

УДК: 657:338.48(07)

Мандзик Наталія Михайлівна, магістр зі спеціальності «Облік і оподаткування», спеціалізації «Облік і оподаткування бізнесу», ДВНЗ «Ужгородський національний університет»;

Колісник Галина Миколаївна, д.е.н. проф., завідувач кафедри обліку і аудиту ДВНЗ «Ужгородський національний університет».

### **ХАРАКТЕРИСТИКА ДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНОГО БІЗНЕСУ**

*В статті розглянуто взаємовідносини між учасниками туристичної діяльності та організацію договірних відносин між суб'єктами туристичної діяльності. Розглянуто формування туристичного продукту за рахунок власних туристичних послуг туроператора і сторонніх організацій та види посередницьких договорів.*

**Ключові слова:** договірні відносини, туристичний продукт, туристична послуга туроператора, турагент, договори турагента і туроператора, послуги страхування, сторонні організації.

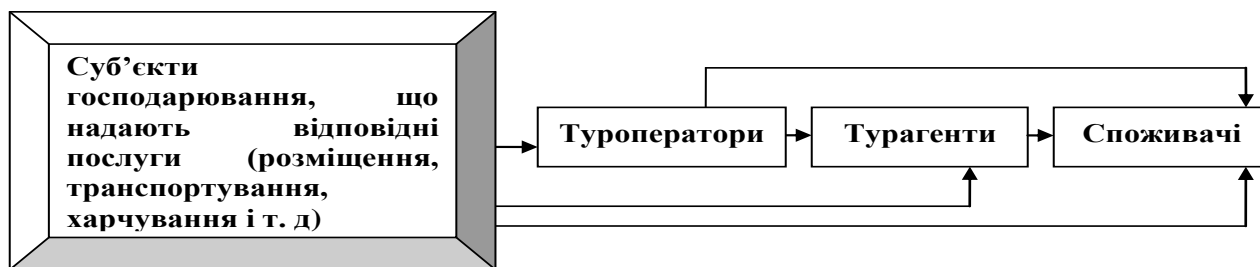
**Постановка проблеми.** Розвиток туризму в Україні суттєво впливає на такі сектори економіки, як транспорт, торгівля, зв'язок, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів народного споживання, і є одним із найбільш перспективних напрямів структурної перебудови економіки. В процесі формування туристичного продукту виникають взаємовідносини туроператора з суб'єктами, що здійснюють безпосереднє обслуговування туристів.

До складу туристичного продукту включаються різноманітні туристичні послуги відповідно до Закону України «Про туризм». Частина туристичних послуг, які входять до туристичного продукту, сформованого туроператором, може надаватися туроператором самостійно (екскурсійні, послуги супроводжуючого тощо). Інша частина туристичних послуг (проживання, харчування, транспортне обслуговування, послуги страхування тощо), можуть надаватися сторонніми організаціями. Зі сторонніми організаціями туроператор може бути укладати як прямі договори (купівлі-продажу, надання послуг), так і посередницькі договори (агентський, договір комісії, договір доручення). Бухгалтерський облік доходу від реалізації туристичного продукту туроператором залежить від того, на основі яких угод з постачальниками працює туроператор та від того, як продається туристичний продукт (безпосередньо туристу чи через турагента). Тому сьогодні, актуальним є питанням взаємовідносин між суб'єктами, що беруть участь в реалізації туристичного продукту та окремих туристичних послуг, які оформляються відповідними договорами. А відтак, доцільно знати особливості організації договірних відносин між суб'єктами туристичної діяльності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Окремі організаційні аспекти обліку туристичної діяльності досліджували такі вітчизняні вчені, як З. Балченко [1], Н. Гура [4], С. Король [7], Ж. Богданова [2], Ю. Рудяк, В. Кузнецов, А. Клименко, Я. Клищенко, І. Басов [5]. Але, на нашу думку, особливості організації обліку розкрито недостатньо, зокрема, в таких її аспектах як: завдання бухгалтерської служби, облікова політика, документооборот та форма обліку, що дозволить чітко розмежовувати облік у різних суб'єктів туристичної діяльності.

**Формулювання цілей статті.** Метою статті є дослідження особливостей договірних відносин діяльності підприємств туристично-рекреаційного бізнесу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Взаємовідносини між суб'єктами, що беруть участь в реалізації туристичного продукту та окремих туристичних послуг оформляються відповідними договорами. Організацію договірних відносин між суб'єктами туристичної діяльності, що беруть участь в реалізації туристичного продукту та окремих туристичних послуг, можна розглянути в такому порядку (рис. 1).



**Рис. 1. Взаємовідносини між учасниками туристичної діяльності [розроблено автором на підставі джерела 6]**

Юридичні відносини між учасниками туристичної діяльності оформляються відповідними договорами рис. 2.

