

договор на оказание туристических услуг

Эпова А. Н.
Степанова В. П.

Туризм - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания

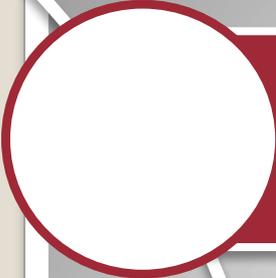
В соответствии со статьей 779
Гражданские кодекс о возмездном
оказании услуг исполнитель (турфирма)
обязуется по заданию заказчика
(туриста) оказать (совершить
определенные действия или
определенную деятельность), а
заказчик обязуется оплатить эти
услуги.

Понятие

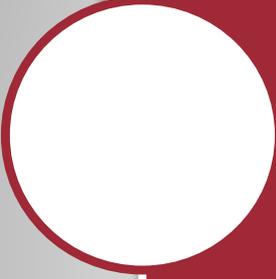
Совершить определенные действия или определенную деятельность:

Реализация туристского продукта - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

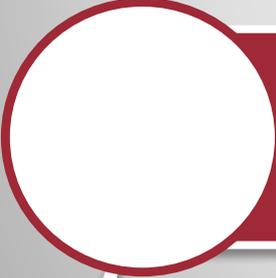
Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;



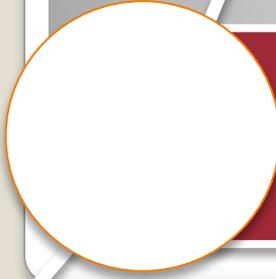
Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"



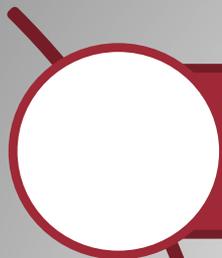
Федеральный закон от 2 марта 2016 г. N 49-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность"



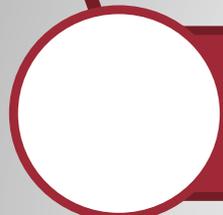
Закон и иные нормативных правовых акты субъектов Российской Федерации, регулирующие туристскую деятельность



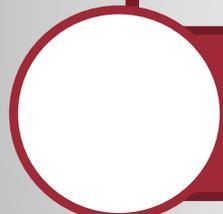
Закон РФ «О защите прав потребителей»



консенсуальный



двусторонне-обязывающий



возмездный



публичный

Правовая характеристика

В силу положений главы 39 ГК РФ сторонами по договору возмездного оказания услуг являются исполнитель и заказчик.

Исполнитель =
«туроператор» или
«турагент»

- признается лицо, которое обязуется по заданию заказчика оказать комплекс услуг (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность) (как минимум две), одной из которых в сфере международного туризма является перевозка или размещение, а также иные услуги

Заказчик

- признается лицо, которое обязуется оплатить предоставленный комплекс услуг

Различие между туроператором или турагентом можно установить на основании определений туроператорской и турагентской деятельности.

В соответствии со ст. 1 Закона о **турдеятельности** к туроператорской относится деятельность по формированию, продвижению и реализации турпродукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор), а к **турагентской** - деятельность по его продвижению и реализации, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент).

Существенные условия договора:

информация о туроператоре или турагенте, включая данные о лицензии на осуществление туроператорской или турагентской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;

сведения о туристе в объеме, необходимом для реализации туристического продукта

достоверная информация о потребительских свойствах туристического продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристического продукта

дата и время начала и окончания путешествия и его продолжительность;

порядок встречи, сопровождения и проводов туристов;



права, обязанности и ответственность сторон;

цена услуг и порядок ее оплаты;

минимальное количество туристов в группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;

условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;

порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Турист

Права

- необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи.

Обязанности

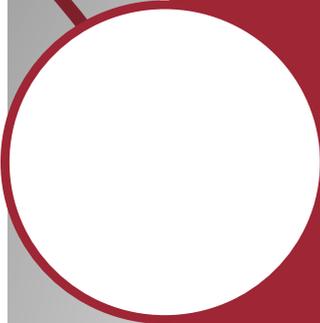
- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;
- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

Туристическая фирма

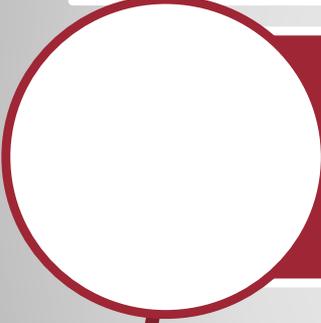
Иметь проектно-технологическую документацию, оформленную в соответствии с требованиями, которые предъявляются к ней при осуществлении туристической деятельности по внутреннему туризму;

В случае непосредственного оказания услуг, входящих в тур, выполнять требования по обеспечению безопасности туристов в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Областным законом.

