



Юристы для турбизнеса
Байборodin и партнеры



+7 (499) 390-78-97



www.ukab.ru



info@ukab.ru



Юристы для турбизнеса
Байборodin и партнеры

Наши услуги

- ✓ Абонентское обслуживание
- ✓ Суды и претензии
- ✓ Готовые комплекты документов для работы



+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



travelata.ru
онлайн гипермаркет туров

anywayanyday

Solvex



kvadra tour
20 лет на рынке туризма

+7 (499) 390-78-97



www.ukab.ru



info@ukab.ru



Юристы для турбизнеса
Байборodin и партнеры



**Как правильно
оформить
документы,
чтобы
не потерять
бизнес?**

+7 (499) 390-78-97



www.ukab.ru



info@ukab.ru



Что будет если договоры оформлены с ошибками?

Независимо от наличия вины турфирмы, суд может взыскать все деньги с турфирмы в следующих случаях:

- 1. Банкротство туроператора**
- 2. Банкротство центра бронирования**
- 3. Отказ туриста от тура**
- 4. Отказ в выдаче туристу визы**
- 5. Штрафы при проверках**
(Роспотребнадзор, Роскомнадзор)



- **Документы с туристом оформлены правильно** => турагент освобождается от ответственности, взыскание идет с туроператора или страховщика
- **Документы с туристом оформлены с нарушениями** => к ответственности могут привлечь агента

Судья задает вопрос: «Причем здесь оператор и его страховая, если они даже в договоре не указаны?»

Сумма ущерба на одного агента достигала до 14 000 000 рублей.



**Ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона о защите прав потребителей –
обязанность заказчика возместить расходы по исполнению
договора.**

- **Документы с туристом оформлены правильно** =>
турагент освобождается от ответственности
- **Документы оформлены с нарушениями** =>
вся сумма может быть взыскана с агента

Судья: «Договор ущемляет права потребителя,
в связи с чем ответственность возложить на агента»



Отказ в выдаче визы

- **Документы с туристом оформлены правильно** => турагент освобождается от ответственности
- **Документы оформлены с нарушениями** => вся сумма может быть взыскана с турфирмы



Судья: «Агент не проинформировал туриста о последствиях отказа в выдаче визы».



Требования к договору с туристом в 2019 году

Чек лист:

- Указан туроператор (полное юридическое наименование)
- Указаны данные финансового обеспечения туроператора (полные)
- Указаны сведения о Турпомощи
- Разграничена ответственность агента и оператора
- Есть все существенные условия из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
- Договор не противоречит Типовому договору Минэкономразвития (требования с 07.10.2019).
- Внесены необходимые дополнительные условия



Требования к договору с туристом в 2019 году

- Указан туроператор (полное юридическое наименование)
- Указаны данные финансового обеспечения туроператора (полные)

Приложение к Договору от « ____ » _____ 20__ г.
СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты, режим работы туроператора	
Реестровый номер туроператора	
Номер, дата и срок действия Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии. Вид и размер финансового обеспечения, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение. Адрес (место нахождения), почтовый адрес, сайт и адрес электронной почты организации, предоставившей финансовое обеспечение.	

Требования к договору с туристом в 2019 году

Указаны сведения о Турпомощи

Приложение к Договору от «_____» _____ 20__ г.

СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ТУРОПЕРАТОРОВ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА.
ФОНД ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. ЭКСТРЕННАЯ ПОМОЩЬ.

Наименование объединения туроператоров	Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Юридический адрес	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
Телефон	8 (499) 678-12-03
E-mail	secretary@tourpom.ru
Адрес в сети Интернет	www.tourpom.ru

Требования к договору с туристом в 2019 году

Разграничена ответственность

6.1. Туроператор и Агент самостоятельно отвечают перед Заказчиком в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями договора.

6.2. Ответственность за качество услуг по договору несет Туроператор. Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

Требования к договору с туристом в 2019 году

6.3. Агент не несет ответственности за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: в связи с неоказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором своей деятельности, в том числе – в связи с фактическим прекращением Туроператором деятельности (в том числе – без проведения процедуры банкротства или ликвидации либо с проведением таких процедур). В таких случаях ответственность несет Туроператор, сведения о котором указаны в Приложении к настоящему договору. Агент не является государственным органом, не является оценочной или рейтинговой организацией, а потому не имеет установленных законом или договором полномочий, обязанностей и компетенции по оценке финансового состояния и финансовой устойчивости Туроператора на момент бронирования туристского продукта. Выбор Туроператора по договору осуществлен Заказчиком по своему усмотрению, Заказчик проинформирован о возможности получить дополнительную информацию о Туроператоре (помимо информации, предоставленной в настоящем договоре) на сайте Ростуризма, сайте Туроператора и из иных открытых источников.

