

УДК 33.338.4

*Норцов О. В., магістр**Науковий керівник: Дружиніна В. В., д.е.н., професор**Кременчуцький національний університет імені Михайла Остроградського,
м. Кременчук, Україна*

ДОГОВІР ЯК ОСНОВА ВИНИКНЕННЯ ЗОБОВ'ЯЗАЛЬНИХ ПРАВОВІДНОСИН У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Дана робота розглядає основні проблеми, що можуть виникнути при укладанні договорів про надання послуг у сфері туризму. На основі судового досвіду складено практичні рекомендації, які допоможуть набути необхідних навичок для укладання конкретних документів та звести до мінімуму ризик появи помилок, що часом зумовлюють суттєві складності при вирішенні спорів з туристичним оператором, який несе безпосередню відповідальність за порушення зобов'язань зазначених в договорі, адже відповідальність сторін за договором між туристичним оператором і туристичною агенцією визначається до загальних положень про агентський договір, якщо інше не встановлено укладеним договором між суб'єктами туристичної діяльності, що надають туристичні послуги або Законом України «Про туризм».

Відповідно до визначеної форми підтверджувальних повноважень туристична агенція здійснює виключно комерційне посередництво та виконує роль посередника, який діє від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок туристичного оператора [1].

Виконуючи свої посередницькі функції фактичні дії туристичної агенції не є предметом договору доручення, а лише сприяють його виконанню. Хоча туристичні агентства, здійснюючи продаж путівок, отримують від клієнта фактичну вартість туру у повному обсязі, але по факту більша частина цих надходжень є транзитною сумою, що далі перераховується туристичною агенцією оператору за винятком комісійної винагороди.

Ключовим компонентом у процесі підготовки до омріяної подорожі є договір. Від правильності його укладання прямо пропорційно залежить майбутній відпочинок кожного подорожуючого.

В умовах розвитку туристичного бізнесу правове регулювання відносин, що виникають із приводу надання туристичних послуг, набули особливої актуальності.

Регулювання відносин суб'єктів туристичної діяльності з туристом здійснюється договором на туристичне обслуговування. За договором на туристичне обслуговування одна сторона зобов'язується надати за замовленням іншої сторони комплекс туристичних послуг, а клієнт зобов'язується оплатити його.

До укладення договору на туристичне обслуговування потенційному споживачу туристичного продукту має бути надана інформація про:

1) основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в'їзних документів;

- 2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки;
- 3) туристичного оператора, його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію;
- 4) розмір фінансового забезпечення туристичного оператора чи туристичного агентства на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності й кредитну установу, яка надала таке забезпечення [2].

Крім цього, згідно з переліком ліцензійних вимог, туристичний оператор повинен мати постійне фінансове забезпечення перед туристами у вигляді гарантії банку або іншої кредитної установи, а при здійсненні виплати відшкодування туристам, туристичний оператор повинен відновити суму фінансової гарантії наступного робочого дня.

Також туристичні оператори на власному веб-сайті відтепер мають надавати інформацію про туристичних агентів, з якими вони працюють – найменування фізичної чи юридичної особи, строк дії агентського договору, реквізити особи, що надала гарантію банку або іншої кредитної установи, а також інформацію про чинні договори на туристичне обслуговування, укладені безпосередньо туристичним оператором або через туристичних агентів із зазначенням країни тимчасового перебування.

Туристичний оператор, що надає послугу, пов'язану з перевезенням туристів має за 8 та за 2 години до запланованого відправлення рейсу перевірити інформацію про час його відправлення.

У разі затримки рейсу на більш ніж 4 години, туристичний оператор мусить відповідним чином відобразити цю інформацію на своєму офіційному веб-сайті, а також невідкладно проінформувати про це електронною поштою орган ліцензування.

Також туристичні оператори від тепер зобов'язані будуть забезпечувати всі необхідні умови для доступності осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до місць їх проживання під час їх відпочинку.

Якщо туристичний оператор порушив ці або інші ліцензійні умови, турист має право звертатися із заявою до Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, надавши підтверджуючі документи для здійснення перевірки обставин порушення. У випадку підтвердження факту недотримання будь-якої з цих вимог може тягнути за собою анулювання ліцензії туристичного оператора [3].

Особливу увагу необхідно приділити умовам договору, що включають положенням про форс-мажорні обставини з переліком фактів і правовими наслідками настання форс-мажору. У разі невиконання, неналежного виконання туристичного договору через форс-мажорні обставини, що не були передбачені договором на туристичне обслуговування туроператор звільняється, на підставі раніше отриманого в Торгово-промисловій палаті України сертифіката про форс-мажорні обставини, від сплати будь-якого роду компенсацій та штрафів. Проте важливо пам'ятати, що це не звільняє його від відповідальності перед туристом у виконанні своїх зобов'язань надати послугу в повному обсязі, але вже повторно.

Якщо туристичний оператор не надав заявлені послуги за захистом порушених прав потрібно звертатися із заявою до Державна служба України з

питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів, надавши матеріали підтверджуючі невиконання договірних зобов'язань зазначених умовами договору, а саме: копію договору на туристичне обслуговування та договору обов'язкового страхування; фото-, відеоматеріали; копію проїзних документів; розрахункові квитанції понесених витрат тощо [4].

Договір на туристичне обслуговування укладається загальним способом шляхом пропозиції однієї сторони укласти договір і прийняття пропозиції другою стороною. Договір вважається укладеним, якщо сторони в належній формі досягли згоди з усіх істотних умов договору. Договір набуває чинності з моменту його підписання та є обов'язковим для виконання сторонами [5].

На підставі укладеного консенсуального договору клієнту видається туристичний ваучер, який підтверджує право замовника на одержання сплаченої туристичної послуги або комплексу послуг, встановлює факт їх укладення, а також є засобом ідентифікації для рецептивного туроператора, що здійснює обслуговування та надає послуги споживачу в місці перебування.

Проте відповідно до статті 23 Закону України «Про туризм» у ваучері враховуються не всі істотні умови договору, що передбачені статтею 20 Закону України «Про туризм». Як підтверджує судова практика, туристичній фірмі досить важко гарантувати виконання всіх покладених на себе обов'язків у практичному плані, тому більшість вдається до необізнаності потенційних покупців шляхом видачі туристу ваучера без укладення окремого договору, що дозволяє недобросовісним туристичним підприємствам при вирішенні спорів ухилятися від відповідальності за невиконання або неналежне виконання договору на туристичне обслуговування через неврегулювання ряду питань на початку його укладання.

Щоб не потрапити в подібну ситуацію, в першу чергу акцентувати свою увагу необхідно саме на договір, а ваучер розглядати як додаток до нього.

Отже, тільки правильно укладений договір на туристичне обслуговування дозволить гарантувати високу якість послуг та захистити права та інтереси під час відпочинку.

Список літератури

1. Господарський кодекс України : Закон України від 16.01.2003 № 436-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 18–22. Ст. 144.
2. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1995. № 31. Ст. 241.
3. Ліцензійні умови провадження туроператорської та турагентської діяльності : від 11.11.2015 № 991. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 420–916. Ст. 163.
4. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1991. № 30. Ст. 379.
5. Цивільний кодекс України : Закон України від 16.01.2003 № 435-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 40–44. Ст. 356.