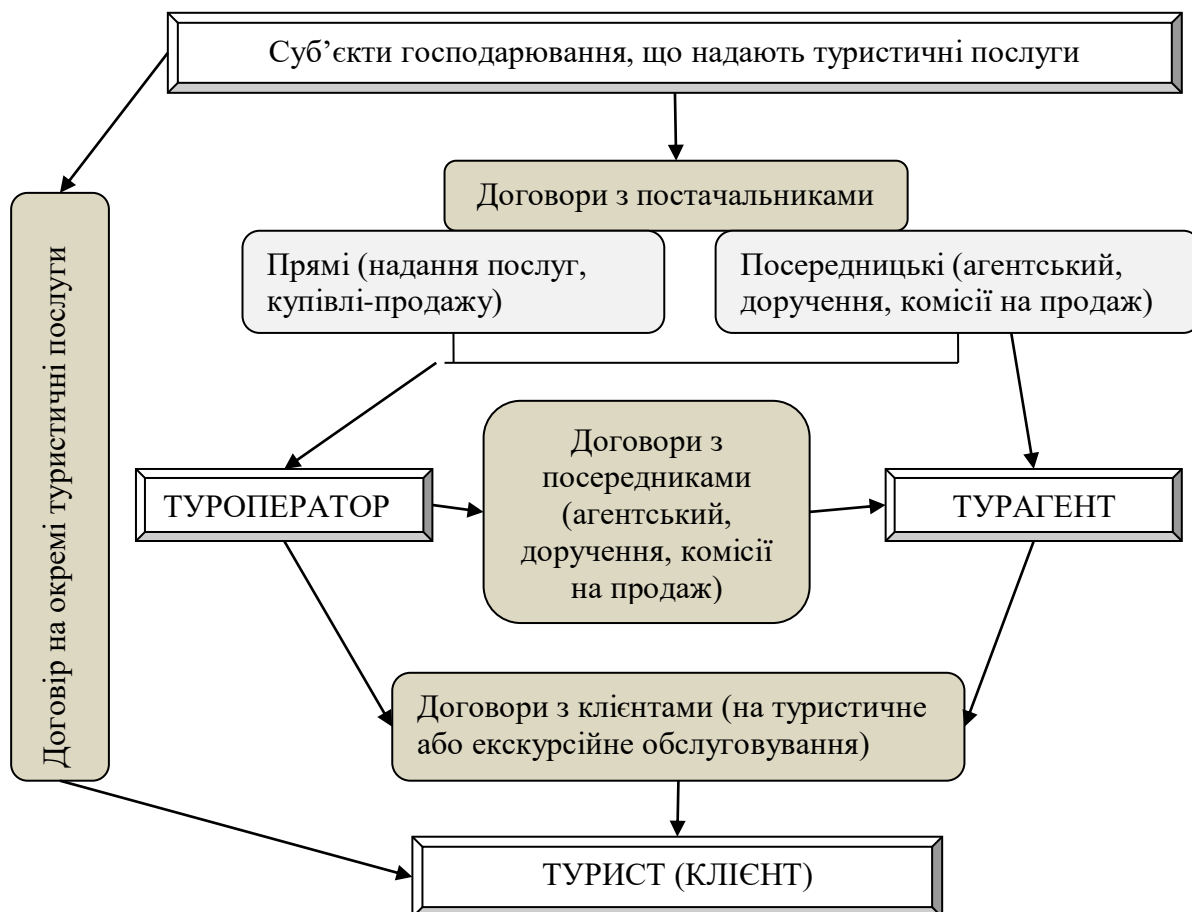


Рис. 2. Організація договірних відносин між суб'єктами туристичної діяльності [розроблено автором на підставі джерела 7]

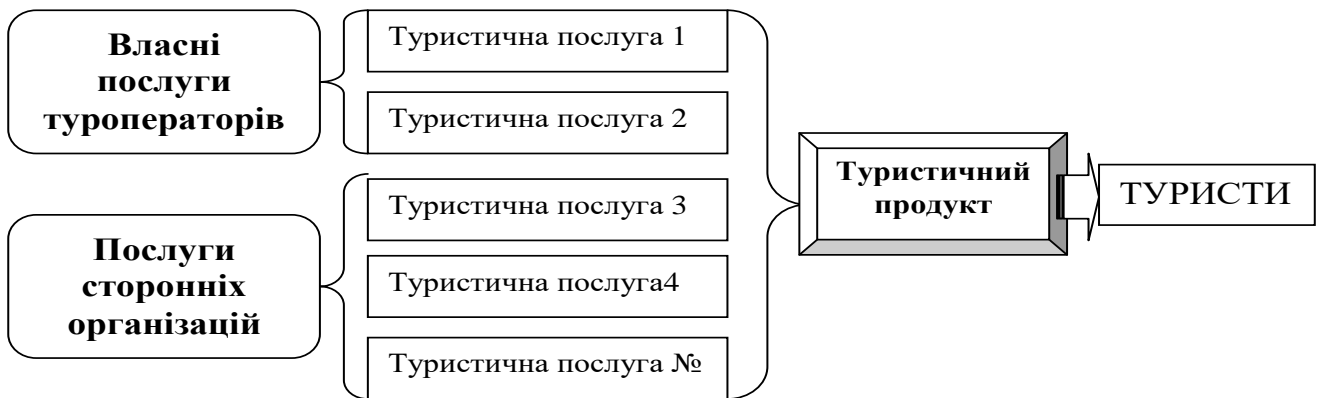
Договори туроператора необхідно розглядати в розрізі трьох напрямків:

- 1) договори з постачальниками (суб'єктами, що надають окремі туристичні послуги);
- 2) договори з турагентами;
- 3) договори з клієнтами.

Договори турагента необхідно розглядати в розрізі таких напрямків:

- 1) договори з туроператором;
- 2) договори з постачальниками разових туристичних послуг;
- 3) договори з клієнтами.

