

УДК 338.242

Даниленко-Кульчицька В.А.
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри міжнародного бізнесу і туризму
Тернопільського національного економічного університету

ДО ПИТАННЯ РЕГУЛЮВАННЯ ВЗАЄМНИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ УЧАСНИКІВ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

У статті проаналізовано взаємовідносини, які виникають між учасниками туристичного ринку України. Розглянуто особливості регулювання взаємних зобов'язань учасників туристичної діяльності в Україні. Доведено, що сторони – учасники туристичної діяльності, фіксуючи взаємні зобов'язання, можуть скористатися на вибір кількома варіантами договорів. Систематизовано та класифіковано договори, якими регулюється надання туристичних послуг.

Ключові слова: туристична діяльність, туристичний ваучер, договір, туристичний оператор, туристичний агент, турист, перевізник, готель.

Даниленко-Кульчицкая В.А. К ВОПРОСУ О РЕГУЛИРОВАНИИ ВЗАИМНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ УЧАСТНИКОВ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УКРАИНЕ

В статье проанализированы взаимоотношения, возникающие между участниками туристического рынка Украины. Рассмотрены особенности регулирования взаимных обязательств участников туристической деятельности в Украине. Доказано, что стороны – участники туристической деятельности, фиксируя взаимные обязательства, могут воспользоваться на выбор несколькими вариантами договоров. Систематизированы и классифицированы договоры, которые регулируют предоставление туристических услуг.

Ключевые слова: туристическая деятельность, туристический ваучер, договор, туристический оператор, туристический агент, турист, перевозчик, отель.

Danylenko-Kulchytska V.A. THE ISSUE REGULATION MUTUAL OBLIGATIONS PARTICIPANTS OF TOURISM IN UKRAINE

It is analyzed the relationship arising between the parties to the tourist market of Ukraine and features of regulation of mutual obligations of the participants of tourism in Ukraine. It is proved that the parties participating in tourism activities, fixing the mutual commitments can use to choose from several options contracts. Systematized and classified contracts governing the provision of travel services.

Keywords: tourist activities, travel voucher, contract, tour operators, travel agents, tourist, carrier hotel.

Постановка проблеми. Туристична діяльність в Україні характеризується складною структурою господарських зв'язків між її учасниками. Ці зв'язки регулюються системою взаємних зобов'язань та договорів, які укладаються між учасниками туристичної діяльності. Актуальності статті надає той факт, що не всі відносини, які виникають між учасниками туристичної діяльності в Україні, законодавчо врегульовані, а деякі норми туристичного законодавства взагалі суперечать одна одній. Автор вважає за доречне систематизувати сукупність договорів, які мають місце у вітчизняній туристичній діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання регулювання взаємних зобов'язань учасників туристичного ринку розглядалися у дослідженнях таких авторів, як Коваль П.Ф., Алешугіна Н.О., Андреева Г.П., Зеленська О.О. та ін. У працях вищезазначених вчених описувалися варіанти угод, які укладаються між учасниками туристичної діяльності, проте вони не робили спроб розглянути ці угоди як основу взаємовідносин між учасниками туристичного ринку та систематизувати їх.

Мета статті полягає в аналізі та систематизації існуючих договорів, якими регулюється туристична діяльність в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Договірні відносини в туризмі регулюються спеціальним та загальним законодавством України, а також рядом міжнародних документів.

Базою туристичного законодавства різних країн, у тому числі й України, є низка міжнародних конвенцій і кодексів. Наприклад, при укладанні договору на туристичне обслуговування й агентської угоди використовуються положення Конвенції по контракту на подорож. У даній Конвенції, яку ухвалили у 1970 р. на міжнародній конференції у Брюсселі, розгляда-

ються контракти двох видів: з організатором подорожі та з посередником на організацію подорожі. У контракті туриста з організатором подорожі обґрунтовується, що туристична фірма зобов'язується надати клієнтові на платних умовах комплекс послуг з транспортування, проживання та іншого обслуговування під час подорожі. Згідно з контрактом із посередником, останній зобов'язується організувати подорож клієнту на платних умовах. Повноваження та відповідальність туристичних посередників, які укладають контракти з туристами від імені організаторів подорожі, обмежуються договором-дорученням.

