи, налоговые сборы и т. д. Единственным исключением из обыденной работы является его полное невмешательство в процедуру бронирования номеров и расчетов

с постояльцами (кроме оплаты постояльцами дополнительных услуг, стоимость которых не входит в цену аренды, например, пользование конным манежем, тренажерным залом или бассейном), которыми на протяжении всего срока аренды занимается туроператор.

Размер арендной платы, выставяемой владельцем, зависит от ряда факторов:

- категория мест размещения, его месторасположение и популярность;
- размер номерного фонда;
- срок аренды (чем он дольше, чем больше несезонных или межсезонных дней он охватывает, тем меньше будет размер арендной платы. Очевидно, что самой низкой будет арендная плата на условиях круглогодичной аренды, наиболее высокой – в случае аренды отеля только на высокий или пиковый сезоны. Это связано с изменением степени перенимаемого туроператором риска владельца);
- условия оплаты арендной платы владельцу (как менеджер коммерческой структуры, владелец заинтересован в скорейшем получении максимального размера арендных платежей, поэтому с целью стимулирования оперативности арендных выплат, может пойти на дополнительные скидки. Таким образом, если туроператор предложит ему полную оплату аренды единоразово и до начала туристического сезона, у него будет гораздо больше шансов получить дополнительные скидки);
- оговоренное количество и качество дополнительных услуг (поскольку современное гостиничное предприятие предлагает своим постояльцам не только услуги проживания и питания, но и определенный перечень дополнительных услуг, от того, пользование какими из них входит в оплачиваемую арендную плату, сильно зависит размер арендного платежа);
- динамичность предлагаемого туроператором графика заезда постояльцев (этот график планируется туроператором и предоставляется владельцу в момент их подготовки к подписанию договора аренды. В нем указывается планируемая длительность заездов постояльцев, обозначаются даты заезда и выезда гостей в грядущем сезоне. Чем длиннее будет длительность планируемых заездов, тем реже будут меняться постояльцы, тем, следовательно, меньше потребуются усилий служб арендуемого отеля на генеральную уборку, подготовку номеров к приему новых туристов. В этом случае у туроператора появляется причина требовать дополнительного дисконта со стороны владельца);
- степень участия туроператора в усовершенствовании гостиничного сервиса (многие туристические операторы, арендуя отель, собственными силами организуют анимационные программы для туристов, нанимают персонал для работы. Это, бесспорно, выгодно туроператору, поскольку, чтобы он ни усовершенствовал в отеле, все-это пойдет на пользу его же туристам, добавит ему дополнительные очки в сравнении с конкурентами. Это также выгодно и владельцу, который, благодаря усилиям туроператора, освобождается от необходимости собственных расходов на выполнение этих мероприятий).

Получив в аренду отель, туристический оператор приступает к реализации гостиничных номеров, пользуясь собственной агентской сетью.

### **Покупка блока мест на условиях комитмента**

Это наиболее распространенная форма работы туристического оператора и отеля. Прежде всего, ее популярность объясняется гораздо меньшими, по сравнению с арендой отеля расходами и риском туроператора. В случае приобретения блоков мест оператор имеет возможность выбирать количество комнат, риск за продажи которых он готов принять на себя, регулируя его, основываясь на собственном опыте работы, возможности продаж, эффективности функционирования своей агентской

сети. Во-вторых, покупка блоков одновременно в нескольких отелях дает туроператору возможность расширять ассортимент своих туров, ориентируя их на различные сегменты туристического рынка.

Блок мест – есть количественно и временно ограниченная совокупность койко-мест в отеле, материальную ответственность за продажу которых перед владельцем несет туристический оператор. Любой блок мест имеет следующие характеристики:

- количество номеров и их категория (то есть перечень комнат с указанием их категориейной принадлежности, право пользования которыми принадлежит оператору);
- длительность блока мест (указание даты начала и окончания покупаемых туроператором койко-мест, срока, в течение которого оператор имеет право от своего имени торговать комнатами);
- размер дисконта, предоставляемый владельцем (величина скидки с каждого койко-дня проживания, объясняемая переходом риска простоя номеров с владельца на туроператора).

В зависимости от условий продажи блоки подразделяют на несколько видов:

- **строго фиксированные** – туроператор приобретает конкретные номера, список которых указывается в приложении к договору покупки блока. В результате оператор знает не только категорию и вместимость номера, но и этаж, на котором номер расположен, куда выходят окна этих номеров, специфика номеров и т. д.;
- **свободно фиксированные** – туроператор приобретает комнаты конкретной категории или вместимости без указания их номера. Это означает, что клиенты туроператора могут расселяться в различных номерах, на различных этажах отеля по распоряжению владельца, но при условиях полного совпадения категории и вместимости номеров.

В зависимости от степени принимаемого туроператором риска блоки можно классифицировать на жесткие и мягкие:

- жесткий блок мест в отеле подразумевает полную материальную ответственность туроператора за продажу заявленного и оплаченного блока в течение всего срока блокирования. В случае ухудшения конъюнктуры туристического рынка, повлекшего снижение объемов продаж туроператора и простой комнат, убытки целиком и полностью ложатся на туроператора, а его отказ от блока до истечения срока действия договора без штрафных санкций невозможен;
- под мягким блоком мест подразумеваются условия работы туроператора, дающие возможность отказа за определенное время до планируемого заезда (обычно 7-14 дней) от части или от целого блока в случае, если реальный объем продаж туроператора оказался значительно меньше планировавшегося. Уведомленный об изменении размера блока отельер имеет возможность с меньшими убытками реализовать номера на месте, либо через других, более успешно работающих туроператоров, не требуя при этом оплаты «сгоревших» номеров с отказчика.