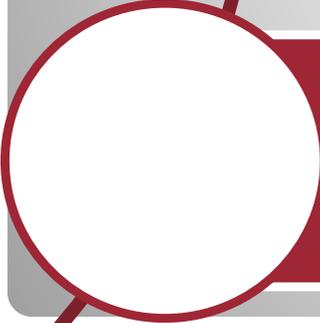
Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.



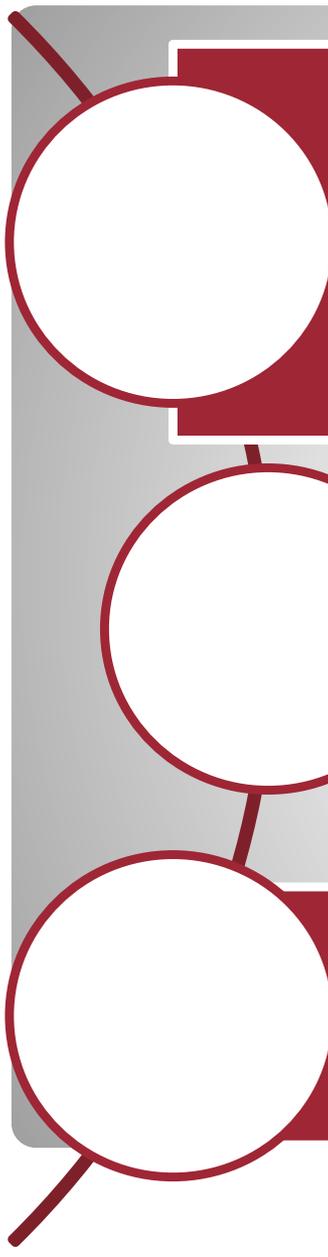
Исполнитель — юридическое лицо обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (почтовый адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске; Исполнитель — индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.



Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию.



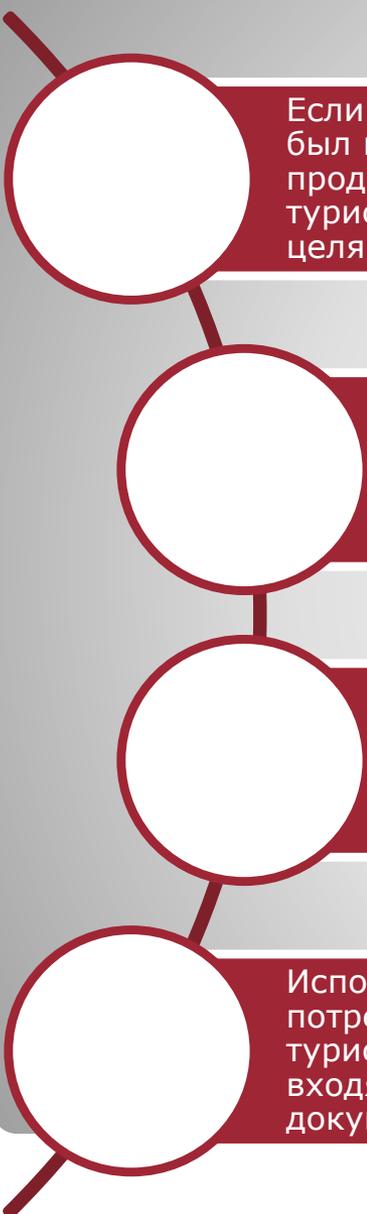
Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора



Исполнитель обязан предоставить потребителю информацию о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристический продукт, в единый федеральный реестр туроператоров, а также наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристического продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристического продукта (далее — банковская гарантия), предусмотренных Федеральным законом «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации».

Если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю сведения о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристического продукта;

Исполнитель обязан предоставить потребителю туристический продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристического продукта.