Угоди з готелями укладаються на основі Кодексу і положень Міжнародних готельних правил. Міжнародну конвенцію по контрактах між власниками готелів та бюро подорожей було ухвалено у 1970 р. Генеральною асамблеєю Всесвітньої федерації асоціацій туристичних агентств та радою Міжнародної готельної асоціації (починаючи з 1993 р. має назву Кодексу відносин між готелями й турагентствами Всесвітньої федерації асоціацій турагентств і Міжнародної готельної асоціації). Її завданням було регулювання виконання угод між туристичними підприємствами та власниками готелів. Зокрема, Конвенцією регулюються питання бронювання та оплати готельних послуг, термінів та умов замовлень, виплати компенсацій і винагород, взаємних зобов'язань туристичних підприємств та власників готелів, а також вирішення спорів. Положення Конвенції носить міжнародний характер. Конвенцією визначено два види готельних контрактів: для індивідуальних клієнтів та для груп клієнтів.

Правила організації лінійних і чартерних авіаперевезень, реєстрації суден і взаємовідносин перевізника й замовника, при організації залізничних перевезень регулюються: положеннями Варшавської

(1929 р.) та Чиказької (1946 р.) конвенцій, Міжнародною конвенцією по контракту на подорож (1970 р.), Конвенцією про статус і свободу транзиту (1921 р.), Європейською угодою про нерегулярні міжнародні перевезення пасажирів автобусами (1982 р.).

Однак передусім туристичні фірми керуються нормами національного законодавства. У кожній країні існують свої законодавчі акти, що регулюють туристичні відносини, включаючи і договірні відносини у сфері туризму (табл. 1).

Основоположним спеціальним законодавчим актом у сфері туризму, що регулює в тому числі і договірні відносини, є Закон України «Про туризм». Даний Закон, окрім всього іншого, визначає терміни, що використовуються в туризмі, види туризму та учасників, між якими виникають договірні відносини. Спеціальними є також Ліцензійні умови здійснення туроператорської та турагентської діяльності.

Загальне законодавство України у сфері туризму включає Конституцію України, яка визначає основні права і свободи людини, Господарський кодекс, що регулює підприємницьку діяльність, Цивільний кодекс у частині п'ятій «Зобов'язальне право», в якій визначено особливості різних видів договірних відносин, а також ряд законів України, зокрема: «Про захист прав споживачів»; «Про порядок виїзду із України і в'їзду в Україну громадян України»; «Про порядок здійснення розрахунків в іноземній валюті»; «Про страхування» тощо.

У процесі здійснення туристичної діяльності між турагентом та туристом виникають відносини, суть яких полягає в наданні послуг однією стороною іншій. Відповідно, між ними виникають зобов'язання, які засвідчуються договором на туристичне обслуговування. Даний договір є різновидом договору про надання послуг. У ст. 901 Цивільного кодексу України сказано, що за договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу [7]. Договір на туристичне обслуговування засвідчує, що одна сторона (туроператор, турагент) за встановлену договором плату зобов'язується забезпечити надання за замовленням іншої сторони (туриста) комплексу туристичних послуг (туристичний продукт) [5]. Він укладається в письмовій або електронній формі, і

в ньому обов'язково повинні зазначатися наступні моменти: період перебування у місці надання послуг; особливості транспортування, проживання та харчування; програма туристичного обслуговування; інформація про склад туристичної групи; інформація про екскурсійне обслуговування; інформація про страхування; особливості в'їзду до місця надання послуг та правила перебування в ньому; вартість, порядок оплати та форма розрахунку за туристичне обслуговування.

Особливістю договірних взаємовідносин між туристом і туристичною організацією є те, що туристична організація продає туристові не послугу як таку, а лише право одержати в певний час і в певному місці послуги, які надаватимуться іншими організаціями (перевезення, розміщення туриста тощо). Таке право оформляється у вигляді туристичного ваучера (путівки), який і купує турист. Даний документ, який підтверджує право туриста на отримання туристичних послуг, може бути як окремим документом, так і додатком до основного договору або не використовуватися взагалі. В останньому випадку відносини між турагентом та туристом обмежуються виключно укладанням договору на туристичне обслуговування.

Після оплати туристом вартості туру туристична фірма видає йому квитки на перевезення та ваучери на проживання і харчування.

До договору та ваучера можуть додаватися інформація про правила поведінки під час подорожі та можливі ризики, які можуть виникати, програма подорожі, буклети, каталоги та проспекти із зображенням визначних місць, які варто відвідати, карти тощо.