В зависимости от размера приобретаемых блоков они могут быть:

- эксклюзивные (в случае, если размер блока превышает половину номерного фонда отеля);
- крупные (размер блока 30-50% номерного фонда отеля);
- значительные (размер блока 15-30% номерного фонда отеля);
- незначительные (до 15% номерного фонда).



Размер заявляемого блока зависит, прежде всего, от субъективной оценки туроператором его собственных возможностей по дальнейшей реализации комнат, а также от его возможности изъять из оборота необходимые для приобретения блока мест средства, поскольку далеко не каждое предприятие туристической индустрии способно еще до начала туристского сезона «заморозить» довольно солидные суммы наличных или безналичных средств.

Комитмент-условия приобретения блоков комнат состоят в полной или частичной (не менее 50 %) предоплате заявленного количества номеров непосредственно перед сезоном, а также в практической невозможности туроператора отказаться от заявленного блока до истечения срока комитмента. Риск реализации комнат целиком ложится на туроператора, любой простой номеров отелем не компенсируется, а выплаченная оператором сумма не возвращается ни в каком виде (ни в форме денежной компенсации оператору, ни в форме продления комитмента либо переносе стоимости непроданных номеров на следующий сезон). Комитмент-условия выгодны для владельца, так как дают ему возможность получения наличных средств за будущие продажи своих комнат еще до наступления сезона, что позволяет ему более продуктивно приготовить отель ко встрече постояльцев (провести ремонтные работы, закупить необходимое оборудование и материалы) и снимают возможный риск простоя номеров. С другой стороны, комитмент позволяет туроператору получить довольно крупный дисконт на стоимость койко-дня в отеле, в обмен на принимаемый им в полном объеме риск отеля.

Размеры дисконта с каждого койко-места на комитмент-условиях зависят от ряда факторов:

- длительность блока мест (как и в случае с арендой отеля, оператор имеющий наиболее длительный и захватывающий как можно больше несезонных дней блок, получает больший дисконт);
- категория отеля и входящих в блок оператором номеров, популярность гостиницы либо курортного места, в котором она расположена;
- перечень и качество дополнительных услуг постояльцам приобретенных на комитмент-условиях номеров (только проживание и питание, либо в дополнении - пользование бассейном, пляжем, другими элементами гостиничной инфраструктуры);
- вид, срок оплаты комитментов (максимальный дисконт получают операторы, имеющие возможность полной и срочной предоплаты заявленного блока до начала курортного сезона. Размер дисконта уменьшается в случае требования оператором отсрочек или рассрочек платежа владельцу).

Таким образом, комитмент – наиболее приемлемая форма сотрудничества отеля и туроператора.

Наконец, в отношении и аренды отеля, и комитмент-условий приобретения блоков мест, можно, основываясь на практике, отметить, что обе эти формы работы типичны с владельцами – владельцами сезонных мест размещения. В этом случае туроператор имеет возможность купить комитмент, базирующийся на среднегодовой цене (которая несколько – на 20-30 % – выше стоимости койко-места в несезон, но зато намного – на 50-70 % – ниже цены койки в сезон).

## **Покупка блока мест на условиях элонтмента**

Данная схема взаимной работы туроператора и владельца специфична для операторов, либо не имеющих возможности для оплаты комитмента, а тем более для аренды отеля, либо реально осознающих собственный риск, связанный с необеспечением рентабельной загрузки приобретенных комнат. В случае элонтмента оператор заявляет о размерах и длительности собственного блока мест, однако не оплачивает его предварительно, а получает возможность вносить оплату владельцу непосредственно перед каждым заездом поставляемых туристов. Работать на условиях элонтмента обычно соглашаются либо малоизвестные, либо непопулярные среди туристов гостиницы и туристические усадьбы, либо в низкий сезон. При элонтменте стороны договариваются о планируемом блоке, владелец ставит номера оператора в постоянную резервацию, однако деньги за зарезервированные комнаты отель получает непосредственно перед каждым новым заездом туристов (график заездов туристов - наиболее распространены заезды, кратные неделе проживания, - также согласовывается сторонами при подписании договора). Это значит, что до истечения оговоренного срока (обычно это 7-14 дней) до момента заезда туристов, оператор информирует владельца, передает информацию о личности заезжающих и необходимую сумму оплаты за резервирование комнат. В случае жесткого блока мест, размер оплаты за элонтменты постоянный, не зависящий от реального количества заезжающих (оператор просто оплачивает свой блок комнат за срок типового заезда). Если же блок мест мягкий, оператору может быть предоставлена возможность не оплачивать пустующие номера либо, наоборот, увеличить количество резервируемых комнат на срок определенного заезда, в случае улучшения конъюнктуры туристического рынка.

Как видно из определения, работа на элонтмент-условиях (особенно при мягком блоке мест) менее выгодна владельцу (владельцы популярных гостиничных домов в пиковые сезоны никогда не соглашаются на элонтмент), поскольку риск простоя комнат остается на нем, следовательно, и размер дисконта с каждого койко-дня в сравнении, например, с комитментом, сильно уменьшится. С другой стороны, элонтмент позволяет работать с отелями мелким туроператорам, не имеющим финансовой и рыночной возможностей для аренды гостиницы или приобретения комитментов, давая им возможность зарабатывать пусть гораздо меньшие, но все-таки деньги.