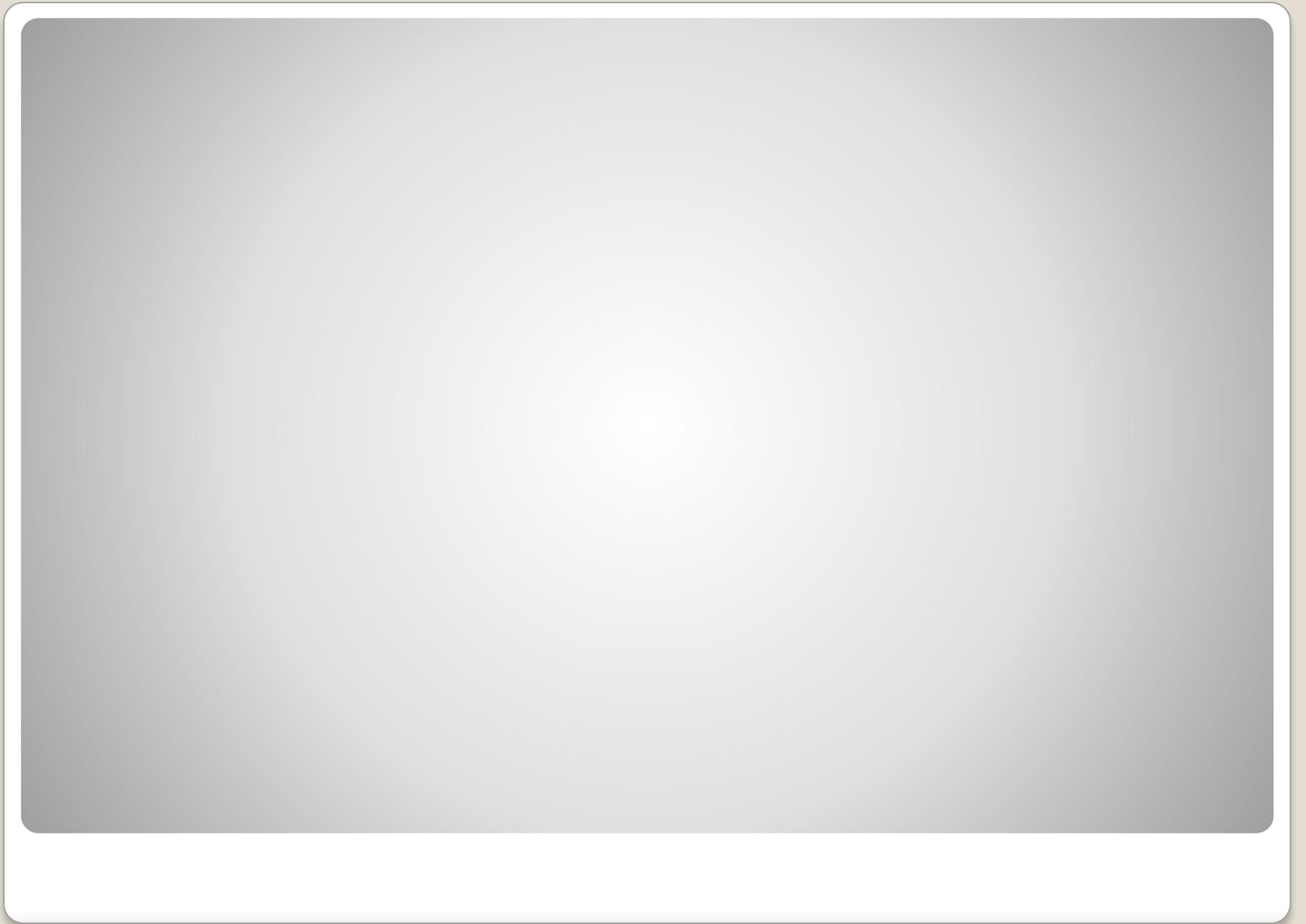


Если исполнитель при заключении договора о реализации туристического продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристического продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристический продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристический продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристического продукта.

Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных» принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристического продукта, туристическую путевку, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристический продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия.



Новые положения, термины, определения:

- Экстренная помощь (заменяли слово «Эвакуация», разграничив тем самым зону ответственности «Турпомощи» и МЧС)
- Электронная путевка (абсолютная новация закона)
- Туризм детский
- Система навигации и ориентирования в туризме
- Туристский информационный центр (организация, предоставляющая исключительно информационные услуги, а не коммерческие).

Это основные термины, ранее не выделявшиеся в законе.

В закон были внесены очень важные изменения:

туристов, отправляющихся на отдых за границу, перед вылетом будут в обязательном порядке обеспечивать билетами туда и обратно;

с 01.01.2017 туроператоры, работающие в сфере выездного туризма, должны перечислять средства в 2 фонда – резервный фонд «Турпомощи» и фонд персональной ответственности.

