

Т. І. Ткаченко,
к. геогр. н., доцент, доцент кафедри міжнародного туризму,
Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ
Є. В. Козловський,
к. держ. упр., доцент, доцент кафедри міжнародного туризму,
Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ

ОСОБЛИВОСТІ ВСТАНОВЛЕННЯ ДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРАТОРА З ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ПОСЛУГ, АГЕНТАМИ ТА ПАРТНЕРАМИ

Т. Tkachenko,
Candidate of Geographical Sciences, Associate Professor, Assistant Professor
of the Dept. of International Tourism, Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv
Ye. Kozlovskiy,
PhD in Public Administration, Associate Professor, Assistant Professor
of the Dept. of International Tourism, Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv

THE FEATURES OF SETTING THE CONTRACTUAL RELATIONS OF THE TOUR OPERATOR WITH SERVICE PROVIDERS, AGENTS AND PARTNERS

У статті визначено особливості встановлення договірних відносин туристичного оператора з постачальниками послуг, агентами та партнерами, вивчено зміст істотних умов договорів про співпрацю між основними суб'єктами туристичної діяльності. Підкреслено, що договірні відносини туристичного оператора реалізуються відповідно до технологічних циклів діяльності. Найбільша кількість угод укладається у циклі виробництва туристичного продукту (договори з постачальниками послуг), а також у циклі реалізації туристичного продукту (агентські угоди, договори франчайзингу).

The article defines the peculiarities of setting the contractual relations of the tourism operator with the service providers, agents and partners, and examines the content of the essential terms of the agreements on cooperation between the main participants of tourism activity. It is emphasized that the contractual relations of the tourism operator are realized in accordance with the technological cycles of the activity. The largest number of deals is in the cycle of creation of tourism products (contracts with service providers), as well as in the cycle of sales of tourism product (agency agreements, franchising agreements).

Ключові слова: договірні відносини, туристичний оператор, правове регулювання, туризм, бронювання, оренда, обслуговування.

Key words: contractual relations, tourism operator, legal regulation, tourism, reservation, lease, service.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

У процесі створення туристичного продукту більшість туристичних операторів змушені встановлювати договірні відносини з іншими суб'єктами туристичної діяльності. Договір є унікальним правовим засобом, згідно з яким інтерес кожної сторони, в принципі, може бути задоволений тільки через задоволення інтересу іншої сторони. Цей факт повністю розкриває спільний інтерес обох сторін в укладанні договору та його належному виконанні. Договір, заснований на такій обоюдній зацікавленості, здатний забезпечити організованість,

порядок та стабільність у процесі господарської діяльності, чого неможливо домогтися використовуючи різноманітні адміністративно-правові інструменти.

Договірні відносини є важливою складовою сучасної туристичної діяльності. Регулювання таких відносин здійснюється з допомогою багатьох правових форм, що суттєво відрізняються поміж собою. Відтак, з метою забезпечення стабільності договірних відносин у сфері туризму в нашій державі, існує необхідність дослідження основних особливостей їх встановлення та регулювання.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Дослідження проблем встановлення договірних відносин туристичного оператора з іншими суб'єктами туристичної діяльності проводяться такими відомими вченими, як М.Б. Біржаков, М.І. Волошин, М.О. Жукова, І.В. Зорін, В.О. Квартальнов, О.О. Любіцева, М.П. Мальська, Г.А. Папірян, В.С. Сенін, В.К. Федорченко, А.Д. Чудновський та ін.

МЕТА СТАТТІ

Мета статті полягає у визначенні особливостей встановлення договірних відносин туристичного оператора з постачальниками послуг, агентами та партнерами, а також вивченні змісту істотних умов договорів про співпрацю між основними суб'єктами туристичної діяльності.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Договірні відносини туристичного оператора реалізуються відповідно до технологічних циклів діяльності. Найбільша кількість угод укладається у циклі виробництва туристичного продукту (договори з постачальниками послуг), а також у циклі реалізації туристичного продукту (агентські угоди, договори франчайзингу) [7, с. 45].

Розміщення — це основна послуга, що надається туристам під час подорожі. Співпраця та договірні відносини між туристичним оператором та готелем можуть відбуватися за різними варіантами, серед яких: оренда готелю, купівля блоку місць, робота на умовах бронювання та робота на умовах комісії. Вибір необхідного варіанту обумовлюється цілями обох сторін, їх розрахунками, прогнозами або очікуваннями від співробітництва, фінансовими можливостями, готовністю ризикувати тощо.