Размер платы по элонтменту зависит от тех же условий, что и комитмент. Однако здесь большое влияние оказывает факт того, какой блок – жесткий или мягкий – заявляет туроператор (элонтмент по жесткому блоку сравним с арендой определенного количества комнат, плата за которую вносится с периодичностью, равной одному заезду туристов) и какова будет средняя длительность планирующихся им заездов (чем длительность заездов будет больше, тем более крупные средства за комнаты будет получать владельцу каждый раз, следовательно, тем больше будет шанс оператора получить хороший дисконт).

В практике работы туроператоров с отелями комитмент- и элонтмент-условия зачастую сочетаются и дополняют друг друга. Так, оценивая собственные возможности по отправке туристов, оператор, обычно, приобретает комитментов на 20-30% от размера регулярных отправок, добывая остальной объем элонтментами. Это хоть и приводит к некоторому удорожанию покупаемых гостиничных услуг, зато значительно снижает риск туроператора и не требует от него «замораживания»

крупных денежных сумм перед сезоном (что было бы, например, при покупке комитментов на все 100% отправлений). В дальнейшей работе оплату гостиничных услуг, входящую в тур-пакет, он либо полностью оставляет себе (если турист отправляется в номера, приобретенные на комитмент-условиях), либо перечисляет владельцу перед заездом туриста (если постоялец будет проживать в номерах, приобретенных на условиях элонтмента).

### **Работа на условиях безотзывного бронирования**

Безотзывное резервирование является менее рискованной в сравнении с комитментами и элонтментами формой сотрудничества туроператоров с отелями. Смысл ее состоит в резервировании туроператором определенного количества комнат на сравнительно небольшой временной период (чаще всего, на Праздничные, либо на другие пиковые даты) с указанием в заявке крайнего срока оплаты брони. При этом отказ туроператора от забронированных номеров без уплаты им штрафных санкций невозможен (безотзывное бронирование). На практике безотзывное бронирование осуществляется туроператором под фамилии несуществующих клиентов (так называемые, «мертвые души»), якобы заезжающих в указанные даты в места размещения. Гарантии своевременной оплаты брони не позднее указанного в заявке на резервирование срока подкрепляются (по требованию владельца) соответствующим гарантийным письмом. После подтверждения бронирования гостиницей туроператор начинает реализовывать комнаты с единственной целью – аккумулировать необходимую для полной и своевременной оплаты зарезервированных комнат сумму денежных средств. В случае успешной продажи номеров оператор, оплатив стоимость комнат, под различными предложениями меняет личные данные заезжающих на соответствующие реальности и реализует тур. В случае же неполной продажи комнат оператор либо оплачивает цену пустующих номеров владельцу, либо, по согласованию с владельцем, отказывается от них с уплатой определенного размера штрафных санкций.

Безотзывное бронирование выгодно для туроператоров, поскольку оно максимально снижает их риск (номера резервируются на удобные для туроператора даты заезда в наиболее популярные среди туристов даты, а не на длительный период), но при этом оставляет оператору возможность распоряжаться номерами от своего имени без постоянных проверок наличия в продаже комнат на интересующие даты у владельца, к тому же безотзывная бронь не требует крупной предоплаты, давая туроператору отсрочку и шанс оплачивать зарезервированные комнаты за счет уже реализованных туров.

С другой стороны, это выгодно и владельцу, который все-таки перекладывает риск по реализации комнат на туроператора и к тому же не вынужден давать партнеру крупный дисконт.

Безотзывное бронирование бывает двух видов:

- строго фиксированное (резервирование комнат на конкретные даты без возможности туроператора изменять даты или длительность заездов);
- пролонгируемое бронирование (это безотзывное бронирование, при котором туроператор имеет возможность перенести на более поздний срок даты заезда без уплаты владельцу штрафных санкций. Оператор прибегает к пролонгации резервирования в случаях, когда он реально оценивает риск неполной продажи номеров на первоначально установленные даты, однако считает, что, перенеся даты заезда, за

счет появившегося дополнительного времени он реализует зарезервированные комнаты).

### **Работа на условиях повышенной комиссии**

Работа на условиях повышенной комиссии туроператором не является схемой сотрудничества владельца и оператора, основанной на принятии последним полностью или частично риска по реализации заявленного количества комнат. Отличительная черта, как повышенной комиссии, так и двух оставшихся форм сотрудничества, – это резервирование и оплата комнат под конкретного, согласного с условиями тура, внесшего предоплату или даже полностью оплатившего стоимость услуг клиента туроператора. Это исключает риск в работе туроператора (даже в случае отказа клиента от тура, штрафные санкции туроператора перекладываются на отказавшегося), хотя и значительно сокращает размеры скидок владельца. В этих случаях принято говорить не о дисконте, а о простом комиссионном вознаграждении оператора со стороны владельца.

Комиссионное вознаграждение (комиссия) – есть определенный размер (обычно в процентном выражении) стоимости номера, устанавливаемый владельцем, формирующий доход туроператора с каждого проданного койко-места.