Удосконаленим варіантом туристичного ваучера є так званий міжнародний туристичний ваучер – окремий документ, право видачі якого має туристична фірма, яка є членом або Національної асоціації туристичних фірм або Всесвітньої федерації асоціацій туристичних агентств (ФУААВ). Міжнародний туристичний ваучер відрізняється від звичайного тим, що він не лише підтверджує право туриста на туристичні послуги, а й служить для бронювання готельних номерів, резервування квитків та інших послуг, які вимагають попередньої оплати. Для туристичної фірми видача такого ваучера вигідна й тим, що він визнається і приймається обслуговуючими фірмами в усьому світі, а це позбавляє туристичні фірми необхідності укладати з ними угоди.

Таблиця 1

Особливості законодавчих актів, що регулюють туристичні відносини в різних країнах

Країна	Закони, що регулюють туристичну діяльність	Особливості
США	«Про міжнародний туризм», 1961 р. «Про Національну політику в сфері туризму», «Про політику у сфері туризму та розвитку експорту», 1992 р.	
Бельгія	«Про діяльність турагентств та осіб туристських професій», 1994 р.	Серед іншого визначає умови укладання контракту на поїздку
Фінляндія	«Про суб'єктів, що мають право на продаж турів», «Про тури і заняття туристичною діяльністю», Постанова уряду «Про заняття туристичною діяльністю»	Регулюють відносини, які виникають між туристом і туристичною організацією
Франція	«Про туризм»	Визначає умови здійснення туристичної діяльності для різних її учасників
Росія	«Про основи туристичної діяльності у Російській Федерації»	
Іспанія	«Про компетенції в галузі туризму», Декрет «Про діяльність приватних туристських підприємств», 1965 р., «Про комбіновані подорожі», 1996 р.	Регулює відносини між туристом і організацією – продавцем туристичних послуг
Україна	«Про туризм», «Про захист прав споживачів»; «Про порядок виїзду із України і в'їзду в Україну громадян України»; «Про порядок здійснення розрахунків в іноземній валюті»; «Про страхування» тощо.	Визначає терміни, що використовуються в туризмі, види туризму, та учасників, між якими виникають договірні відносини.

Між туроператором і турагентом можуть укладатися наступні види договорів: договір доручення; договір франчайзингу; договір про партнерство; договір комісії; агентський договір.

Договір доручення – це такий вид договору, який передбачає, що одна сторона (та, якій доручається) зобов'язується здійснити від свого імені, але за рахунок іншої сторони (доручителя) певні дії. При цьому за виконані належним чином дії доручитель сплачує довірчій особі винагороду. Зазвичай такий тип договору укладається, якщо турагент виконує представницькі функції від імені туроператора, який сам не має представництва на певній території.

Договір франчайзингу – це такий вид договору, який передбачає, що одна сторона (франчайзер) передає іншій стороні (франчайзі) власний товарний знак, фірмовий стиль, технологію ведення бізнесу тощо.

Договір про партнерство – це такий вид договору, який передбачає, що турагент отримує право діяти від імені туроператора, отримуючи за це додаткову винагороду, а туроператор указує його як основного партнера у здійсненні продажів турпродукту, сформованого ним, тим самим рекламуючи турагента.

Договір комісії – це такий вид договору, який передбачає, що одна сторона (комісіонер) зобов'язується за дорученням іншої сторони (комітента) укладати угоди від свого імені, але за рахунок комітента за винагороду. Недоліком цього виду договору є те, що він укладається на короткий період, разово.

Головним договором, який укладається між туроператором і турагентом найчастіше, є агентський договір. На відміну від договору комісії такі договори укладаються на тривалий період і передбачають надання послуг турагентом туроператору з моменту укладання договорів на туристичне обслуговування від його імені та за його рахунок. Даний договір є двостороннім і оплатним.

Розмір винагороди турагенту обов'язково фіксується в договорі. Вона виплачується турагенту за посередницькі послуги, здійснені ним в інтересах туроператора, і може розраховуватися або як відсоток від ціни туру, установлені туроператором, або як винагорода для посередника (найчастіше використовується у світовій туристичній практиці).

Агентським договором має обов'язково визначитися форма підтвердження повноважень турагента. Сторонами узгоджуються предмет, ціна, термін дії договору, а також права та обов'язки сторін, умови і розмір винагороди, санкції у разі порушення сторонами умов договору.