Требования к договору с туристом в 2019 году

✓ Есть все существенные условия из ст. 10, 10.1 ФЗ
«Об основах туристской деятельности в РФ»

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в [абзацах втором и третьей части пятой статьи 4.1](#) настоящего Федерального закона); (в ред. Федерального [закона](#) от 02.03.2016 N 49-ФЗ)(см. текст в предыдущей редакции)

Требования к договору с туристом в 2019 году

- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- **общая цена туристского продукта в рублях;**
- информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (**месте нахождения средства размещения, категории гостиницы**) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;

Требования к договору с туристом в 2019 году

- информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в [абзацах втором](#) и [третьем части пятой статьи 4.1](#) настоящего Федерального закона);
- информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера;

Требования к договору с туристом в 2019 году

- условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. **Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;**
- условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с туристом и (или) иным заказчиком в договоре о реализации туристского продукта.
- **Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.**

Требования к договору с туристом в 2019 году

- полное и сокращенное наименования, адрес, место нахождения турагента;
- информация о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги, входящие в туристский продукт, по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, **в том числе информация о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", адрес электронной почты);**
- информация о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента;
- **обязательство турагента о передаче денежных средств**, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;

Требования к договору с туристом в 2019 году

- **обязательство турагента по уведомлению туроператора**, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта;
- **обязательство турагента по согласованию с туроператором**, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту;
- **сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к турагенту** в случае нарушения турагентом обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Требования к договору с туристом в 2019 году

Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - возвращение тела (останков) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования.

Что нужно изменить в договорах с 07.10.2019

- ☑ Договор не противоречит Типовому договору Минэкономразвития (требования с 07.10.2019).

**Приказ Минэкономразвития России от 19.03.2019 N 135
«Об утверждении типовых форм договора о реализации
туристского продукта, заключаемого между туроператором
и туристом и (или) иным заказчиком, и договора
о реализации туристского продукта, заключаемого между
турагентом и туристом и (или) иным заказчиком».**

Обязателен ли Приказ к применению?

Все договоры турфирм должны соответствовать требованиям Приказа Минэкономразвития.

Ст. 426 ГК РФ

4. В случаях, предусмотренных законом, Правительство Российской Федерации, а также уполномоченные Правительством Российской Федерации федеральные органы исполнительной власти **могут издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (типовые договоры, положения и т.п.)**.

Ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности»

Типовые формы договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком, утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

**ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и сам
типовой договор не запрещают юристам включение
в договор иных условий.**

Такие условия не должны противоречить типовому договору
и нарушать права потребителя.

Приказ допустил включение в договор иных условий,
потому мы сделали наш договор на базе приказа.

Что нужно сделать в связи с Приказом Минэкономразвития от 07.10.2019?

- Проставить в договорах ссылку на новый приказ (шапка)
- Указать что договор соответствует требованиям нового приказа Минэкономразвития
- Проверить предмет договора: агент бронирует и передает деньги, туроператор – оказывает услуги
- Указать в договоре обязанности туроператора (обеспечить оказание услуг по договору)
- Проверить договор на соответствие требованиям Приказа



Что нужно изменить в договорах с 07.10.2019

Разработан на основании типового договора,
утвержденного приказом Минэкономразвития России от 19.03.2019 N 135.
Все изменения и дополнения внесены с согласия Заказчика.

ДОГОВОР № __AAA111__

г. Москва

« ____ » _____ 20__ г.

ООО « _____ наименование турагента » в лице генерального директора
_____, в дальнейшем именуемое «Агент»,

и _____, в дальнейшем именуем ____
«Заказчик», заключили договор о нижеследующем:

8.3. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном приказом Минэкономразвития России от 19.03.2019 N135. Настоящий договор содержит все существенные условия, указанные в типовом договоре и в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Условия настоящего договора не противоречат условиям типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Настоящий договор содержит уточнения и дополнения к типовому договору. Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в типовой договор внесены с согласия Заказчика (что предусмотрено и допускается условиями типового договора и ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») и отражены в условиях настоящего договора.





Условие по отказу от тура:

В случае отказа Заказчика от исполнения договора и (или) отказа Заказчика от услуг Заказчик обязан оплатить расходы по исполнению договора. **Заказчик при заключении договора проинформирован о возможном (приблизительном) размере расходов в зависимости от сроков отказа от исполнения договора** (при этом конкретный размер расходов устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть определен заранее).



Условие по визам:

Агент не несет ответственности в случае, если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий. Заказчику рекомендуется учитывать возможный отказ в выдаче визы при планировании путешествия, предпринимать меры по снижению возможных потерь, в том числе – путем заключения договоров страхования «от невыезда». Заказчик проинформирован о том, что в перечисленных случаях возврат денежных средств осуществляется за вычетом документально подтвержденных расходов, а также стоимости части услуги, оказанной до получения извещения об отказе туристам во въездной визе.

Заказчику настоятельно рекомендуется застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком поездки по независящим от него причинам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).



Меры «юридической гигиены» для турагента:

- ✓ Всегда заключать договор (даже со «знакомыми знакомых»)
- ✓ Корректно указывать туроператора в приложении и все данные о туроператоре
- ✓ Корректно указывать данные о финансовом обеспечении туроператора и о Турпомощи
- ✓ Следить за актуальностью договора
- ✓ Правильно прописывать условия отказа от поездки
- ✓ Задавать себе вопрос: смогу ли я подтвердить оплату за конкретного туриста?