Экономический смысл комиссионного вознаграждения состоит в следующем:

- комиссия позволяет туроператорам торговать гостиничными услугами по ценам, не превышающим цену стойки самого отеля в соответствующий сезон. Такая политика владельца придает смысл обращениям туристов и агентов к туроператору, а не непосредственно в отель, для покупки гостиничных услуг. Получая комиссионное вознаграждение от владельца за каждое реализованное койко-место, туроператор получает возможность торговать на своем рынке услугами отеля (единичными или в составе турпакета) по цене самой гостиницы, не ущемляя при этом своих коммерческих интересов;
- комиссия является наиболее распространенным средством стимулирования торговой активности работающих с минигостиницей туроператоров. Регулируя ее размер, владельцы получают возможность не только мотивировать операторов к более активным продажам своих гостиничных услуг, но и привлекать новых операторов и их агентов.

Стоит отдельно отметить, что туроператору логично выбирать форму сотрудничества на комиссии в случаях, когда:

- услуги данного объекта размещения туристов входят в состав индивидуальных туров. Это означает, что если объемы реализации туров, ориентированных на проживание в конкретной домовладении (гостинице), малы, туроператору нет никакой необходимости связывать себя жесткими условиями приобретения блоков мест с этим отелем. Аренда и оплаченные блоки имеют смысл только в отношении с отелями, проживание в которых входит в массовые туры оператора. В случае же индивидуальных туров и редком пользовании оператором услуг размещения конкретного гостиничного предприятия, работа на условиях комиссии является наиболее оптимальной;
- усадьба (минигостиница) имеет высочайшую популярность среди туристов. В этой ситуации, владелец, максимально уверенный в полной продаже своих номеров в сезон, сам не согласится на условия аренды или покупки блоков мест с дисконтом либо же предложит операторам схемы работы, не сулящие получения ими сверхприбыли. В экономическом смысле это означает, что владелец низко оценивает

собственный риск простоя комнат и поэтому никогда не предложит принимающим его риск операторам высокий размер скидок;

– средняя стоимость услуг чрезвычайно высока. В этом случае, не найдется не только уверенных в полной реализации выкупленных комнат в дорогостоящем месте размещения, но и состоятельных, то есть готовых «заморозить» очень солидную сумму средств перед наступлением туристического сезона, туроператоров.

Размер устанавливаемого владельцем комиссионного вознаграждения туроператорам зависит от ряда факторов, из которых важнейшим является объем поставляемых оператором клиентов. Солидные и плотно работающие на условиях комиссии с туроператорами отели имеют собственную сетку увеличения размера комиссионного вознаграждения в случае достижения оператором определенного количества проданных койко-мест в течение определенного сезона. Например, владелец может увеличить комиссию с 10% до 12% при достижении оператором уровня продаж в N койко-мест за сезон, далее при достижении уровня в 1,5\*N койко-мест в течение того же самого сезона комиссия увеличивается до 15% и т. д.

Такой подход владельцев называют прогрессивной комиссией. Прогрессивная комиссия может быть двух видов - нарабатываемая и стартовая.

**Нарабатываемая прогрессивная** комиссия изменяется в течение сезона в зависимости от количества поставленных оператором постояльцев. Так, в начале сезона она минимальная, к концу успешного с точки зрения роста объема продаж оператора, она может быть максимальной. Нарабатываемая прогрессивная комиссия имеет две формы практического применения - без обратной силы (когда повышение комиссионного вознаграждения относится только на будущих клиентов) и имеющая обратную силу (в этом случае в момент повышения комиссионного вознаграждения владельцем производится перерасчет по всем ранее отправленным клиентам с коррекцией на более высокую комиссию. Разумеется, более стимулирующей является сетка прогрессивной комиссии, имеющая обратную силу.

С другой стороны, стартовая повышенная комиссия отличается от нарабатываемой тем, что отдельным операторам владелец может предоставлять более высокую комиссию уже перед началом сезона. Такой индивидуализированный подход менеджмента гостиницы основывается на опыте работы с конкретным туроператором, объеме поставленных им клиентов в прошлом сезоне, личных симпатиях и связях владельца и оператора.

### **Работа на условиях приоритетного бронирования**

Приоритетное бронирование имеет не столько экономический смысл, сколько представляет собой фактор, значительно облегчающий повседневную работу оператора, связанную с разовым бронированием комнат в отеле. Под этой формой сотрудничества оператора и владелец подразумевается, что последний рассматривает и подтверждает заявки оператора вне очереди и с максимальным приоритетом. Приоритет заявки означает, что владелец может подтверждать заявки оператора в ущерб интересам других туроператоров, имеющих в этой гостинице забронированные, но неоплаченные комнаты. Право приоритетного бронирования обычно ничем не оформляется, в большинстве случаев им наделяют туроператоров, имеющих положительный опыт работы с данным отелем, налаженные личные связи с владельцем. Однако получение оператором такого права сильно способствует повышению эффективности его работы, поскольку дает оператору уверенность в подтверждении практически любой заявки.

## **Разовые заявки на условиях стандартной комиссии**

Это наиболее примитивная форма сотрудничества отеля и оператора, не связанная ни с принятием оператором определенных обязанностей или риска, ни с предоставлением владельцем дополнительных скидок. Резервирование номера оператором происходит по желанию конкретного клиента, либо внесшего предоплату, либо оплатившего гостиничную услугу полностью. На практике оператор отправляет заявку установленного образца (приложение 3), в которой сообщает владельцу помимо своих собственных идентификационных данных (обычно заявка печатается на фирменном бланке оператора) информацию о личности заезжающих, времени и дате заезда и выезда, количестве заезжающих, условиях их поселения в отель (категории и вместимость номеров), оказании дополнительных услуг (питание, трансфер и т. д.). Также в заявке производится расчет стоимости услуг гостиницы с учетом установленной владельцем комиссии (ее размер указывается в договоре о взаимном сотрудничестве сторон). Получив и обработав заявку туроператора, отель высылает ему подтверждение бронирования (которое является доказательством принятия владельцем ответственности за должное предоставление заявленных условий), а также счет на оплату гостиничных услуг с учетом комиссионного вознаграждения оператора.