**Договори з постачальниками.** Для споживача туристичний продукт розглядається як єдиний цілий комплекс туристичних послуг. В той же час для туроператора такі послуги можуть бути як власними так і придбаними (рис. 3.).



**Рис. 3. Формування туристичного продукту за рахунок власних туристичних послуг туроператора і сторонніх організацій [5,с.28]**

Таким чином, частина туристичних послуг, які входять до туристичного продукту, сформованого туроператором, може надаватися туроператором самостійно (екскурсійні, послуги супроводжуючого тощо). Інша частина туристичних послуг (проживання, харчування, транспортне обслуговування, послуги страхування тощо), можуть надаватися сторонніми організаціями, з якими туроператор може укласти як прямі договори (купівлі-продажу, надання послуг), так і посередницькі (агентський, договір комісії, договір доручення).

**Туроператор** може укласти з постачальниками такі договори:

1) договір 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, якщо інше не передбачено договором;

2) агентський договір - одна сторона (комерційний агент) зобов'язується надати послуги другій стороні (суб'єкту, якого представляє агент) в укладенні угод чи сприяти їх укладенню (надання фактичних послуг) від імені цього суб'єкта і за його рахунок. Відповідно до агентського договору комерційний агент одержує агентську винагороду за посередницькі операції, що здійснені ним в інтересах суб'єкта, якого він представляє, у розмірі, передбаченому договором;

3) договір доручення або комісії на продаж. За договором доручення одна сторона (повірений) зобов'язується вчинити від імені та за рахунок другої сторони (довірителя) певні юридичні дії. Правочин, вчинений повіреним, створює, змінює, припиняє цивільні права та обов'язки довірителя. За договором комісії одна сторона (комісіонер) зобов'язується за дорученням другої сторони (комітента) за плату вчинити один або кілька правочинів від свого імені, але за рахунок комітента;

При організації виїзного туризму туроператор з постачальниками-нерезидентами укладає зовнішньоекономічний контракт - матеріально оформлена угода двох або більше суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності та їх іноземних контрагентів, та спрямована на встановлення, зміну або припинення їх взаємних прав та обов'язків у зовнішньоекономічній діяльності.

Часто в інших суб'єктів господарювання туроператор придбаває послуги по договорам про співробітництво. В діючому законодавстві договори про співпрацю не виділяються в окрему групу, тому до них необхідно застосовувати загальні правила про договори по наданню послуг, які визначено ст. 63 ЦКУ [8].

**Турагент**, керуючись наданим йому Законом України «Про туризм» посередницьким статусом, повинен при реалізації окремих туристичних послуг укладати з постачальниками посередницькі договори. Турагент не повинен реалізовувати турпродукт або одиничні туристичні послуги на основі прямих договорів (надання послуг). Якщо ж готель, санаторій, транспортна компанія або інший постачальник пропонує турагенту не посередницький договір, а прямий, то для збереження статусу посередника такому турагенту необхідно з туристом укласти договір доручення на придбання туристичної послуги. В такому випадку на кожне замовлення туриста турагент повинен укласти окремий договір з постачальником, в якому зазначається інформація, від імені якого туриста діє турагент [2,с.28].

Відповідно до ст. 16 Закону про туризм обов'язковою умовою туристичного обслуговування населення є страхування туристів при здійсненні ними туристичних поїздок. Тому як туроператор, так і турагент укладає договір з страховою компанією. Договір страхування не може бути укладений туроператором або тур агентом з туристом від їх імені, оскільки страхування є окремою фінансовою послугою, яка до того ж підлягає ліцензуванню. Тому найбільш поширеним є комерційне представництво туроператором (турагентом) інтересів страхової компанії для своїх потенційних клієнтів (туристів) та укладання договорів страхування від імені страхової компанії - придбання страхових полісів. Для цього туроператор (турагент) укладає з страховою компанією договір доручення або агентський договір на реалізацію послуг страхування.

**Договори з посередниками.** Основна посередницька роль в туристичній діяльності відведена туристичним агентам. У відповідності до ст. 5 Закону України «Про туризм» турагенти здійснюють посередницьку діяльність по реалізації туристичного продукту туроператорів і туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також по реалізації характерних і супутніх послуг. Таку діяльність можуть здійснювати і туроператори, реалізуючи туристичний продукт інших туроператорів, в тому числі іноземних (ч. 4 ст. 37 Закону про туризм), або туристичні послуги інших суб'єктів

туристичної діяльності (ч. 2. ст. 17 Закону про туризм) [6] Наприклад, туроператор на основі агентського договору може реалізувати білети на проїзд, екскурсії, міські тури, вистави та інші видовищні міроприємства, може продавати і бронювати готельні послуги або путівки для відпусток, перепродавати організовані подорожі та інші послуги по каталогу, надавати послуги по страхуванню [2,с.28].

По загальному правилу посередницька діяльність може здійснюватися на основі договорів комісії, доручення або агентського договору. Згадаємо, громадянсько-правову сутність таких договорів (табл. 1.).

