**Содержание**

### Введение

1. Договор о туристическом обслуживании

2. Турпутевки ТУР-1

3. Туристический ваучер

4. Проездные документы

5. Памятка туристу

Заключение

Список литературы

### Введение

Оформление документов это очень ответственный и важный процесс, который требует предельного внимания, так как часто поводом для отсрочки изготовления загранпаспорта может стать не точное заполнение тех или иных бланков.

Специфика туристического бизнеса состоит в том, что к исполнению обязательств по договору на туристическое обслуживание турфирма вынуждена привлекать третьих лиц, оказывающих самостоятельные услуги: авиакомпанию-перевозчика, гидов, экскурсоводов, принимающую сторону (как правило, иностранную фирму), гостиницу, трансфер и проч., в зависимости от тура. В связи с многочисленностью исполнителей на любом из этапов туристической поездки могут возникнуть различные проблемы: задержки вылета, плохое питание в гостинице, невыполнение экскурсионной программы, неполный трансфер. Закон об основах туристической деятельности возлагает на турфирму, продавшую вам путевку, ответственность за весь комплекс услуг, указанных в туре. Судебные перспективы удовлетворения претензий во многом зависят от предъявленных доказательств нарушения прав туриста.

Цель работы – рассмотреть туристскую документацию турфирмы.

Для достижения поставленной цели требуется решение следующих задач:

* рассмотреть договор о туристическом обслуживании;
* рассмотреть турпутевки ТУР-1, туристический ваучер;
* рассмотреть проездные документы и памятку туриста.

Объект исследования – пакет документов для клиента.

Предмет – пакет документов в туристской фирме.

### 1. Договор о туристическом обслуживании

В связи с увеличением числа туристических поездок граждан России актуальным становится вопрос о защите интересов туристов, который, прежде всего, связан с заключением договора о туристском обслуживании. В соответствии с Федеральным законом от 4 октября 1996 г. "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" предоставление соответствующих услуг осуществляется на основе договора розничной купли-продажи туристского продукта. Если договор заключен, то покупатель вправе в разумный срок отказаться от заключенного договора, потребовать возврата уплаченной суммы за продукт и возмещения других убытков. Кроме того, покупатель вправе потребовать возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие непредставления необходимой и достоверной информации. Письменная информация о туристском продукте признается публичной офертой при наличии трех условий: эта информация должна содержать все существенные условия договора его розничной купли-продажи; она должна быть оформлена как предложение, из которого усматривается воля туроператора (турагента) заключить договор на указанных в предложении условиях; из нее должно следовать желание стороны заключить договор с любым, кто отзовется. По договору розничной купли-продажи туристского продукта туроператор (турагент), осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже этого продукта в розницу, обязуется передать покупателю данный продукт, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного личного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью. В соответствии со ст.434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для данного вида не установлена определенная форма. В соответствии со ст.10 Закона от 4 октября 1996 г. договор розничной купли-продажи туристского продукта должен иметь письменную форму. Он заключается путем составления одного документа, подписанного сторонами, в двух экземплярах, каждый из которых имеет равную юридическую силу. Особенностью формы данного договора розничной купли-продажи является то, что неотъемлемой частью договора является туристская путевка. Письмом Министерства финансов РФ от 10 апреля 1996 г. N 16-00-30-19 была утверждена типовая форма ТУР-1 туристской путевки. Несоблюдение письменной формы договора в соответствии со ст.162 ГК РФ лишает стороны права в случае спора ссылаться в подтверждение договора и его условий на свидетельские показания, но не лишает их права приводить письменные и иные доказательства. В качестве письменного доказательства могут выступать туристская путевка и туристский ваучер. Особенность заключения договора розничной купли-продажи туристского продукта состоит и в необходимости наличия туристской путевки, которая является письменным акцептом на оферту туроператора (турагента). В ней указываются конкретные условия путешествия и розничная цена туристского продукта. Путевка выдается на руки туристу, поэтому до момента ее передачи потребителю договор считается не заключенным. Таким образом, существует целый ряд особенностей заключения договора о туристском обслуживании, учет и соблюдение которых позволяют наиболее полно и правильно защищать интересы потребителя, в качестве которого выступает турист.