Работа по разовым заявкам на практике может строиться двумя способами – с оплатой услуг туроператору, и с оплатой услуг на месте. В первом случае оператор принимает от клиента полную оплату стоимости гостиничных услуг и до истечения установленного в подтверждении бронирования срока оплачивает счет владельца, оставляя себе размер своих комиссионных. Во втором случае расчет клиента оператора и места размещения происходит непосредственно на стойке гостиничного предприятия. При этом размер комиссионного вознаграждения автоматически зачисляется на специально открытый для туроператора счет в гостиничном предприятии. По истечении определенного срока (обычно раз в месяц) работниками оператора и владелец составляется акт сверки выполненных работ, в котором отмечается сумма комиссионного вознаграждения туроператора за истекший период. Обозначенная сумма либо переводится на счет туроператора, либо может накапливаться и далее.

Как уже было отмечено выше, приведенный список форм взаимоотношений владельца и туроператора не является конечным, стремительно меняющаяся конъюнктура туристических рынков, а также большая доля субъективизма в установлении партнерских отношений отелей и туроператоров приводят к появлению более модернизированных, более отвечающих коммерческим интересам сторон схем их сотрудничества.

Чем регламентированы взаимоотношения гостиничных предприятий с турагентами? В международной практике известны и имеют широкое применение соглашения и документы, регулирующие взаимоотношения гостиничных предприятий с турагентами и туроператорами. Один из них – Гостиничная конвенция 1970 г., разработанная под эгидой Международной гостиничной ассоциации и Всемирной федерации ассоциаций туристических агентств. Конвенция определяет обязательства договаривающихся сторон, сферу ее применения, типы гостиничных контрактов, общие и особые правила их составления, величину

комиссионных и порядок платежей, а также условия аннуляции договоров. В 1979 г. в Гостиничную конвенцию был внесен ряд поправок и она получила название “Международная гостиничная конвенция”, которая с 1993 г. стала кодексом отношений между гостиницами и турагентствами (туроператорами) и используется при заключении гостиничных контрактов. Кодекс обязывает гостиничное предприятие давать точную информацию по категории и расположению отеля, а также по качеству предоставляемых услуг. В нем определяется, что турагент не имеет права устанавливать для своих клиентов цены выше тех, которые установлены по договору комиссии. Это имеет отношение и к туроператору, работающему с гостиницей на тех же условиях. При этом ни турагент, ни туроператор, ни гостиница не должны раскрывать цену, которая оговорена в контракте.

## ОТДЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

### При заключении договора с туристической фирмой

- **Внимательно изучите тему Вашей предполагаемой деятельности.** Не стыдитесь сесть самостоятельно за учебники, пройти обучающие специализированные курсы или семинары-тренинги.
- **В первую очередь следует обратить внимание на полномочия лица, подписывающего данный договор.** В нем должно быть указано на основании какого документа действует подписавшее его лицо (устав, доверенность, приказ).
- **Никогда не спешите ставить свою подпись.** Учтите, что оформленное договором соглашение служит для установления, изменения или прекращения гражданских прав и обязанностей. И то, что вы подпишите, будет рассматриваться судом, как доказательство вашего одобрения предложенных условий.
- **Проверьте, есть ли в договоре информация о турфирме,** регистрационные, лицензионные и банковские реквизиты, соответствует ли название фирмы в шапке договора и на печати!
- **Постарайтесь собрать побольше информации о турфирмах, работающих на рынке туристических услуг.** Сейчас на туристическом рынке есть достаточное число опытных туроператоров практически по каждому туристическому направлению. Познакомиться с ними можно на профессиональных туристических ярмарках в Киеве, на региональных отраслевых выставках. Специализированные ярмарки и конференции проводятся также в форме workshop различными профессиональными туристическими изданиями. На workshop более спокойная и деловая обстановка чем на выставках, удобнее обсудить актуальные вопросы, познакомиться с новыми партнерами.
- **Изучите качество работы предполагаемого партнера с клиентами.** Турфирма должна представлять консультацию любому желающему получить информацию по турпакету. Качество работы туроператора во многом определяется его способностью быстро и бесконфликтно решать проблемы с туристами и потенциальными туристами.
- **Предоставить турфирме полную и правдивую информацию.** Турфирма обязана предоставить полную, достоверную информацию о месте и условиях размещения туриста, следовательно, она вправе затребовать эту информацию от

владельца туристической усадьбы. Чтобы избежать неприятностей владелец туристической усадьбы должен предоставить всю информацию о количестве и качестве оказываемых услуг. Не допустимо преднамеренное приукрашивание реального состояния усадьбы или сокрытие ее явных недостатков с целью привлечения клиентов или в надежде на то, что к началу деятельности они будут устранены. Это в дальнейшем может вызвать претензии туриста к туроператору и как следствие судебных разбирательств.