Оренда готелю передбачає надання туристичному оператору права на користування готельними номерами за відповідну суму орендної плати, яка сплачується одноразово або періодично. Економічний сенс такої угоди не тільки у придбанні туроператором права користування номерами за власним бажанням, але й у перенесенні ризику господарської діяльності готелю (насамперед, пов'язаного із загрозою простою номерів) у повному обсязі на туристичного оператора. Це вимагає від власника готелю суттєвих знижок, які можуть досягати до 50 % від роздрібної ціни номерів.

Готелі здебільшого приймають пропозиції туристичних операторів щодо оренди, оскільки у результаті угоди, власник готелю звільняється від будь-якого господарського ризику, одержує передоплату за користування номерним фондом напередодні сезону, що дозволяє максимально приготувати інфраструктуру, а також персонал закладу розміщення до прийому туристів. Туристичний оператор, у свою чергу, незважаючи на значний ризик, отримує чудовий шанс продавати власні тури з проживанням у орендованому готелі за мінімальну ціну [3, с. 214].

Під час оренди власник готелю зобов'язаний контролювати надання всіх основних та додаткових послуг, оплачувати у повному обсязі комунальні платежі, податкові збори тощо. Єдиним виключенням з повсякденної роботи є його повне невтручання у процедуру бронювання номерів та грошових розрахунків з відвідувачами (окрім оплати ними додаткових послуг, вартість яких не входить в ціну оренди, наприклад, користування тренажерним залом, сауною, басейном), якими впродовж усього періоду оренди займається безпосередньо туристичний оператор.

Окрім класу, категорії орендованих номерів, кількості номерного фонду та інших технологічних характеристик готелю, на розмір орендної плати суттєво впливає строк оренди: чим він довше, тим меншим буде розмір орендної плати. Очевидно, що найнижчою буде

орендна плата на умовах цілорічної оренди готелю, найбільш високою — у випадку оренди готелю тільки на високий сезон. Впливають також на вартість оренди умови оплати: найбільший дисконт отримує туристичний оператор, який здійснює відразу повну передоплату.

Купівля блоку місць — це найбільш розповсюджена форма роботи туристичного оператора і готелю. Насамперед, її популярність пояснюється набагато меншими, у порівнянні з орендою готелю, витратами та ризиком туристичного оператора. Блок місць — це кількісно й тимчасово обмежена сукупність ліжко-місць у готелі, матеріальну відповідальність за продаж яких несе туристичний оператор.

Залежно від умов продажу блоки місць поділяють на такі види:

— строго фіксовані — туроператор отримує фіксовані номери, список яких вказується у додатку до договору. У результаті туроператор знає не тільки категорію та місткість номерів, але й поверх, на якому номери розташовані, куди виходять вікна номерів тощо;

— вільно фіксовані — туроператор отримує номери конкретної категорії або місткості без фіксації їх розташування. Це означає, що туристи можуть розселятися у різних номерах, на різних поверхах, але при обов'язковій умові повного збігу категорії й місткості номерів.

Залежно від ступеня прийнятого на себе туроператором потенційного ризику блоки місць можна класифікувати на жорсткі та м'які:

— жорсткий блок місць передбачає повну матеріальну відповідальність туроператора за продаж заявленого та оплаченого блоку впродовж всього терміну дії договору. У випадку погіршення кон'юнктури туристичного ринку, через який знизився обсяг продажів туроператора та збільшився простій кімнат, збитки цілком лягають на туроператора, а його відмова від блоку до закінчення терміну дії договору без штрафних санкцій неможлива;

— м'який блок місць передбачає такі умови роботи туроператора, що дають можливість відмови у визначений термін до запланованого заїзду від частини або від цілого блоку, якщо реальний обсяг продажів туроператора виявився значно меншим запланованого. Вчасно попереджений про зміну розміру блоку готель має можливість з меншими збитками реалізувати номери через інших туроператорів, не вимагаючи при цьому оплати завданих незручностей від відмовника [2, с. 182].

Умови придбання блоків місць пов'язані з повною або частковою передоплатою заявленої кількості номерів напередодні сезону, а також з практичною неможливістю туристичного оператора відмовитися від заявленого блоку до закінчення терміну угоди. Ризик простою номерів він цілком приймає на себе, неспроможність продати номери готелем не компенсується, а сплачена грошова сума не повертається.