И еще:

- ✓ Получать согласие на обработку персональных данных
- ✓ Повесить на сайт политику конфиденциальности





Нестандартные ситуации:

- У туроператора несколько юридических лиц
- Бронирование идет не напрямую, а через центр бронирования
- Турист бронирует тур онлайн



Если у туроператора несколько юр. лиц

- ✓ необходимо указать конкретного туроператора (часто это НЕ то лицо, с которым у агента договор)
- ✓ из договора ясно должно следовать, какой именно туроператор оказывает услуги



ПРАВИЛО: В приложении к договору с туристом ВСЕГДА должен быть указан туроператор, которые есть в реестре туроператоров и имеет финансовое обеспечение.



Если бронируем через ЦБ

- включаем в договор пункт о том, что бронируем через ЦБ:

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



- используем оферту или специальные пункты в договоре

8.1. Способы заключения договора и совершения изменений к договору.

Агент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи или путем отправки 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. Агент вправе давать Заказчику обязательные к исполнению указания по форме заключения, изменения или расторжения договора. В том числе 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. 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, но не ограничиваясь перечисленным, – совершение любых действий по бронированию или использованию системы бронирования, получение логина или пароля, оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) 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.





Реклама и подарки



Юристы для турбизнеса
Байбородин и партнеры

Договор с туристом



**Договор
с туристом 2019
(с изменениями
от 07.10.2019)**

+7 (499) 390-78-97



www.ukab.ru



info@ukab.ru



Комплекты документов для турагентов

РАСШИРЕННЫЙ ДЛЯ ТА

– с изменениями
от 07.10.2019.

11 800 р. (оптовая цена 1 документа в комплекте 792 р.)

- ✓ Договор с туристом по форме оказания услуг;
- ✓ Договор с туристом по форме поручения;
- ✓ Приложение по круизам;
- ✓ Приложение по детскому отдыху;
- ✓ Приложение по автобусным турам;
- ✓ Договор с корпоративным заказчиком;
- ✓ Договор на консультационные услуги;
- ✓ Договор на подарочный сертификат;
- ✓ Договор на визовую поддержку;
- ✓ Договор на продажу авиабилетов;
- ✓ Договор на реализацию отдельных услуг: отелей, трансферов, билетов;
- ✓ Дополнительное соглашение с туристом "Активный отдых";
- ✓ Приложение по отказу от исполнения договора;
- ✓ Расписка туриста о согласии на подачу документов на визу с нарушением рекомендованных консульством сроков;
- ✓ Расписка туриста о получении информации о возможном размере фактически понесенных расходов.



Комплекты документов для турагентов

ХИТ! УЛЬТРА ВСЁ ВКЛЮЧЕНО ДЛЯ ТА – с изменениями
от 07.10.2019.

19 800 р. (оптовая цена 1 документа в комплекте 160 р.)

- ✓ Все документы из пакета «Договор с туристом»;
- ✓ Все документы из пакета «Расширенный для ТА»;
- ✓ Комплект «Наземное обслуживание»;
- ✓ Комплект «Полезности»;
- ✓ Комплект «Онлайнер»;
- ✓ Комплект «Защита персональных данных»;
- ✓ Комплект «Кадры в туризме»;
- ✓ Комплект «Коммерческая тайна»;
- ✓ Комплект «Деловой туризм»;
- ✓ Договор на привлечение клиентов;
- ✓ Договор турагента с турагентом – субагентский;
- ✓ Договоры (гражданско-правовые) оказания услуг с менеджером, с сопровождающим, фрилансером.





Юристы для турбизнеса
Байбородин и партнеры



АБОНЕНТСКОЕ ЮРИДИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Юридические консультации
- от 14 000 р.

Претензии и договоры
- от 37 000 р.

Суды, претензии и договоры
- от 42 000 р.

VIP Все включено
- от 65 000 р.

+7 (499) 390-78-97



www.ukab.ru



info@ukab.ru

Подарки

Комплект «Полезности» бесплатно при заказе до 04.11.19 по коду **TITW**

- ✓ Доверенность менеджеру на подписание договора от агентства;
- ✓ Расписка туриста об отказе от страховки от невыезда;
- ✓ Расписка туриста об отказе от услуги по оформлению визы и о наличии необходимых документов;
- ✓ Расписка туриста о получении документов;
- ✓ Соглашение с туристом об отсутствии претензий;
- ✓ Тест письма туристу на электронную почту – о согласии туриста с условиями вложенного в письмо договора;
- ✓ Текст пункта о заключении договора по электронной почте;
- ✓ Согласие заказчика на обработку персональных данных.

Скидка 10% на услуги компании при заказе до 04.11.19 по коду **TITW**



**Юристы для турбизнеса
Байборodin и партнеры**

**Комплекты документов
можно заказать
на сайте www.ukab.ru**

ДО НОВЫХ ВСТРЕЧ!