- **Ценообразование.** Во взаимоотношениях с поставщиками услуг необходимо предусматривать (фиксировать в договоре) условие о невозможности обратного изменения цен (цены можно изменять только на непроданные услуги) и отработать механизм исполнения этого условия.
- **Расторжение договора по инициативе турфирмы.** Без веских оснований турфирма не может расторгнуть договор. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий запрещается, за исключением случаев, предусмотренных законом (ст. 525 ГК У). Более того, чтобы избежать необоснованных претензий в договор включается раздел о форс-мажорных обстоятельствах. К тому же Закон Украины «Про туризм» указывает, что туроператор не несет ответственности за неисполнение своих обязательств по договору, если докажет, что причиной были обстоятельства непреодолимой силы. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих агентству выполнить туристические услуги в полном объеме и в оговоренные сроки по независящим от него причинам Агентство может без согласия Клиента заменить выбранный отель на отель равнозначной категории, произвести замену в экскурсионной программе.
- **Ответственность за качество услуг во время поездки.** Фирме приходится привлекать третьих лиц для полного выполнения условий договора (**авиационная компания, гостиница, экскурсии**). Но это не значит, что она не несет ответственности за качество экскурсий, размещение или питание в гостинице. Согласно законодательству, турист вправе требовать от туроператора или турагента оказания ему **всех** услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются. В свою очередь туроператор вправе требовать выполнения **всех** услуг оговоренных в договоре. Поэтому, для избежания проблем необходимо, чтобы перечень, качество и стоимость оказания услуг были прописаны в договоре четко и однозначно, не допускали двусмысленного толкования.

***В любом варианте договоров следует предусматривать (оговаривать) следующие условия:***

- стоимость номеров и бронирования;
- тип номеров и необходимое их число;
- продолжительность (сезоны) обслуживания;
- свободные периоды;
- графики заезда туристов;
- сроки и продолжительность разового обслуживания;
- набор входящих услуг;



- количество (пансион) и форму организации питания – варианты предоставления питания в ресторане гостиницы (завтрак, полупансион, полный пансион, шведский стол и т.д.);
- время обслуживания туристов питанием;
- специальные удобства на отдыхе (например, для инвалидов, вегетарианцев, – пользование городским пляжем и т.д.);
- языки, на которых необходимо говорить персоналу;
- сроки подтверждения заезда туристов (бронирования);
- сроки снятия заездов без предъявления штрафных санкций;
- штрафные санкции по величине и срокам отказа;
- скидки на большой заезд или на постоянную загрузку;
- материальная ответственность за недозаезд (количественный), срыв заезда, отказ в размещении гостей и др.;
- другие специфические вопросы (например, входит ли в стоимость номера пользование в гостинице сауной, бильярдом и др., время работы бассейна и пр.).

### **Что еще может сделать гостиничное предприятие для помощи турфирме в совместной борьбе за клиента?**

- включать различные дополнительные услуги (подноску багажа, трансфер и т.д.) в стоимость размещения;
- подготовить и предоставить турфирмам буклеты и другие информационные материалы, в том числе, на разных языках;
- мотивировать турфирму увеличением размера скидки (комиссии) при увеличении потока клиентов;
- формировать специальные цены для vip-клиентов турфирмы;
- предложить туроператору организовать ознакомительный тур (fam-trip) в гостиницу для своих турагенств с предоставлением им на этот период бесплатного размещения и других сопутствующих услуг;
- рекомендовать турфирме проводить поиск систем резервирования, в которых могла бы вестись продажа услуг гостиницы;
- совместно с турфирмой участвовать в специализированных туристических выставках;
- поощрять создание турфирмой собственных страниц в Интернете с предоставлением гостиницы и другое.

ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ (ОБЩАЯ ФОРМА) № \_\_\_\_

г. \_\_\_\_\_

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(наименование предприятия или ф.,и.,о. физического лица)

действующее на основании \_\_\_\_\_  
(устава, положения, доверенности)

именуемое в дальнейшем “Заказчик”, и \_\_\_\_\_  
(наименование предприятия или ф.,и.,о. физического лица)

действующее на основании \_\_\_\_\_  
(устава, положения, доверенности)

именуемое в дальнейшем “Исполнитель”, заключили настоящий договор о нижеследующем.

**1. Предмет договора**

1.1. По договору возмездного оказания услуг Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги, указанные в п. 1.2 настоящего договора, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

1.2. Исполнитель обязуется оказать следующие услуги:

\_\_\_\_\_  
(перечислить услуги)

именуемые в дальнейшем “Услуги”.

1.4. Срок выполнения работ с “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. до “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Исполнитель имеет право выполнить работы досрочно.

1.4.1. Услуги считаются оказанными после подписания акта приема-сдачи Услуг Заказчиком или его уполномоченным представителем.

**2. Права и обязанности сторон**

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Оказать Услуги с надлежащим качеством.

2.1.2. Оказать Услуги в полном объеме в срок, указанный в п. 1.4 настоящего договора.

2.1.3. Безвозмездно исправить по требованию Заказчика все выявленные недостатки, если в процессе оказания Услуг Исполнитель допустил отступление от условий договора, ухудшившее качество работы, в течение \_\_\_\_\_ дней.

2.1.4. Исполнитель обязан выполнить работу лично.

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. Оплатить работу по цене, указанной в п. 3 настоящего договора, в течение \_\_\_\_\_ дней с момента подписания акта приема-сдачи Услуг.

2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1. Во всякое время проверять ход и качество работы, выполняемой Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.