**Таблиця 1.**

**Види посередницьких договорів [4,с. 25]**

<b>Види договорів</b>	<b>Зміст</b>
<b>Агентський договір</b>	По агентському договору одна сторона (комерційний агент) зобов'язується надати послуги іншій стороні (суб'єкту, якого представляє агент) при укладенні договорів або сприяти їх укладенню (надання фактичних послуг) від імені цього суб'єкта і за його рахунок (ч. 1 ст. 297 ГКУ) [3].
<b>Договір доручення</b>	По договору доручення одна сторона (доручений) зобов'язується здійснювати від імені і за рахунок другої сторони (довірителя) визначенні відповідні дії. Правова угода здійснена довіреним, створює, змінює, припиняє громадянські права і обов'язки довірителя (ч.1. 64ст...1000 ЦКУ) [8].
<b>Договір комісії</b>	По договору комісії одна сторона (комісіонер) зобов'язується по дорученню другої сторони (комітента) за платню здійснювати оду або кілька ділових угод від свого імені, але за рахунок комітента (ч.1. 64ст..1011 ЦКУ) [8].

Разом з тим, стосовно до туристичної діяльності не всі перераховані види договорів допустимі. З 07.03.2012 року в ст. 20 Закону про туризм відбулися зміни. Уточнено, що укласти договір на туристичне обслуговування має право або безпосередньо туроператор, або від імені туроператора це може робити турагент. В свою чергу, п. 6.4 Ліцензійних умов прямо вказує на те, що при реалізації туристичного продукту через турагента туроператор має укласти з турагентом відповідну агентську угоду в письмовій формі. Таким чином, між туроператорами і тур агентами взаємовідносини мають ґрунтуватися на основі агентського договору. Однак, посередницькі послуги по реалізації одиничних туристичних послуг (готельних, транспортних, екскурсійних тощо) можуть надаватися на основі договору комісії або доручення, укладеного з відповідним постачальником (не туроператором).

Оскільки найбільш поширеним є агентський договір, тому на ньому зупинимось детальніше.

**Агентський договір.** У відповідності до ч.1 ст. 295 ГКУ (Господарського кодексу України) комерційне посередництво (агентська діяльність) – це підприємницька діяльність,

яка полягає в наданні комерційним агентом послуг суб'єктам господарювання при здійсненні ними господарської діяльності шляхом посередництва від імені, в інтересах, під контролем за рахунок суб'єкта, якого він представляє. За агентським договором одна сторона (комерційний агент) зобов'язується надати послуги другій стороні (суб'єкту, якого представляє агент) в укладенні угод або сприяти їх укладенню (надання фактичних послуг) від імені цього суб'єкта і за його рахунок (ч. 1 ст. 297 ГКУ) [8].

В основі агентського договору лежить модель договору доручення ст. 305 ГКУ по неврегульованим щодо агентських договорів питань прямо прописуються застосовувати положення ЦКУ, що регулюють відносини доручення.

Виходячи із суті туристичної діяльності, за агентським договором комерційний агент (турагент) має право від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок наданої сторони (принципала), тобто туроператора (або іншого суб'єкта господарювання, який надає одиничні туристичні послуги) укладати договори про туристичному обслуговуванні. Причому, турагент, виступає тільки як проміжна ланка між туристом і туроператором, а тому усі права та обов'язки туриста і туроператора (іншого суб'єкта господарювання) за агентським договором не делегуються. Тобто, укладаючи договір з турагентом, турист фактично укладає договір з представником туроператора, що юридично рівнозначно прямим договором між туристом і туроператором. Тому, якщо вже після укладення договору виникає претензія до неналежної якості туристичних послуг, то відповідати за позовами (претензіями) буде не турагент, а принципал (туроператор).

Згідно зі ст. 303 ГКУ комерційний агент несе відповідальність у повному обсязі за шкоду, нанесений суб'єкту, якого він представляє, внаслідок невиконання або неналежного виконання своїх обов'язків, якщо інше не передбачено агентським договором. Якщо інше не передбачено договором, комерційний агент не гарантує суб'єкту, якого він представляє, виконання третіми особами зобов'язань за угодами, укладеними за його посередництва. А в разі порушення агентського договору суб'єктом, якого представляє комерційний агент, останній має право на одержання винагороди у розмірах, передбачених агентським договором, а також на відшкодування збитків, понесених їм у результаті невиконання або неналежного виконання договору іншою стороною.

Зверніть увагу: той факт, що агент (представник) при невиконанні договору діє від імені принципала (туроператора), дуже важливий.

Особливістю агентського договору є те, що він може бути укладений виключно з юридичною особою або фізичною особою - суб'єктом підприємницької діяльності (ч. 2 ст. 295 ГКУ) [8].

Агентський договір визначає :

1) сферу, характер і порядок виконання турагентом посередницьких послуг;

2) права та обов'язки сторін. Наприклад, відповідно до ст. 298 ГКУ агент зобов'язаний повідомити принципала про кожний факт посередництва в укладенні договору, і про кожного договорі, укладеному на користь принципала. Порядок (форма, терміни) повідомлення повинно бути відображено в договорі;

3) умови і розмір винагороди. За посередницькі послуги турагент отримує агентську винагороду (у розмірі, передбаченому договором). Згідно з ч. 2 ст. 301 ГКУ агентську винагороду виплачується комерційному агенту після оплати третьою особою за угодою, укладеною з його посередництвом, якщо інше не передбачено домовленістю сторін. Зауважимо, що ГКУ на відміну від ЦКУ надає можливість комерційному агенту для захисту своїх фінансових інтересів вимагати від суб'єкта для розрахунку бухгалтерські виписки по всіх угодах, по яких йому належить агентська винагорода ч. 5 ст. 301 ГКУ;