Робота на умовах бронювання є менш ризикованою у порівнянні з попередніми формами співробітництва туристичного оператора з готелем. Суть її полягає у резервуванні визначеної кількості номерів на порівняно невеликий часовий період із вказівкою у заявці кінцевого терміну оплати броні. При цьому відмова туристичного оператора від заброньованих номерів без сплати ним штрафних санкцій неможлива.

Робота на умовах комісії — це резервування та оплата номерів під конкретного клієнта, який оплатив вартість послуг. При цьому виключається ризик туристичного оператора (навіть якщо клієнт відмовляється від туру, то штрафні санкції перекладаються на нього). В цьому випадку йдеться скоріше не про знижку, а про просту комісійну винагороду, що сплачує готель за проданий номер [6, с. 27].

Основним елементом транспортного обслуговування туристів під час подорожі є послуга перевезення. В

сучасних умовах стрімкого розвитку транспортних засобів все більше актуалізуються завдання щодо приведення можливостей організаторів відпочинку у відповідність з різноманітними вимогами щодо транспортного обслуговування туристів різних вікових, соціальних, мотиваційних та інших категорій. Питання ефективності взаємодії туристичних і транспортних підприємств є важливим чинником розвитку пасажирських перевезень у туризмі.

Повітряний транспорт. Туристичні оператори укладають з авіакомпаніями договори двох видів. Перший вид договору — договір на квоту місць. Квота може бути жорсткою або м'якою, від цього залежать спеціальні пільги та знижки, які надаються авіакомпанією. При жорсткій квоті всю відповідальність за неспроможність продати місця та всі фінансові втрати незалежно від причин несе туристичний оператор. При м'якій квоті місця встановлюються строки можливої відмови туристичного оператора від квоти або частини квоти місць, якщо певні тури підприємством не були реалізовані. Ці строки передбачають можливість подальшої реалізації таких місць самою авіакомпанією або її агентами.

Договір з авіакомпанією стосовно квоти місць на регулярних авіарейсах включає наступні позиції:

- графік проведення турів з вказівкою місць призначення;
- кількість туристів у кожній групі (квота місць);
- терміни подачі заявок та придбання авіаквитків;
- терміни скасування замовлень на авіаквитки;
- види тарифів на авіаквитки та умови їх надання;
- знижки та пільги на квоту місць;
- порядок повернення авіаквитків.

Іншим видом договору є агентська угода з авіакомпанією, яка передбачає можливість самостійної реалізації авіаквитків туристичним оператором. Підприємство лише виступає в якості каси з продажу квитків авіакомпанії, тобто оформлює квитки, має відповідне комп'ютерне обладнання та право доступу до мережі бронювання авіакомпанії. У цьому випадку авіакомпанія в особі туристичного оператора має додатковий пункт продажу авіаквитків.

В агентській угоді з авіакомпанією вказуються такі позиції:

- умови забезпечення туристичного оператора фактичними з продажу та необхідним устаткуванням для оформлення авіаквитків;
- обсяги продажів авіаквитків;
- тарифи та ціни на авіаквитки;
- умови оплати авіаквитків;
- розмір комісійної винагороди за продаж авіаквитків;
- терміни, регулярність та форма подачі звітів.

Повітряний чартер — це договір фрахтування повітряних транспортних засобів (всієї місткості літака або тільки його частини). Слово "чартер" також застосовується щодо нерегулярного рейсу повітряного судна, який виконується для конкретного замовника.

При організації чартерних авіаперевезень визначається маршрут, обговорюються обов'язки сторін, з'ясовується відповідність укладеного договору міжнародним правилам. Визначається також вартість рейсу, що включає оренду літака, витрати палива, роботу екіпажу, обслуговування у аеропорту тощо. Потім укладається спеціальний чартерний договір, який включає наступні позиції:

- тип літака;
- кількість місць для продажу;
- вартість оренди літака;
- маршрут із вказівкою аеропортів;
- термін дії договору;
- регулярність здійснення авіарейсів.

У чартерних рейсів існує не дуже хороша репутація, бо вважається, що обслуговування на них гірше та затримуються вони частіше. Такі випадки бувають, коли

організацією чартерів займаються невеликі авіакомпанії, які не мають досвіду організації пасажирських перевезень. Отже, завжди варто поцікавитися репутацією та досвідом роботи підприємства, а у випадку затримки рейсу або зміни маршруту слід пред'явити претензії як до авіакомпанії, так і до туристичного оператора, які виконували продаж туру або авіаквитків [2, с. 184].