2.4.2. Отказаться от исполнения договора в любое время до подписания акта, уплатив Исполнителю часть установленной цены пропорционально части оказанных Услуг, выполненной до получения извещения об отказе Заказчика от исполнения договора.

### 3. Цена договора и порядок расчетов

3.1. Цена настоящего договора состоит из:

3.1.1. Вознаграждения Исполнителю в размере \_\_\_\_\_ грн.  
(сумма цифрами и прописью)

3.1.2. Суммы издержек Исполнителя в размере \_\_\_\_\_ грн.  
(сумма цифрами и прописью)

3.2. Цена настоящего договора составляет: \_\_\_\_\_ грн.  
(сумма цифрами и прописью)

3.3. Уплата Заказчиком Исполнителю цены договора осуществляется путем перечисления средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем договоре.

### 4. Ответственность сторон

4.1. За нарушение срока оказания Услуг, указанного в п. 1.4 настоящего договора, Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере \_\_\_% от суммы договора и пени из расчета \_\_\_% от суммы договора за каждый день просрочки.

4.2. Меры ответственности сторон, не предусмотренные в настоящем договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории России.

4.3. Уплата неустойки не освобождает Исполнителя от выполнения лежащих на нем обязательств или устранения нарушений.

### 5. Порядок разрешения споров

5.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами.

5.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны после реализации предусмотренной законодательством процедуры досудебного урегулирования разногласий передают их на рассмотрение в

---

(указать наименование и местонахождение третейского, арбитражного или народного суда, выбранного сторонами)

### 6. Заключительные положения

6.1. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями сторон. Приложения к настоящему договору составляют его неотъемлемую часть.

6.2. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждой из сторон находится один экземпляр настоящего договора.

#### Адреса и банковские реквизиты сторон

**Заказчик**

**Исполнитель**

\_\_\_\_\_  
(адрес и банковские реквизиты)

\_\_\_\_\_  
(адрес и банковские реквизиты)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф И О)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф И О)

М.П.

М.П.

**ДОГОВОР КОМИССИИ**

№ \_\_\_\_\_

г. \_\_\_\_\_ “ \_\_\_\_ “ \_\_\_\_\_ 200\_ г

**Комитент:** Частное предприятие «Каникулы-Юг» (туроператорская лицензия ГТАУ серия АВ № 349779, банковская гарантия №42/06-Г ОАО ТФБ «Контракт» на 10 000 Евро), в лице директора Заяц Людмилы Николаевны, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем ТУРОПЕРАТОР, и

**Комиссионер:** \_\_\_\_\_,  
в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем АГЕНТ, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора.**

- 1.1. ТУРОПЕРАТОР поручает, а АГЕНТ принимает на себя за комиссионное вознаграждение обязательства по реализации комплекса туристических услуг (туристического продукта) ТУРОПЕРАТОРА, на период действия договора, от своего имени, за счет ТУРОПЕРАТОРА.
- 1.2. Стоимость УСЛУГ ТУРОПЕРАТОРА и комиссионное вознаграждение АГЕНТУ оговорены в официальных прайс-листах, приложении к договору, счетах.

**2. Права и обязанности сторон**

- 2.1. ТУРОПЕРАТОР передает АГЕНТУ подробную информацию о месте и условиях отдыха и лечения, рекламный материал.
- 2.2. АГЕНТ от своего имени заключает письменный договор с туристом на туристическое обслуживание и предоставляет туристам достоверную и полную информацию об оказываемых туруслугах, условиях приема и обслуживания ТУРОПЕРАТОРА.
- 2.3. АГЕНТ направляет ТУРОПЕРАТОРУ по факсу, электронной почтой или с сайта заявку на бронирование туристических услуг.
- 2.4. ТУРОПЕРАТОР подтверждает заявку и выставляет счет на оплату. С этого момента заявка считается принятой. Все изменения условий заявки или аннуляцию тура стороны согласовывают только в письменном виде (электронная почта, факс).
- 2.5. ТУРОПЕРАТОР обязан предоставлять в полном объеме и в определенные сроки, оплаченные туристические услуги в количестве и качестве, оговоренных в подтверждении бронирования (счете) и в характеристике средства размещения. В случае невозможности обеспечения туристов подтвержденными услугами предоставить замену равноценную или более высокого класса без изменения общей стоимости.
- 2.6. При изменении цен на туруслуги ТУРОПЕРАТОР обязуется немедленно извещать об этом АГЕНТА. В этом случае проданные на момент изменения цен туруслуги переоценке не подлежат.
- 2.7. ТУРОПЕРАТОР организывает по согласованию с АГЕНТОМ и базой размещения страхование групп и индивидуальных туристов.
- 2.8. АГЕНТ имеет право передавать поручение, указанное в п. 1.1 третьим лицам при согласовании с ТУРОПЕРАТОРОМ,

2.9. АГЕНТ обеспечивает туристов ваучером и обязуется своевременно информировать своих клиентов о правилах пересечения границы и о необходимости при поселении в здравницу иметь при себе следующие документы: взрослым – паспорт; детям – свидетельство о рождении, справки о прививках и об эпидокружении. При поселении в санаторий необходимо иметь санаторно-курортную карту.

### **3. Ответственность сторон**

3.1 Договаривающиеся стороны не несут ответственности в случае нарушения туристом таможенных или пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, общественного порядка, а также особенностей поведения в стране временного пребывания. Они также не несут ответственности перед клиентом за сохранность его багажа и личных вещей (забота о сохранении багажа во время транспортировки лежит на перевозчике, а в остальное время на владельце багажа).