З метою організації обслуговування туристів під час подорожі туристична фірма укладає угоди з підприємствами, які допомагають сформувати туристичну послугу: готелями, закладами харчування, транспортними організаціями, організаторами екскурсійного обслуговування, закладами дозвілля тощо.

Із готелем та іншими засобами розміщення туристів туристичний оператор може укласти агентський договір або договір оренди. Укладаючи договір оренди, туроператор тим самим отримує у користування готельні номери або інші засоби розміщення, які він може включати у власний пакет туристичних послуг за вигідною для себе ціною. Цей договір вигідний також і для готелів, оскільки ризики, пов'язані із простоєм номерів, туроператор бере на себе. У договорі з готелем обумовлюються порядок бронювання та анулювання номерів, поселення та розрахунків, а також гарантії готелю щодо якості послуг. Як правило, туроператор укладає з готелем

такі види угод: угода про купівлю певної частини місць з їх обов'язковою оплатою; угода на певну частку місць (з гарантією заповнення); угода на певну частку місць (без гарантії заповнення); угода про поточне бронювання.

Угода про купівлю певної частини місць з їх обов'язковою оплатою передбачає, що готель виділяє туристичному оператору певну кількість номерів, які той зобов'язується оплатити на 100% незалежно від їх заповнення. Готель надає місця за дуже низькою ціною.

Угода на певну частку місць (з гарантією заповнення) передбачає, що готель виділяє туристичному оператору певну кількість номерів, які той зобов'язується оплатити на 50–80%, а решту має право анулювати без оплати, якщо ті не будуть заповнені. Готель надає місця за нижчою ціною ніж звичайно.

Угода на певну частку місць (без гарантії заповнення) передбачає, що хоча готель і виділяє туристичному оператору певну кількість номерів, але у випадку їх незаповнення вони просто анулюються. Готель надає місця за звичайною ціною.

Угода про поточне бронювання передбачає, що готель взагалі не виділяє туристичному оператору номерів, туроператор звертається із запитом до готелю і у випадку наявності вільних місць здійснює бронювання. Бронювання передбачає надіслання запиту до готелю, який містить вимоги щодо категорії номеру і терміну перебування і отримання підтвердження, яке дозволяє вважати номер заброньованим. Бронювання можливо по телефону, Інтернету, факсу та з допомогою інших способів. Можливі разові договори під конкретну групу.

Окремі угоди туроператор укладає із закладами харчування. Такі угоди укладаються в тому випадку, якщо передбачається харчування туристів за межами закладів розміщення (наприклад, у дорозі, на екскурсіях тощо). У договорі із закладом харчування прописується розмір групи, яка буде харчуватися, тип харчування, меню, вартість харчування, можливі знижки, час харчування тощо.

Щодо угод із транспортними організаціями (перевізниками), то туристична компанія може укладати з ними чотири види договорів: агентський договір; договір оренди; договір перевезення; договір фрахтування.

Укладення агентського договору передбачає, що туристичний оператор виступає агентом, який за дорученням принципала (перевізника) укладає договір перевезення вантажу та пасажирів від імені та за рахунок перевізника. Квиток є підтвердженням укладання даного договору.

Договір оренди передбачає надання транспортного засобу у тимчасове користування і укладається він між туристичним оператором і власником транспортного засобу.

Договір перевезення укладається між туристичним оператором і перевізником з приводу надання послуг перевезення. Також такий договір може укладатися між перевізником і туристом, у цьому випадку туристична організація виступає представником туриста (пасажира).

Договір фрахтування (чартеру) укладається між туристичним оператором і власником транспортного засобу з приводу надання останнім за плату всю або частину місткості транспортного засобу для перевезення вантажів або пасажирів.

Окрім того, існують певні відмінності у договірних відносинах у залежності від виду транспорту. Так, з авіакомпаніями туристичні фірми можуть укладати угоди трьох типів:

1. угода купівлі-продажу, яка передбачає виділення певної кількості місць (квоти) туроператору на регулярних авіарейсах. Квота буває у «жорсткому» варіанті, коли туристична фірма сплачує їх вартість повністю, незалежно від того, вдалося реалізувати всі виділені місця чи ні, і у «м'якому» варіанті, коли турфірма може відмовитися від виділених місць через нереалізацію путівок. У такому випадку непродані у встановлений термін місця повертаються авіакомпанії для реалізації.