При предъявлении претензии особого внимания заслуживает содержание договора на туристическое обслуживание, который вы заключили с турфирмой. Если в нем не отражены условия тура, будет очень трудно отстоять ваши права в суде, так как нет доказательств обязанностей турфирмы. Практика рассмотрения подобных судебных споров свидетельствует о невнимательном отношении туристов к оформлению договорных отношений с турфирмой, что позволяет последним подчас уйти от ответственности при нарушении обязательств.

Договор возмездного оказания услуг – один из наиболее важных и распространенных институтов гражданского права, который применяется во всех сферах жизни общества и обслуживает разнообразные имущественные связи, как предпринимателей, так и граждан.

По правовой природе договор оказания туристических услуг, может быть отнесен к организационным договорам. Он является консенсуальным, возмездным, публичным, двустороннеобязвывающим, в ряде случаев – договором присоединения.[[1]](#footnote-1)

Как следует из ст. 10 Закона о туристской деятельности, турист вправе заключить договор как непосредственно с лицом, оказывающим соответствующие услуги (турагентом), так и с лицом, организующим оказание таких услуг (туроператором). Договор может заключаться как на основании выработанных туроператором условий в стандартных формах – в этом случае следует говорить о договоре присоединения (ст. 428 ГК), так и по индивидуальному заказу туриста, самостоятельно определяющего маршрут путешествия и перечень соответствующих услуг (перевозка, питание, размещение, экскурсионное обслуживание и т.п.).

Правовые последствия квалификации туристического договора как публичного состоят, во-первых, в невозможности отказа организатора от заключения туристического договора (п. 3 ст. 426 ГК РФ), во-вторых, в случае уклонения коммерческой организации от заключения договора она может быть в судебном порядке понуждена заключить договор и возместить другой стороне убытки, причиненные необоснованным уклонением от заключения договора (п. 4 ст. 445 ГК РФ). В-третьих, с требованием о понуждении заключить публичный договор в суд вправе обратиться только турист. В-четвертых, в силу публичного характера туристического договора условия туристического договора, не соответствующие п. 2, 4 ст. 426 ГК РФ, ничтожны.[[2]](#footnote-2)

На практике часто встречается ситуация, когда на заключении договора с туристом настаивает организатор путешествий. В пункте 2 Приложения к информационному письму Президиума ВАС РФ от 5 мая 1997 г. N 14 со ссылкой на практику арбитражных судов разрешен вопрос, вправе ли коммерческая организация, в обязанности которой входит, в частности, оказание услуг в отношении каждого, кто к ней обратится, требовать заключения договора с потребителем в связи с уклонением последнего от его заключения. Президиум ВАС РФ однозначно ответил: «Коммерческая организация понуждать потребителя к заключению такого договора не вправе». На порядок заключения договора на туристическое обслуживание распространяются общие нормы гл. 28 ГК РФ. Однако с учетом того, что Закон устанавливает два способа формирования туристического продукта – по усмотрению организатора путешествий и по индивидуальному заказу туриста, имеются некоторые особенности.

Взаимоотношения между туристом турагентом и туроператором в Законе О туристской деятельности по модели договора розничной купли-продажи туристического продукта. Указанная модель не соответствует п. 2 ст. 779 ГК, предписывающему применение к договорам оказания услуг по туристскому обслуживанию правил гл. 39 ГК о договоре возмездного оказания услуг. Проведенная в Законе модель договора розничной купли-продажи на практике неоднократно использовалась судами в качестве основания для отказа в удовлетворении исков, предъявляемых туристами к туристическим фирмам вследствие ненадлежащего качества оказываемых услуг. Верховный Суд РФ, рассматривая в порядке надзора конкретное дело, указал в связи с этим, что отношения между покупателем тура и туристической фирмой регулируются не по правилам купли-продажи, а по правилам договора возмездного оказания услуг (гл. 39 ГК, гл. III Закона о защите прав потребителей). С учетом изложенного есть все основания полагать, что Закон о туристской деятельности в части, регламентирующей договорные отношения в сфере оказания услуг по туристскому обслуживанию, не соответствует Гражданскому кодексу.