3.2 Условия аннуляции:

В случае отказа от забронированной туристической поездки удерживаются штрафные санкции в следующих размерах:

- за 7 дней – 10%,
- за 3 дня – 25 % от стоимости заказанных услуг.

Датой аннуляции считается день получения ТУРОПЕРАТОРОМ письменного сообщения об отказе АГЕНТА (факс, электронной почтой)

### **4. Порядок расчетов**

4.1. АГЕНТ перечисляет на расчетный счет ТУРОПЕРАТОРА средства за туристические услуги за вычетом своего вознаграждения.

4.2. Если величина комиссионного вознаграждения АГЕНТА не устраивает, он вправе назначать себе комиссию самостоятельно за счет регулирования стоимости реализации туруслуг клиенту или третьим лицам.

4.3. В случае отсутствия оплаты или ее документального подтверждения в 3-дневный срок, ТУРОПЕРАТОР вправе аннулировать заказ на условиях п.3.2.

4.3. Документом, подтверждающим отсутствие претензий со стороны АГЕНТА и, соответственно, выполнение своих обязательств ТУРОПЕРАТОРОМ, является Акт на оказание туруслуг.

4.4. Поздний заезд или ранний выезд из Здравницы не является основанием перерасчета стоимости обслуживания.

### **5. Форс-мажорные обстоятельства**

5.1. При возникновении непредвиденных обстоятельств (стихийное бедствие, эпидемия, война, изменение законодательства), в результате которых невозможно выполнить обязательства, вытекающие из настоящего Договора, стороны не несут ответственность за понесенные убытки другой стороны. В связи с этим, стороны обязаны письменно сообщить друг другу о форс-мажорных обстоятельствах не позднее следующего дня после их наступления.

5.2. Стоимость обслуживания, неиспользованного из-за непредвиденных обстоятельств, стороны возвращают при взаимных расчетах, после подписания Акта обслуживания.

## **6. Порядок рассмотрения споров**

- 6.1. Все споры, возникшие при исполнении настоящего Договора, разрешаются сторонами путем переговоров, а если согласие не достигнуто – в установленном Законом порядке.
- 6.2. Права и обязанности сторон внешнеэкономического договора определяются действующими законодательствами Украины и другой страны.
- 6.3. При возникновении спора стороны разрешают их в Хозяйственном суде АР Крым.

## **7. Заключительные положения**

- 7.1. Все изменения, Приложения и дополнения к настоящему Договору действительны только в письменной форме и заверенные печатью Сторон.
- 7.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах и вступает в силу с момента подписания обеими сторонами и действует до того момента, пока одна из сторон не заявит о расторжении или изменении Договора.

## **8. Реквизиты сторон**

### **Туроператор**

\_\_\_\_\_ (адрес и банковские реквизиты)

\_\_\_\_\_ (Ф И О)  
(подпись)

М.П.

### **Агент**

\_\_\_\_\_ (адрес и банковские реквизиты)

\_\_\_\_\_ (Ф И О)  
(подпись)

М.П.

**ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРА**

Название агентства				
Почтовый адрес				
Телефон (с кодом города)			e-mail	
Контактное лицо				
<b>Название тура</b>				
его характеристика (категория гостиниц, система питания)				
Стоимость тура			Комиссия	
Дата выезда			Дата возвращения	
№	Имя, фамилия туриста (по заграничному паспорту)	Серия, номер паспорта	Дата рождения	Проживание (категория номера SNGL, DBL, TWIN)
<p>Внимание! При отмене заявки вступают в силу штрафные санкции согласно агентского договора. ООО «Туристическая компания «Сага», настойчиво предлагает туристам оформлять страховые полисы, предусматривающие страхование риска невозможности совершения зарубежной поездки. При отказе туристов от поездки, штрафные санкции компенсируются страховой компанией, но только в случаях: внезапной непредусмотренной болезни, несчастного случая или смерти, произошедших с туристами; внезапной непредусмотренной болезни, несчастного случая или смерти, произошедших с одним и ближайших родственников туристов; получение туристами судебной повестки, согласно которой они обязаны принимать участие в судебных заседаниях, или решение органов внутренних дел об ограничении прав туристов относительно их свободы перемещения в связи с открытием уголовного дела; повреждение личной собственности туристов вследствие пожара, стихийного бедствия, аварии систем водоснабжения, отопления или канализации, дорожно-транспортного происшествия, а также действий со злым умыслом третьих лиц (компенсация вышеупомянутых убытков производится только в том случае, если их документально подтвержденный размер составляет не менее 2000 долларов США в гривневом эквиваленте по официальному курсу НБУ на день нанесения убытков); опоздание туристов на самолет, поезд, теплоход или автобус из-за опоздания междугородного маршрутного транспорта. При этом ожидаемое время прибытия должно отличаться не менее чем на 1,5 часа от времени отправления транспортного средства для дальнейшего путешествия туристов. Расчет стоимости данной страховки производится индивидуально. При заказе туристами такой страховки необходимо указывать это в графе „Примечание“.</p>				
<b>Примечание</b> (наличие своих виз, билетов, заказ страховок и т.п.)				
Дополнительные пожелания (выполнение не гарантируется)				
Заявку оформил			Заявку принял	
Дата			Дата	
М.П.			М.П.	