4) термін дії договору. Агентській договір припиняється за згодою сторін, а також у разі: відзиву повноважень турагента суб'єктом, якого він представляє, або відмови агента від подальшого здійснення комерційного посередництва за договором, укладеним сторонами без визначення строку його дії; вибуття однієї із сторін договору внаслідок її припинення або смерті; виникнення інших обставин, що припиняють повноваження комерційного агента або суб'єкта, якого він представляє;

5) санкції при порушенні сторонами умов договору;

6) інші необхідні умови, визначенні сторонами. Наприклад, у договорі повинні бути визначені:

- умови щодо території, в межах якої турагент здійснює діяльність, визначену угодою сторін. Якщо територія дії агента в договорі не визначено, вважається, що агент діє в межах території України;

- форму підтвердження повноважень (представництва) турагента;

- можливість делегування турагентом своїх повноважень іншим суб'єктам господарювання. Зауважимо, що в загальному випадку турагент повинен особисто виконувати дії, на які він уповноважений туроператором, якого він представляє. Якщо агентським договором не передбачено інше, турагент не може передавати по своєму розсуд іншим особам права, яким він володіє в інтересах того, кого він представляє;

- можливість укладення договору про нерозголошення. Так, згідно зі ст. 302 ГКУ сторони агентського договору можуть укласти окрему угоду про захист конфіденційної інформації суб'єкта, якого представляє комерційний агент (договір про нерозголошення). Комерційний агент несе відповідальність за розголошення конфіденційної інформації згідно з таким договором і законом



**Договір доручення.** Правові аспекти договору поруки регулюються главою 68 «Доручення» ЦКУ (ст. 1000 – 1010) [8].

Згідно зі ст. 1000 ЦКУ за договором доручення одна сторона (повірена) зобов'язується виконати від імені, та за рахунок іншої сторони (довірителя) визначенні юридичні дії.

Сторонами договору поруки є:

- повірений (турагент або туроператор, що виступає в ролі турагента), зобов'язується виконати від імені і за рахунок іншої сторони обговоренні в тексті договору дії;
- довіритель (туроператор - постачальник туристичної послуги або туристичного продукту; інший суб'єкт господарювання, що надає характерні або супутні туристичні послуги, який дає таке доручення.

За договором доручення повірений здійснює юридичні дії. До них можна віднести не тільки укладення від імені довірителя договорів, але і, наприклад, участь від його імені в переговорах і т. п.

В договорі доручення або у виданій на підставі договору довіреності (а вона видається обов'язково) повинні бути чітко визначені юридичні дії, які необхідно виконувати повіреному.

Характерною рисою договору доручення є те, що всі операції по цьому договору здійснюються виключно від імені та за рахунок довірителя. Повірений в результаті угод, укладених з третіми особами, не придбаває ніяких прав і обов'язків, тобто не стає учасником угоди, укладеної ним з третьою особою від імені та в інтересах свого довірителя.

За виконання своїх обов'язків повірений має право отримати плату (якщо інше не встановлено договором або законом). Якщо в договорі доручення розмір плати повіреному або порядок її виплати не визначений, вона виплачується після виконання доручення відповідно до звичайної ціни на подібні види послуг ст. 1002 ЦКУ [8].

**Договір комісії.** У ЦКУ договором комісії присвячена глава 69 «Комісія» (ст. 1011 т 1028) [8].

Згідно зі ст. 1011 ЦКУ за договором комісії одна сторона (комісіонер) зобов'язується за дорученням іншої сторони (комітента) за плату вчинити один або кілька правочинів від свого імені, але за рахунок комітента.

Сторонами договору комісії є:

- комітент (юридична особа, фізична особа – суб'єкт підприємницької діяльності або громадянин), в інтересах якої відбуваються угоди;
- комісіонер (юридична особа, фізична особа – суб'єкт підприємницької діяльності або громадянин), що здійснює угоди в інтересах комітента.

Особливість договору комісії полягає в тому, що угоди здійснюються не самою особою, зацікавленими в їх виконанні, а за його дорученням і за його рахунок іншою особою, яка діє від свого імені (це і відрізняє договір комісії від інших договорів, наприклад, від договору доручення, коли повірений діє від імені довірителя). За угодою, укладеною комісіонером з третьою особою, права та обов'язки набуває він сам. Це і обмежує можливість укладання договорів комісії турагентами .

За наданні для комітента послуги комісіонер отримує комісійну винагороду, яка може бути встановлена:

- у відсотках від суми реалізованих товарів (послуг);
- у вигляді фіксованої суми ,
- шляхом з'єднання твердої суми і відсотків від суми укладеної угоди ;
- як різниця між призначеною комітентом ціною і більш вигідною ціною, за якою комітент укладе договір.

Розмір комісійної винагороди та порядок її виплати визначається за домовленістю сторін і обумовлюються в договорі комісії. Згідно ч. 3 ст. 1013 ЦКУ [8], відповідно до якої, якщо договором комісії розмір комісійної винагороди не встановлено то вона виплачується після виконання договору комісії виходячи із звичайних цін на аналогічні комісійні послуги (у даному випадку, при визначенні звичайних цін слід керуватися нормами ПКУ).