Угода купівлі-продажу обов'язково має включати інформацію про розклад турів із указанням місць призначення, термінів подачі заявок і викуплення квитків а також анулювання заявок («м'який варіант»), кількість місць, види тарифів, знижки, пільги, порядок повернення авіаквитків тощо;

2. агентська угода з авіакомпанією, що надає туристичній фірмі право реалізовувати авіаквитки, виступаючи в якості агента даної авіакомпанії. Туристичний оператор у даному випадку виконує роль «авіакаси», яка випишує квитки, що прискорює оформлення документів.

Агентська угода має включати інформацію про те хто забезпечує обладнання та документацію для продажу квитків та здійснює підготовку людей, які працюватимуть на ньому. Також вона містить пункти про обсяги, ціну та обмеження продажу авіаквитків, умови їх оплати, реклаमाції та повернення невикористаних, порядок звітності туристичної фірми перед авіакомпанією, розміри комісійної винагороди.

Чартерна угода або угода на оренду літака під чартерні рейси, які фірма реалізує під власні тури. Чартерна угода має містити інформацію про тип і марку літака, вимоги щодо нього, кількість місць, що підлягають продажу, маршрут (із указанням аеропортів вильоту та прибуття), термін дії угоди, розклад руху, терміни скасування рейсу, вартість оренди, вартість першого та останнього (так званих «пустих» перельотів (без пасажирів)).

Угоди із залізницею можуть бути трьох типів:

1. угоди, що передбачають надання квоти місць у потягах, що рухаються за графіком;
2. угоди, що передбачають поточне бронювання на певні потяги;
3. угоди на оренду спеціалізованого туристично-екскурсійного потягу.

Сьогодні перші два типи угод не мають значного розповсюдження, значно скоротилося й використання спеціальних потягів. В угоді на оренду спеціалізованого туристично-екскурсійного потягу обов'язково зазначається вартість оренди вагонів і вагону-ресторану, маршрут і терміни зупинок, термін усієї подорожі, вартість проїзду, терміни відмови від подорожі, кількість змін білизни та умови організації додаткового обслуговування (чай, сніданки у купе тощо).

З автотранспортним підприємством туристична організація укладає договір оренди транспортного засобу з екіпажем (водіями). За цим договором орендодавцем виступає автотранспортне підприємство, а орендарем – туристичний оператор, якому надається

