



**Юристы для турбизнеса
Байборodin и партнеры**



+7 (499) 390-78-97



www.ukab.ru



info@ukab.ru



Юристы для турбизнеса
Байборodin и партнеры

Нам доверяют:



Clickavia



ПАКС

Club Med Ψ
worldwide resorts
all-inclusive experiences



biletideshevo.ru
АГЕНТСТВО ПУТЕШЕСТВИЙ ДЛЯ УСПЕШНЫХ ЛЮДЕЙ

travelataru
онлайн гипермаркет туров

anywayanyday



itm
туроператор



Solvex



VISA CONCORD
travel company



kvadrateour
20 лет на рынке туризма

+7 (499) 390-78-97



www.ukab.ru



info@ukab.ru



Тема обсуждения:

- Новая типовая форма договора о реализации туристского продукта с учетом рекомендаций;
- Удаленное заключение договора (правила, рекомендации);
- Действия турагента при прекращении деятельности туроператора;
- Судебные перспективы и прецеденты;



Что должно быть в договоре:

1. Обязательные условия (предусмотрены ст. 10, 10.1, 17 Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и типовой формой Федерального агентства по туризму).

2. Дополнительные условия.

Касаемо отношений с туроператором:

- Информирование о поручении туроператора;
- Информирование о наличии Агента туроператора (при необходимости);
- Информирование о способах заключение договора с туроператором;
- Право туриста на получение сведений о реквизитах договора с туроператором.

Касаемо информации:

- Объем предоставляемой информации;
- Способы доведения информации;
- Подтверждение получение информации Заказчиком;
- Информирование о нюансах дополнительных услуг, в т.ч. правила техники безопасности;



Касается подтверждения оплаты:

- Право туриста получить информацию и документы об оплате туристского продукта Туроператору;
- Согласование объема и видов документов, подтверждающих оплату туристского продукта туроператору;
- Информирование об альтернативных способах оплаты туристского продукта туроператору;



Касаемо документов по туру:

- Согласие на получение документов в срок менее 24 часов до начала оказания услуг;
- Информирование о том, что Агент не влияет на порядок предоставления документов и не формирует их;
- Способы передачи документов;



Касаемо реквизитов туриста:

- Обязанность туриста предоставить реквизиты при отказе;
- Форма заявления об отказе от исполнения договора о реализации туристского продукта;
- Последствия отказа предоставить реквизиты;

Касаемо расходов:

- Разъяснения последствий отказа от тура или невозможности предоставить тур по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает;
- Источник информации о размере расходов;
- Возможный состав расходов;
- Информирование о возможности установления гос. органами иных порядка, условий и сроков возврата.

О расходах:

Понятия Фактически понесенных расходов для целей применения ст. 782 ГК РФ (ст. 32 ЗоЗПП) нет, но по аналогии, может быть применено определение из налогового кодекса. Согласно ст. 252 НК РФ, Расходами признаются обоснованные и документально подтвержденные затраты (а в случаях, предусмотренных статьей 265 настоящего Кодекса, убытки), осуществленные (понесенные) налогоплательщиком.

Под обоснованными расходами понимаются экономически оправданные затраты, оценка которых выражена в денежной форме.

Под документально подтвержденными расходами понимаются затраты, подтвержденные документами, оформленными в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо документами, оформленными в соответствии с обычаями делового оборота, применяемыми в иностранном государстве, на территории которого были произведены соответствующие расходы, и (или) документами, косвенно подтверждающими произведенные расходы (в том числе таможенной декларацией, приказом о командировке, проездными документами, отчетом о выполненной работе в соответствии с договором).



Касается оформления отказа от тура:

- Форма отказа;
- Лицо, подающее заявление об отказе;
- Право ГА не принимать заявление от третьих лиц.
- Время фиксации отказа от тура;

Отказ туриста:

Нормы ст. 782 ГК РФ и ст. 32 закона РФ № 2300-1 «о защите прав потребителей» устанавливают как право потребителя **в любое время** отказаться от исполнения договора оказания услуг, так и обязанность потребителя по оплате фактически понесенных исполнителем расходов.

Неустойки, штрафы, пени, заранее прописанные невозвратные суммы – **нарушение прав потребителей.**



Касаемо посредников (опционально):

Заказчик проинформирован, что передача полученных от Заказчика денежных средств может осуществляться Агентом Туроператору, напрямую, либо через иные организации (в том числе посреднические компании, партнеров Агента, центры бронирования, уполномоченных агентов Туроператора и т.д.).

В случае бронирования и оплаты туристского продукта через указанных лиц, сведения о таких лицах указываются в приложении № ___ к настоящему договору.

Сведения о посреднике:

- Полное и сокращенное наименование;
- ИНН/КПП;
- ОГРН;
- Юридический адрес;
- Контактные данные.

Касаемо полномочий Агента:

- Полномочия, предоставленные туроператором;
- Сведения о том, что агент не оценивает надежность ТО;
- Выбор ТО — прерогатива туриста;



Оферта.

Согласно ст. 435 ГК РФ, Офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение.

