

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное агентство по образованию  
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова  
Кафедра регионоведения и туризма

**А.Б. Иванов**

# **Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма**

**Часть II**

*Методические указания*

*Рекомендовано  
Научно-методическим советом университета  
для студентов, обучающихся по специальности  
Социально-культурный сервис и туризм*

Ярославль 2009

УДК 379.85(07)  
ББК У 9(2)43я73+Х 621.154.4я73  
И 21

*Рекомендовано  
Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного издания. План 2009 года*

Рецензент  
кафедра регионоведения и туризма  
Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова

**Иванов, А.Б. Правовое обеспечение социально-культурного  
И 21 сервиса и туризма. Часть II: метод. указания / А.Б. Иванов; Яросл.  
гос. ун-т. – Ярославль : ЯрГУ, 2009. – 36 с.**

Методические указания рассчитаны на один семестр и включают 14 тем, разделенных на пять основных блоков. Во вторую часть указаний включены разделы: «Правоотношения между предприятиями индустрии туризма и потребителями услуг», «Правовые конфликты в туризме». В процессе изучения данных разделов основное внимание уделяется обязательствам, возникающим вследствие заключения договора о реализации туристского продукта, а также других соглашений, одним из участников которых является турист, анализируются правовые последствия ненадлежащего исполнения или неисполнения обязательств.

Методические указания предназначены для студентов, обучающихся по специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм (дисциплина «Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма», блок ДС), очной и очно-заочной форм обучения.

УДК 379.85(07)  
ББК У 9(2)43я73+Х 621.154.4я73

© Ярославский государственный университет, 2009

## Тема 9. Договор о реализации туристского продукта

После того как турфирма и турист определяют характер и условия путешествия, в соответствии с законодательством им необходимо оформить отношения в письменной форме, то есть заключить договор на туристское обслуживание. Как правило, заключается договор возмездного оказания услуг (его разновидностью является договор о реализации туристского продукта). Также может заключаться договор купли-продажи тура или договор поручения.

По договору о реализации туристского продукта исполнитель (турагент или туроператор) обязуется по заданию заказчика (туриста или иного заказчика) оказать туристские услуги, а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Данный договор является консенсуальным, взаимным, возмездным. Договоры, заключаемые с туристами, должны соответствовать законодательству о защите прав потребителей.

Турфирма, как правило, уже имеет стандартный вариант договора, который и предлагается другой стороне. Естественно, что турист, ознакомившись с договором, вправе потребовать внесения в него дополнительных условий, изменения или изъятия определенных пунктов. Важно обратить внимание на то, что турфирма, осуществляя продажу путевок, заключает с клиентами публичный договор, поэтому цена на путевки должна быть одинаковой для всех потребителей.

Все условия, которые обязательно должны быть указаны в договоре с туристом (существенные условия), перечислены в ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Перечень этих условий весьма обширен – если турфирма какое-либо из них нарушит, это позволит туристу предъявить ей претензию. Так, например, в договор должна быть включена информация о потребительских свойствах туристского продукта. Это является важным, так как при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или неполной информацией об услуге, суды исходят из того, что у потребителя нет специальных познаний о свойствах и характеристиках этой услуги.

Неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта является туристская путевка. В ней указываются услуги, которые оплачены туристом, а также стоимость услуг. Туристская путевка – документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта, она также является и документом первичного учета турфирмы.

После заключения договора у сторон может возникнуть необходимость изменить условия тура (например, поменять гостиницу, экскурсионную программу и др.). Это возможно, но поскольку стороны состоят в договорных отношениях, то необходимо согласие на изменение контрагента. Способы внесения изменений в соглашение могут быть различными (оформление нового договора, внесение изменений в существующий договор, составление дополнительного соглашения). Важно, чтобы изменения, вносимые в договор, были совершены в той же форме, что и сам договор (то есть в письменной форме с подписью уполномоченных лиц).

В случае если турист и турфирма не придут к соглашению об изменениях условий договора, то турфирма (если инициатива внесения изменений исходила от туриста) может расторгнуть договор в одностороннем порядке, возвратив туристу денежные средства за вычетом фактически понесенных расходов. Если же с такой инициативой выступила турфирма, турист вправе расторгнуть договор и забрать всю уплаченную за тур сумму.

Согласно ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» каждая из сторон вправе потребовать изменения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых она исходила при заключении договора:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы

заключен на значительно отличающихся условиях. Если стороны не достигли соглашения о приведении договора в соответствие с существенно изменившимися обстоятельствами, договор может быть изменен судом по требованию заинтересованной стороны.

Таким образом, по общему правилу турфирма имеет право заменить услугу на равнозначную только по согласованию с туристом. Если же соглашения достичь не удалось, договор должен быть расторгнут.

При заключении договора между туристом и турфирмой важно оговорить, какую ответственность будут нести стороны за расторжение договора. При этом ответственность турфирмы не может быть меньше, а ответственность туриста больше той, что установлена законодательством. Турист может в одностороннем порядке досрочно (в любой момент) расторгнуть договор, при этом турфирма обязана вернуть ему стоимость тура. За турфирмой остается право удержать сумму фактически понесенных убытков при формировании туристского пакета по договору. При этом расходы, понесенные турфирмой, должны быть фактически подтверждены. Турист также может расторгнуть договор с туристской фирмой, если обнаружатся существенные недоработки в организации заказанного тура. Это может быть сделано как до поездки, так и до ее окончания. В этой ситуации стоимость тура возвращается целиком без удержания понесенных расходов.

Закон также предоставляет сторонам право потребовать расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых они исходила при заключении договора. Если стороны не достигли соглашения о расторжении договора в связи с существенно изменившимися обстоятельствами, он может быть расторгнут судом по требованию заинтересованной стороны. При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора. Возврат денежных средств за перевозку или страховку осуществляется по правилам перевозчика (страховщика). Визовый сбор возврату не подлежит,