Водний транспорт. При організації подорожей водним транспортом туристичний оператор укладає з пароплаванням наступні договори:

1. Договір на оренду суден, в якому вказується:
 - кількість та найменування суден;
 - кількість місць за категоріями кают;
 - маршрути круїзів та їх строки;
 - вартість кожного рейсу;
 - загальна сума за договором на перевезення туристів;
 - відповідальність сторін.
2. Договір на організацію харчування туристів, у якому вказується:
 - кількість рейсів;
 - перелік суден;
 - тривалість одного рейсу;
 - кількість туристів у рейсі;
 - вартість харчування на одного туриста;
 - обов'язки ресторанів розташованих на судні;
 - опис культурно-розважальної програми в ресторанах;
 - порядок розрахунків за харчування туристів.

3. Договір про надання екскурсійного обслуговування за маршрутом проходження судна. До цього договору повинен додаватися графік заходу судна у порти міст із чіткою вказівкою днів, орієнтовного часу прибуття та відправлення судна, а також програма обслуговування туристів.

Судно для подорожі орендується за договором, що укладається між туристичним оператором та річковим або морським пароплаванням.

Обов'язковими складовими договору оренди судна є:

- розклад руху судна, погоджений з туристичним оператором;
 - план-карта судна, затверджена на момент укладання договору;
 - система оплати оренди судна за категоріями кают.
- Одним з важливих пунктів договору є пункт про відповідальність сторін. Судновласник зобов'язаний:
- дотримуватися встановленого розкладу руху судна;
 - у випадку його зміни винна сторона оплачує фактичні збитки;
 - якщо судновласник за певними причинами не може надати судно, передбачене договором, то він надає замовнику інше аналогічне судно;
 - якщо судно під час подорожі надає допомогу іншому судну, то судновласник не несе відповідальності за затримку рейсу [2, с. 185].

Залізничний транспорт. Обслуговування груп на маршруті проводиться на підставі договору, укладеного між кількома туристичними підприємствами, а також спеціального графіка заїздів груп туристів.

Обов'язки туристичного оператора, що відправляє групу:

- підтвердити заїзд групи у встановлений строк із вказівкою кількості туристів, дати і часу прибуття, номеру поїзда і вагона;
- надати керівнику групи списки туристів;
- забезпечити групу зворотними квитками або мати підтвердження приймаючого підприємства щодо забезпечення туристів такими квитками.

Обов'язки туристичного підприємства, що приймає групу:

— організувати зустріч і доставку туристів автотранспортом до місця їх проживання та харчування;

— підготувати місця розміщення відповідно до зазначеної у заявці кількості туристів;

— укласти договір на обслуговування з підприємством харчування та контролювати його своєчасне виконання;

— забезпечити надання екскурсійної програми обслуговування у повному обсязі, а також додаткових послуг;

— організувати проводи туристів до залізничної станції [2, с. 186].

Автомобільний транспорт. Договірні взаємовідносини туристичних і автотранспортних підприємств здійснюються на підставі договору оренди транспортного засобу разом з водіями. За договором туристичному оператору на певний строк надається транспортний засіб у тимчасове володіння та користування за відповідну оплату.

Договір оренди транспортного засобу містить такі позиції:

— маршрути обслуговування;

— кількість автобусів;

— графік надання автобусів;

— умови надання автобусів;

— строки та форми подачі заявок;

— взаємні зобов'язання та відповідальність сторін;

— орієнтовна сума платежів;

— порядок взаєморозрахунків.

У договорі чітко вказуються права та обов'язки сторін. Автотранспортне підприємство зобов'язується здійснювати якісне та безпечне обслуговування туристів, а саме:

— забезпечувати подачу технічно справних автобусів;

— надавати автобуси у обумовлений заявкою час та місце;

— наймати досвідчених водіїв автобусів.

У свою чергу туристичний оператор зобов'язується:

— використовувати надані автобуси у відповідності з графіком;

— забезпечувати порядок під час посадки та висадки туристів;

— забороняти перевезення вогнебезпечних, вибухових, токсичних речовин, а також вантажів, що забруднюють або псують автобус;

— надавати водіям автобусу готельний номер для відпочинку та місце для паркування автобусу впродовж багатоденного туру [2, с. 186].

ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

Договори туристичного оператора з постачальниками послуг укладаються на основі типового договору, який визначає конкретні умови обслуговування туристів і розкриває особливості роботи партнерів. Ключові положення договорів з постачальниками послуг є аналогічними основним розділам типового договору: предмет договору, основні умови, права та обов'язки постачальника послуг, права та обов'язки туроператора, відповідальність сторін, форс-мажорні обставини, юридичні адреси та реквізити партнерів. У змісті стандартного договору можна визначити істотні, типові та випадкові умови.

Істотними визнаються такі умови, без яких цей вид договору не може вважатися укладеним. При укладенні договору сторони зобов'язані у будь-якому разі погодити предмет, ціну та термін дії договору. До типових умов належать ті, які є зрозумілими, тому в договорі, зазвичай, не вводяться. Відсутність типових умов у договорі не впливає на його юридичну силу, тому що в цьому випадку застосовуються правила відповідної правової норми. Випадковими умовами договору визнаються

ті, які найчастіше не передбачаються у договорах такого типу, але можуть бути включені у його зміст за згодою сторін.

Література:

1. Господарський кодекс України: чинне законодавство зі змінами та доповненнями станом на 07 бер. 2018 р. — Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15>

2. Козловський Є.В. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. / Є.В. Козловський. — К.: "Центр учбової літератури", 2015. — 272 с.

3. Козловський Є. Державне регулювання та підтримка розвитку туризму в Україні: досвід країн Центральної та Східної Європи / Є. Козловський // Актуальні проблеми внутрішньої політики. — 2004. — Вип. 4. — С. 209—218.

4. Про туризм: Закон України: чинне законодавство зі змінами та доповненнями станом на 11 лют. 2015 р. — Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/324/95>

5. Система стримувань і противаг у сфері державно-управлінських відносин: наук.-метод. рек. / авт. кол.: В.А. Ребкало, В.А. Шахов, Е.А. Афонін та ін. — К.: НАДУ, 2008. — 72 с.

6. Ткаченко Т.І. Сучасна модель створення національного туристичного продукту "Буки: розвиток через туризм": практичний аспект / Т.І. Ткаченко // Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колект. монографія / За наук. ред. проф. Л.Ю. Матвійчук. — 3-тє вид. — Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2017. — С. 23—44.

7. Ткаченко Т. Методичний інструктаж комплексної оцінки туристично-ресурсного потенціалу України / Т. Ткаченко // Географія та туризм: наук. зб. — 2017. — Вип. 40. — С. 40—50.

8. Цивільний кодекс України: чинне законодавство зі змінами та доповненнями станом на 07 бер. 2018 р. — Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15>

References:

1. The Verkhovna Rada of Ukraine (2003), The Economic Code of Ukraine, available at: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15> (Accessed 03 May 2018).

2. Kozlovskiy, Ye. V. (2015), *Pravove rehuliuvannia turystychnoi diial'nosti: navch. posib.* [Legal regulation of tourism activities: Tutorial], Kyiv, Tsentru uchbovoi literatury, 272 p.

3. Kozlovskiy, Ye. (2004), "Public regulation and support of tourism development in Ukraine: the experience of the countries of Central and Eastern Europe", *Aktual'ni problemy vnutrishn'oi polityky*, vol. 4, pp. 209—218.

4. The Verkhovna Rada of Ukraine (2015), The Law of Ukraine "On tourism", available at: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/324/95> (Accessed 03 May 2018).

5. Rebkalo, V.A. Shakhov, V.A. and Afonin, E.A. (2008), *Sistema strymuvan' i protyvah u sferi derzhavno-upravlin's'kykh vidnosyn* [System of checks and balances in the field of public-administrative relations], NADU, Kyiv, Ukraine.

6. Tkachenko, T. (2017), "Modern model of creation of a national tourism product "Buky: development through tourism": a practical aspect", *Perspektyvy rozvytku turyzmu v Ukraini ta sviti: upravlinnia, tekhnolohii, modeli*, pp. 23—44.

7. Tkachenko, T. (2017), "Methodical instruction of integrated assessment of tourism resource potential of Ukraine", *Heohrafiia ta turyzm: nauk. zb.*, vol. 40, pp. 40—50.

8. The Verkhovna Rada of Ukraine (2003), The Civil Code of Ukraine, available at: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (Accessed 03 May 2018).

Стаття надійшла до редакції 03.05.2018 р.