Оферта должна содержать существенные условия договора

В соответствии со ст. 438 ГК РФ, Акцептом признается ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии.

Акцепт должен быть полным и безоговорочным

Ч. 3 ст. 438 ГК РФ гласит - Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

Вариант пункта об акцепте:

Совершением любых действий по исполнению обязательств по настоящему договору, в том числе, полная или частичная оплата по договору, Заказчик выражает согласие с условиями договора в порядке ст. ст. 434, 438 ГК РФ и подтверждает ознакомление и согласие с условиями договора (а в случае, если были изменения договора – то ознакомление и согласие с такими изменениями, при этом изменения к договору могут осуществляться путем оформления ваучеров с указанием на аннуляцию предыдущего ваучера).

Заключение договора в форме электронного документа

Ст. 434 ГК РФ (ч. 2-3) - Договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа (в том числе электронного), подписанного сторонами, или обмена письмами, телеграммами, электронными документами либо иными данными в соответствии с правилами абзаца второго пункта 1 статьи 160* настоящего Кодекса.

Письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в порядке, предусмотренном пунктом 3 статьи 438 настоящего Кодекса.

* ст. 160 ГК РФ (ч. 1) - Сделка в письменной форме должна быть совершена путем составления документа, выражающего ее содержание и подписанного лицом или лицами, совершающими сделку, либо должным образом уполномоченными ими лицами.

Письменная форма сделки считается соблюденной также в случае совершения лицом сделки с помощью электронных либо иных технических средств, позволяющих воспроизвести на материальном носителе в неизменном виде содержание сделки, при этом требование о наличии подписи считается выполненным, если использован любой способ, позволяющий достоверно определить лицо, выразившее волю. Законом, иными правовыми актами и соглашением сторон может быть предусмотрен специальный способ достоверного определения лица, выразившего волю.



Работа с документами

Агент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе (в этом случае договор составляется в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному для каждой из сторон), или с использованием электронной формы связи или путем отправки договора по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах или в виде ссылки на текст договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, viber, whats app, telegram или любых иных мессенджеров и средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте Агента или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи. Заказчик согласен на получение любой информации по договору указанными выше способами и гарантирует достоверность представленных при заключении договора контактных данных. Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Заказчик обязуется соблюдать конфиденциальность ключа электронной подписи, контролировать доступ к своей электронной почте, телефону, мессенджерам, иным данным. Агент не несет ответственности за использование учетных данных Заказчика третьими лицами. Получение Агентом сообщений, отправленных с использованием контактных данных Заказчика, приравнивается к получению таких сообщений от Заказчика на бумажном носителе и подписанных Заказчиком собственноручно, лицо, подписывающее электронный документ, считается определенным. Договор в электронной форме (направленный или размещенный Агентом) равнозначен договору, подписанному собственноручной подписью Заказчика. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ или настоящим договором (в том числе – путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом).

Совершение Заказчиком действий по исполнению договора, в том числе, полная или частичная оплата по договору, подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему, получение Заказчиком информации по договору, а также согласие Заказчика с изменениями к договору, при наличии таких изменений. Места, предназначенные для подписи Заказчиком в договоре, могут быть использованы для проставления Заказчиком подписи при заключении договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению (хотя и должны быть заполнены Заказчиком по требованию Агента) при заключении договора в электронной форме. Стороны допускают использование факсимильного воспроизведения подписи с использованием средств механического или иного копирования. Заключение или изменение договора перечисленными в настоящем договоре способами позволяет достоверно установить лицо, выразившее волю.



Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. Постановлением Правительства РФ № 10852)

п. 13. - Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

п. 14 - Договор о реализации туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты потребителем туристского продукта, подтверждающей его согласие с условиями, содержащимися в предложенном исполнителем договоре о реализации туристского продукта.

Важно помнить!!!

ст. 166 ГК РФ (ч. 2 и ч. 5):

Сторона, из поведения которой явствует ее воля сохранить силу сделки, не вправе оспаривать сделку по основанию, о котором эта сторона знала или должна была знать при проявлении ее воли.

Заявление о недействительности сделки не имеет правового значения, если ссылающееся на недействительность сделки лицо действует недобросовестно, в частности если его поведение после заключения сделки давало основание другим лицам полагаться на действительность сделки.



Юристы для турбизнеса
Байборodin и партнеры

Действия турагента при прекращении деятельности Туроператора.



Ст. 17.4 Федерального закона № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»:

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине **неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.** При этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. В случае, если туроператор не сделал такого заявления, но прекратил туроператорскую деятельность по указанной причине, о чем уполномоченному федеральному органу исполнительной власти стало известно, датой страхового случая считается день принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4.2 настоящего Федерального закона.



Документы, прилагаемые к заявлению туриста (ст. 17.5 ФЗ № 132):

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с предъявлением оригинала указанных документов;
- копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;
- документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.

Важно: Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению ответственности туроператора страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

Ст. 15 ГК РФ:

1. Лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

2. Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (**реальный ущерб**), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).



**Юристы для турбизнеса
Байбородин и партнеры**



+7 (499) 390-78-97



www.ukab.ru



info@ukab.ru