Залежно від умов укладеного договору комісійна винагорода може бути або утримано комісіонером з виручки від реалізації комісійних товарів, або отримано від комітента окремим платежем.

Предметом договору комісії можуть бути наступні дії комісіонера що здійснює за дорученням комітента:

- продаж товару (послуг), переданого комітентом, від свого імені третім особам (договір комісії на продаж);
- придбання товару (послуг) для комітента і за його рахунок у третіх осіб (договір комісії на купівлю).

Відмінна особливість договору комісії полягає в тому, що власність, яка поступає комісіонеру від комітента або набуває комісіонером за рахунок комітента, є власністю останнього. Таким чином, комісіонер (при передачі йому майна комітентом для реалізації або при придбанні майна для комітента за його рахунок у третьої особи) є лише розпорядником такого майна, але ніяк не його власником.

На практиці в якості посередницьких договорів з нерезидентами туроператори переважно використовують договори комісії, які дозволяють надавати туристичні послуги нерезидента від імені туроператора. Тоді на загальну вартість туристичного продукту, до

складу якого можуть входити як «прямі», так і «посередницькі» послуги, з туристом укладається один туристичний договір. Для цілей обліку в «змішаних» договорах важливо окремо виділити вартість туристичних послуг, що реалізуються в рамках посередницьких договорів.

**Договір з клієнтами.** З туристами укладаються договори на туристичне обслуговування. За **договором на туристичне обслуговування** одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його. До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено чинним законодавством України та не суперечить суті зобов'язання.

З 07.03.2012 р. до Закону про туризм були внесені зміни. З'явилася нова ст. 19-1, в якій йдеться про те, як саме необхідно інформувати споживачів про умови надання туристичних послуг [6].

Відповідно до ч. 1 і 2 ст.19-1 Закону про туризм інформація, що надається споживачам (туристам) про умови договору на туристичне обслуговування, повинна бути достовірною і приводитися в доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити такі відомості: 1) місце надання туристичних послуг, програма туристичного обслуговування; 2) характеристика транспортних засобів; 3) характеристика готелів; 4) види і способи забезпечення харчування; 5) мінімальна кількість туристів у групі; 6) ціна туристичних послуг.

Така інформація повинна наводитися у наочній формі. Тобто усна форма надання такої інформації не буде відповідати вимогам ч. 2 ст. 19-1 Закону про туризм [6].

Звертаємо увагу на те, що самостійно змінювати умови надання туристичних послуг, про які був поінформований турист, туроператор (турагент) після укладення договору не має права. Всі зміни повинні вноситися при укладенні договору або на підставі угоди, укладеної між сторонами договору.

Крім інформації, яка стосується поїздки, до укладення договору на туристичне обслуговування споживачу туристичного продукту надається інформація про (ч. 4 ст. 19-1 Закону про туризм) [6] :

1) основних вимогах до оформлення в'їзних / виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд / виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі терміні їх оформлення;

2) медичних попереджень щодо здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні вади) і віку туристів, а також умов безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

3) туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4) керівника групи і засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та / або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з ним;

5) час і місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорії місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;

6) види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проведів, супроводу туристів;

7) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

8) назві, адресі і контактному телефоні представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України в країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

9) порядок забезпечення туроператором обов'язкового та / або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, страхування майна;

10) розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

Підтвердженням того факту, що клієнт був належним чином поінформований, по всій видимості, є його розпис. Наприклад, можна порекомендувати підготувати інформаційні буклети відповідного змісту і видавати їх клієнтам під розпис.

**Вимоги до укладення договору.** При формуванні групи туристів туроператор (турагент) повинен укладати договір окремо з кожним туристом. Якщо до складу групи входять неповнолітні діти, договір заключає між туроператором (турагентом) та їх батьками або законними опікунами. Якщо замовником туристичних послуг є юридична особа, договір з кожним туристом не укладається. У разі колективної заявки від юридичних осіб можливе

укладання угоди між туроператором (турагентом) та юридичною особою, яка замовила туристичне обслуговування.

**Вимоги до змісту договору.** Договір на туристичне обслуговування повинен бути складений у письмовій або електронній формі.

При реалізації туристичного продукту турагентом договір на туристичне обслуговування укладається турагентом від імені та за дорученням туроператора і повинен містити інформацію про туроператора (найменування, місцезнаходження, номер ліцензії, телефон тощо).

Частиною 3 ст. 20 Закону про туризм встановлені істотні умови для договору про туристичне обслуговування, а саме [6]:

1) термін перебування в місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування;

2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);

3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування;

4) види і способи забезпечення харчування;

5) мінімальна кількість туристів у групі (при необхідності) і у зв'язку з цим, триденний термін інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи;

6) програма туристичного обслуговування;

7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені у вартість туристичного продукту;

8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), що мають туристичні послуги, включені в туристичний продукт. Зверніть увагу: на практиці зустрічаються ситуації, коли туроператор частина туристичних послуг, що входять до туристичний продукт, набуває за прямими договорами, а частина – за посередницькими. При укладанні з туристом договору на такий «змішаний» туристичний продукт слід виходити з того, за яким саме посередницькими договорами купувалися послуги туроператором. Якщо туроператор набував туристичні послуги за договором комісії, за яким він діє від свого імені, туроператор може укласти з туристом один договір із зазначенням вартості туристичних послуг, що входять до складу туристичного продукту. Якщо ж туроператор надає послуги в рамках договорів доручення (агентського договору), у договорі також обов'язково має бути

вказано, що частина послуг (з виділенням їх вартості) буде надана довірительом (суб'єктом, якого представляє агент при укладанні договору);

9) страховик, який здійснює обов'язкове або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг;

10) правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування та перебування там;

11) вартість туристичного обслуговування і порядок оплати;

12) форма розрахунку.