договор страхования финансовой ответственности туроператора теперь может быть расторгнут

В Законе также меняется формула «работа турагента от имени и по поручению туроператора»

Нововведением отраслевого законодательства является требование к деловой репутации должностных лиц туроператора (руководителя, заместителя и бухгалтера). Пока это касается только туроператорских компаний.

1. Отсутствие судимости за умышленные преступления.

2. Отсутствие 3х правонарушений в сфере туроператорской деятельности за предыдущий год.

3. Отсутствие дисквалификации должностного лица.

4. Отсутствие фактов замещения должностей в туроператорских компаниях, исключенных из реестра или «Турпомощи» в течение последних 12 месяцев по негативным основаниям.

Требования до конца 2016 г.

- Фингарантии: Внутренний туризм – 0,5 млн руб., страховая премия – 15-35 тыс. руб.
- Выездной туризм (УСН или выручка от реализации менее 250 млн руб.) – 30 млн руб., страховая премия 350-500 тыс. руб.

Требования с 1 января 2017 г.

- Фингарантии: Внутренний и въездной туризм – 0,5 млн руб., страховая премия – 15-35 тыс. руб. **ВЫЕЗДНОЙ ТУРИЗМ:** Новое юрлицо (не осуществлявшее деятельность по выездному туризму в 2016 г.) – 50 млн. руб., страховая премия ~ 800 тыс. руб. ТО с выручкой от реализации 10-40 млн руб., с количеством туристов не более 10 тыс. в 2016 г. **ВАРИАНТ 1.** – 10 млн руб., страховая премия ~ 150 тыс. руб. **ВАРИАНТ 2.** – Не требуется.

Требования до конца 2016

- Подтверждение деловой репутации: не требуется ни для кого
- «Турпомощь», взносы в резервный фонд:
Внутренний туризм – не требуется. Выездной туризм (УСН или выручка от реализации менее 250 млн руб.) – 100 тыс. руб.+5 тыс. руб.

Требования с 1 января 2017

- Подтверждение деловой репутации: требуется для всех ТО
- 3. «Турпомощь», взносы в резервный фонд:
Внутренний и въездной туризм – не требуется.
ВЫЕЗДНОЙ ТУРИЗМ:
Новое юрлицо – 100 тыс. руб.+5 тыс. руб. ТО с выручкой от реализации 10-40 млн. руб., с количеством туристов не более 10 тыс. в 2016 г.
ВАРИАНТ 1. – 50 тыс. руб.+ 5 тыс. руб. ВАРИАНТ 2. – 50 тыс. руб.+ 5 тыс. руб.

Требования до конца 2016

- Фонд персональной ответственности: не требуется ни для кого

Требования с 1 января 2017

- Фонд персональной ответственности:
Внутренний и въездной туризм – не требуется.
ВЫЕЗДНОЙ ТУРИЗМ:
Новое юрлицо – 100 тыс. руб. ТО с выручкой от реализации 10-40 млн. руб., с количеством туристов не более 10 тыс. в 2016 г. ВАРИАНТ 1. – 1% от выручки, 100-400 тыс. руб. (ежегодно). ВАРИАНТ 2. – 7% от выручки, 0,7 – 2,8 млн руб. (разово).

Требования до конца 2016

- Общие затраты компании на внесение в Единый федеральный реестр туроператоров:
Внутренний туризм ~15-35 тыс. руб.
Выездной туризм (УСН или выручка от реализации менее 250 млн руб.) ~455-605 тыс. руб.

Требования с 1 января 2017

- Общие затраты компании на внесение в Единый федеральный реестр туроператоров:
Внутренний и въездной туризм ~15-35 тыс. руб.
ВЫЕЗДНОЙ ТУРИЗМ:
Новое юрлицо ~ 1млн руб. ТО с выручкой от реализации 10-40 млн. руб., с количеством туристов не более 10 тыс. в 2016 г. **ВАРИАНТ 1.** ~ 305-605 тыс. руб.
ВАРИАНТ 2. ~ 0,75- 2,85 млн руб.

**Положение вступит в силу с 1 января
2018 года.**

**«Электронный обмен информацией –
электронная путевка».**

Основные моменты:

1. Договор в электронной форме будет считаться заключенным только с момента оплаты.
2. Электронная путевка содержит данные о туристе и его путешествии и размещается в Единой информационной системе электронных путевок.
3. Туроператор обязан вести реестр электронных путевок.
4. Порядок создания и ведения электронных путевок утверждается Правительством РФ.