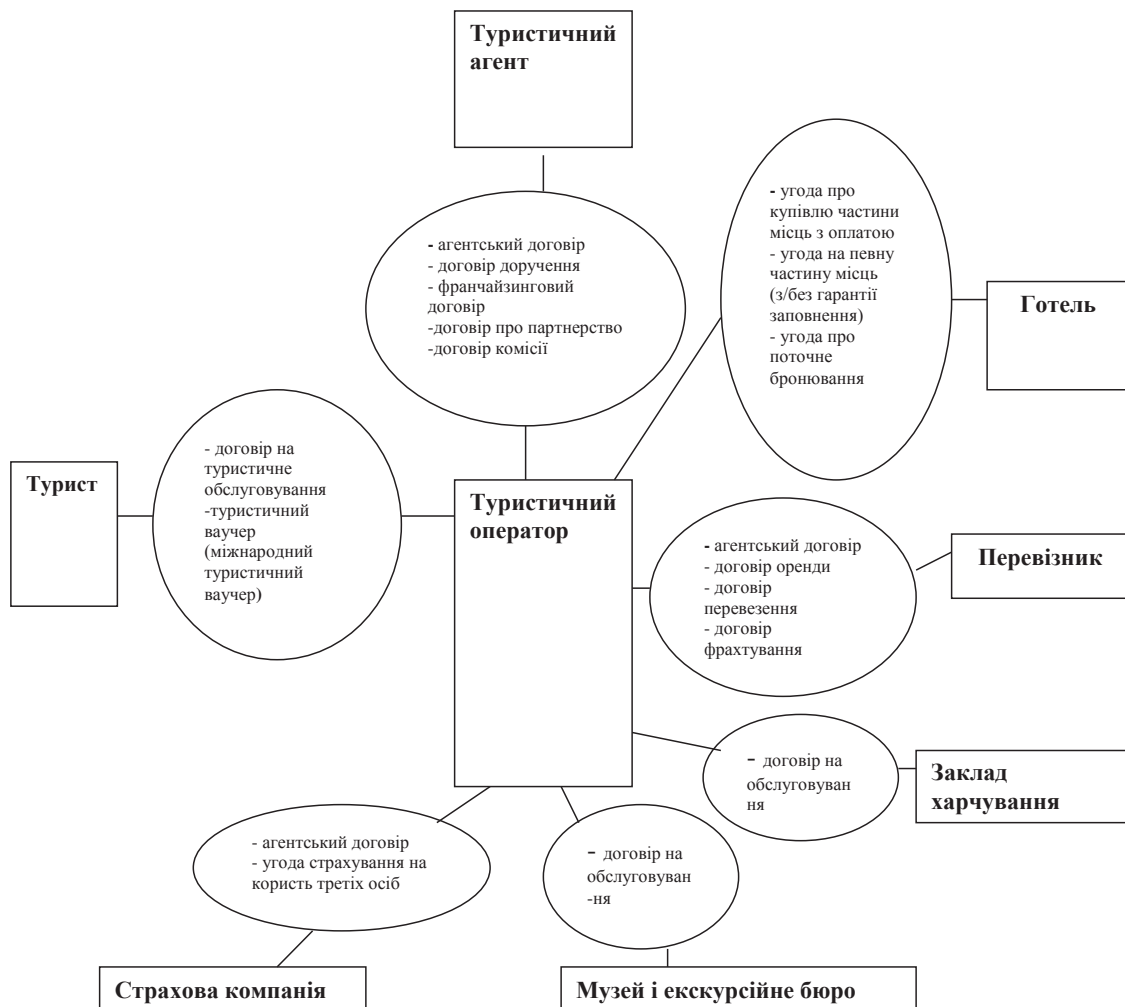


Рис. 1. Взаємозв'язок між договорами, які мають місце у туризмі

транспортний засіб за плату у тимчасове володіння, а також надаються послуги по його експлуатації. Аналогічний договір оренди турфірма укладає із автотранспортним підприємством, якщо передбачається оренда транспортного засобу без водія (автомобіля для туриста).

Туристична фірма може укласти договори на обслуговування туристів спеціалізованими екскурсійними бюро та музеями. В угодах такого типу передбачаються терміни обслуговування, квота квитків, перелік і тематика екскурсій, кількість екскурсантів у групах, терміни подачі та ануляції замовлень, ціни й пільги.

Туристична фірма також укладає договори з іншими постачальниками послуг, серед яких заклади спорту та відпочинку, місцевого транспорту тощо.

З метою захисту і безпеки туристів туристичні організації вступають у договірні відносини зі страховими компаніями. Між ними і туристичними організаціями можливо укладення двох типів угод: агентська угода, яка передбачає, що туристичний оператор виступає страховим агентом і надає послуги зі страхування туристів; угода страхування на користь третіх осіб (туристів). У цьому випадку туристичні оператори купують страхові послуги у страхової компанії і включають їх вартість у ціну путівки. Турист також може самостійно, без посередництва туристичного оператора укласти договір страхування з будь-якою страховою компанією.

Усі договори, які мають місце у туризмі, та взаємозв'язок між ними можна зобразити у вигляді рис. 1.

Висновки. Таким чином, особливістю відносин у сфері туризму в Україні є те, що туристична компанія продає туристу не послугу як таку, а право її отримати у майбутньому в інших осіб (перевізника, готелю тощо). Унаслідок цього туристична діяльність регулюється багатьма документами, основою яких є зарубіжне та вітчизняне законодавство. Сторони – учасниці туристичної діяльності, фіксуючи взаємні зобов'язання, можуть скористатися на вибір кількома варіантами договорів, які було систематизовано автором.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Агентський договір (у сфері туризму) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.urist24.com/article/read/agentskiy_dogovir_y_sferi_turizmu.html.
2. Господарський кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.
3. Договір на туристичне обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: sirius777.com.ua/UserFiles/dogovor_s_turistom.doc.
4. Енциклопедичний словник-довідник з туризму / В.А. Смолій, В.К. Федорченко, В.І. Цибух; передм. В.М. Литвина. – К.: Слово, 2006. – 372 с.
5. Закон України «Про туризм» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>.
6. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності: Наказ Міністерства інфраструктури України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1275-13#n16>.
7. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.