Відповідно до ст. 638 ЦКУ договір є укладеним, якщо сторони в належній формі досягли згоди з усіх істотних умов договору [8].

При цьому істотними умовами договору є умови про предмет договору, умови, визначених законом як істотні або є необхідними для договорів даного виду, а також всі ті умови, щодо яких за заявою хоча б однієї із сторін має бути досягнуто згоди.

У договорі повинні бути передбачені всі перераховані вище істотні умови, а також зафіксовано згоду сторін з усіх таких умов. Згоди можна вважати досягнутою, якщо сторони підписали договір. Дуже обережні суб'єкти туристичної діяльності можуть заручитися фразою «З усіма істотними умовами договору, передбаченими Законом про туризм і перерахованими в даному договорі, ознайомлений і згоден» за підписом туриста.

Якщо ж якась умова буде «пропущено», договір може бути визнаний недійсним. Договір на туристичне обслуговування може включати й іншу інформацію про умови обслуговування, яка не суперечить положенням Закону про туризм.

Істотний момент стосується зазначення в договорі на туристичне обслуговування відповідальності туроператора за збиток, нанесений туристу. У ч. 1 і 12 ст. 20 Закону про туризм зазначено, що відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування покладається на туроператора і не може бути покладена на турагента.

У ч. 12 ст. 20 Закону про туризм вказані випадки, в яких туроператор може уникнути відповідальності, а саме, якщо [6]: - Невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста; - Невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, і жодна з сторін про їх настання не знала і не могла знати завчасно; - Невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені в туристичний продукт, не могли передбачити.

Одночасно з цим слід зазначити, що відповідальність за шкоду, заподіяну здоров'ю або майну туриста, визначається відповідно до цивільного законодавства, якщо самим договором на туристичне обслуговування не передбачена підвищена відповідальність туроператора.

**Ваучер на туристичне обслуговування.** Одним з варіантів укладення договору на туристичне обслуговування є придбання ваучера.

**Ваучер** – форма письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до Закону про туризм (ст. 23 Закону про туризм) [6].

Оформлення ваучера не є обов'язковим, але може застосовуватися нарівні з простою письмовою чи електронною формою договору.

З Інструкції № 50 випливає, що він оформляється тим суб'єктом, який реалізовує туристичну послугу або комплекс послуг, тобто турагент ваучер не емітує. Відповідно до п. 2.2 Інструкції № 50 відповідальність за правильність оформлення ваучера покладається на емітента ваучера (тобто туроператора).

Опис бланка ваучера, а також Інструкція про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання, затверджені наказом № 50. В даний час ваучер не є бланком суворого обліку.

Інструкцією № 50 встановлено, що бланки ваучерів заповнюються українською мовою (мовою національних меншин) при наданні послуг на території України (внутрішній туризм), а при наданні їх за її межами (виїзний туризм) – мовою, передбаченому зовнішньоекономічним контрактом.

Заповнення бланка ваучера може здійснюватися від руки або за допомогою комп'ютерної техніки.

У договорі на туристичне обслуговування, укладеному шляхом видачі ваучера, мають міститися такі дані (ст. 23 Закону про туризм): - найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, номер ліцензії (дозволу) на відповідний вид діяльності, юридична адреса; - прізвище, ім'я по-батькові) туриста ( при груповій поїздки – прізвища, імена (по-батькові членів групи); - терміни надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість; - найменування, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип і категорія, режим харчування; - розмір фінансового забезпечення відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором агентування; - інші дані, обумовлені характером згоди, складом групи і т. д; - дата видачі ваучера.

Якщо на заповненому бланку ваучера відсутній один або декілька обов'язкових реквізитів, він може бути визнаний недійсним, в наданні послуг по такому ваучеру може бути відмова.

У зв'язку з цим необхідно звернути увагу на такий момент. Оскільки ваучер – це узаконений різновид письмової форми договору на туробслуговування, то, по всій вірогідності, на нього також поширюються вимоги ч. 4 ст. 20 Закону про туризм. Іншими словами, ваучер також повинен відображати всі істотні умови, характерні для договору про туристичне обслуговування [6].

Виходячи з встановлених наказом № 50 розмірів ваучера (1/3 аркуша формату А4), на сьогоднішній день не зрозуміло, яким чином розмістити в ньому всі істотні умови.

Передача бланків ваучерів суб'єктом туристичної діяльності іншим суб'єктам туристичної діяльності дозволена тільки в тому випадку, якщо така передача обговорена договором (контрактом) між ними. При цьому в договорі повинні бути обумовлені правила і процедури обміну, зберігання, і обліку та списання бланків ваучерів, так само як і відповідальність сторін. При цьому у підприємства – власника ваучерів в реєстрі ваучерів повинна бути і зроблена відмітка про їх передачу іншому суб'єкту туристичної діяльності.

Бланки ваучерів, передані одним суб'єктом туристичної діяльності іншому і використані одержувачем, можуть бути підставою для проведення розрахунків між такими суб'єктами туристичної діяльності за надані послуги.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Завершуючи аналіз видів договорів в туристичному бізнесі, необхідно зупинитися і на окремих видах договорів, які можуть укладатися між туристами і окремими суб'єктами господарювання для надання одиничних туристичних послуг розміщення, екскурсійного обслуговування.

Договір готельного обслуговування відповідно до ст. 22 Закону про туризм передбачає надання проживає послуг тимчасового розміщення в готелі, а в окремих випадках – додатково послуг харчування (ресторанного обслуговування), зберігання особистих речей і майна та інших послуг.

При цьому положення договору про готельний обслуговуванні в загальному вигляді застосовуються і до договору на проживання в мотелях, санаторіях, пансіонатах, будинках відпочинку та інших призначених для цього місцях, які класифікуються чинним законодавством як підприємства готельної індустрії. Істотними умовами договору готельного обслуговування, крім іншого, є відповідальність готелю за майно, передане їй на зберігання (у тому числі і за майно, що у номері постояльца, - ст. 975 ЦКУ) [8]. Готель несе перед постояльцем відповідальність за його безпеку на весь час перебування в готелі. Відповідно готель зобов'язаний відшкодувати в установленому порядку збитки, які було завдано життю, здоров'ю постояльца неналежним виконанням послуг. Порядок відшкодування збитків та розміри суми відшкодування визначаються відповідно до чинного



законодавства, якщо, звичайно, самим договором готельного обслуговування не передбачено великі суми відшкодування.

До укладення договору готельного обслуговування турист повинен отримати інформацію про спектр послуг, що входять у вартість послуг розміщення (харчування, розваги, спортивно – оздоровчі заходи), про порядок оплати готельних послуг та правила користування готельними послугами.

Договір готельного обслуговування може бути укладений у письмовій формі або шляхом прийому готелем заявки на бронювання місць під поселення. У разі прийому заявки договір готельного обслуговування вважається укладеним з моменту отримання туристом підтвердження готелю про прийом заявки та вказівки можливого часу надання готельного обслуговування з визначеного моменту.

Якщо договір готельного обслуговування укладається з туристом за посередництва туроператора (турагента), які діють на підставі агентського договору, то на такі договори в цілому поширюються всі перераховані вище положення про агентські договори.

Договір про екскурсійне обслуговування згідно зі ст. 21 Закону про туризм може полягати як між туристом і суб'єктом, безпосередньо надають туристичні послуги, так і між туристом і туроператором (турагентом) [6].

Істотною умовою договору про екскурсійному обслуговуванні є надання екскурсанту обслуговування загальною тривалістю не більше 24 годин, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда - перекладача). При цьому екскурсійні послуги розглядаються відокремлено від послуг з розміщення туристів, тобто не включають їх. У той же час послуги з проживання можуть мати у своєму складі та послуги екскурсійного обслуговування туристів.

Як зазначено у ст. 21 Закону про туризм, договір екскурсійного обслуговування повинен бути укладений у письмовій формі, у тому числі шляхом видачі ваучера. Що стосується форми договору, то вона повинна бути письмовою, оскільки ч. 2 ст. 208 ЦКУ передбачено укладення договорів між юридичними і фізичними особами саме у письмовій формі. При цьому до договору про надання екскурсійних послуг застосовуються всі норми і положення цивільного законодавства щодо укладення договорів послуг [8].

Ще до укладення договору про екскурсійному обслуговуванні турист повинен отримати інформацію щодо: - видів і особливостей екскурсійного обслуговування; - кваліфікації екскурсовода; - порядку та строків оплати послуг.

Інша інформація щодо надання екскурсійних послуг може бути надана екскурсанту на його вимогу. Відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання своїх

обов'язків за договором про екскурсійному обслуговуванні визначається відповідно до чинного законодавства, у тому числі Законом про захист прав споживачів.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балченко З. А. Бухгалтерський облік в туризмі і готелях України: Навч. посібн. / З. А. Балченко. – К.: КУТЕП, 2006. – 232 с.
2. Богданова Ж. А. Бухгалтерський облік і контроль туристичної діяльності: автореферат дисерт. на здобуття наук. ступ. к.е.н.; спец. 08.00.09 – бухгалтерський облік, аналіз та аудит / Ж. А. Богданова. – Ж.: ЖДТУ, 2011. – 20 с.
3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. № 436-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
4. Гура Н. О. Облік видів економічної діяльності: підручн. / Н. О. Гура. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 392 с.
5. Колісник Г. М. Бухгалтерський облік в туризмі. / Колісник Г.М., Гелей Л. О., Данканич Т. П. – Ужгород: Вид-во УжНУ «Говерла», 2016. – 140 с.
6. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 325/95-ВР в редакції Закону від 18.11.2003 р. № 1282-IV.
7. Усе про облік та організацію туристичної діяльності / Клищенко Я., Басова І., Білова Н., Войтенко Т. Вид. 6-те, перероб. і доп. –Х.: Фактор, 2013. 224 с.
8. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. № 435-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.