В литературе справедливо отмечалось, что для более эффективного регулирования отношений в сфере туристического обслуживания следует воспользоваться широко распространенной в гражданском обороте моделью возложения должником исполнения обязательства на третье лицо (ст. 313 ГК). Возможность использования такой модели непосредственно вытекает из ст. 780 ГК, устанавливающей, что исполнитель обязан оказать услуги лично, если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг. Следовательно, заказчик (турист), являющийся кредитором в обязательстве по оказанию туристических услуг, будет заключать договор с исполнителем (туроператором, организатором туризма), являющимся должником в этом обязательстве. Лица, непосредственно оказывающие туристические услуги, будут являться третьими лицами в соответствующем обязательстве, связывая, таким образом, кредитора с должником. Главное, что при данной конструкции ответственность перед кредитором за действия третьих лиц в соответствии со ст. 403 ГК будет нести непосредственно должник, то есть туроператор, что позволяет урегулировать правовые последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения третьими лицами обязательств по оказанию соответствующих услуг.

Особенностью данного договора является то обстоятельство, что одной из его сторон всегда является гражданин (турист), выступающий в качестве потребителя. Другой стороной договора – туроператором или турагентом – является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие соответствующую деятельность на основании лицензии о туристской деятельности (ст. 5 Закона), что позволяет говорить о туристской деятельности этих лиц как об их предпринимательской деятельности. Последнее обстоятельство имеет значение для определения условий ответственности туроператора и турагента за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора.

**Существенные условия договора**, т.е. условия, без достижения соглашения по которым договор не считается заключенным, перечислены в ч. 2 ст. 10 Закона о туристской деятельности. К ним относятся:

* 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.

Договор заключается в письменной форме (ч. 1 ст. 10 Закона).

Что касаетсяусловий **ответственности сторон по договору**, то условия об ответственности туроператора и турагента в Законе О туристской деятельности не дифференцируются, устанавливается лишь, что турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора туроператором или турагентом (ст. 6) и что туроператор или турагент не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы (ч. 7 ст. 10 Закона О туристской деятельности).[[3]](#footnote-3)

Упоминание в ст. 6 Закона О туристской деятельности, об убытках дает основание рассматривать его как указание на то, что убытки подлежат возмещению в полном объеме (т.е. включая реальный ущерб и упущенную выгоду). Из этого следует, что поскольку турист в договоре выступает в качестве потребителя, условие договора об ограничении размера ответственности турагента или туроператора по сравнению с размером, установленным законом (возмещение убытков в полном объеме), является в силу п. 2 ст. 400 ГК ничтожным.

При расторжении договора Закон ограничивает возмещение убытков фактическими затратами сторон, которые, однако, не могут превышать двукратной стоимости туристического продукта (ч. 8 ст. 10). При этом следует иметь в виду, что по общим правилам односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг для заказчика обусловлен оплатой исполнителю фактически понесенных им расходов (п. 1 ст. 782 ГК), а для исполнителя – полным возмещением убытков заказчику (п. 2 ст. 782 ГК).

Отсутствие в Законе определенного указания на то, что туроператор (турагент) несет перед туристом ответственность за действия тех лиц, которые непосредственно оказывают соответствующие туристические услуги, не должно порождать сомнения в применимости к данному договору положений ст. 313, 403, 706 ГК, предусматривающих ответственность исполнителя за действия третьих лиц, привлеченных им к исполнению договора. Включение в договор оказания услуг по туристскому обслуживанию положений, ограничивающих или исключающих ответственность исполнителя за действия названных лиц, следует в соответствии с п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей рассматривать в качестве условий, ущемляющих права потребителя. Такие условия признаются недействительными.

Необходимо также иметь в виду, что в соответствии с п. 5 ст. 14 Закона о защите прав потребителей исполнитель освобождается от ответственности в случае нарушения заказчиком установленных правил. На сегодня к правилам, нарушение которых туристом влечет освобождение должника от ответственности, следует отнести несоблюдение туристом перечисленных выше обязанностей (ст. 7 Закона о туристском обслуживании).[[4]](#footnote-4)

**Оплата оказанных услуг**, как гласит Гражданский кодекс, оплата должна производиться в сроки и в порядке, указанные в договоре. Если невозможность оплаты услуг наступила по вине заказчика, то он должен оплатить услугу в полном объеме, поскольку иное не предусмотрено законом или данным договором. Другой порядок оплаты услуги определен законом при условии, что невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые стороны не отвечают. На заказчика так же, если иное не предусмотрено законом или договором, возлагается обязанность возместить исполнителю только фактически понесенные им расходы по исполнению договора (ст. 15 ГК).

За услуги по туристскому обслуживанию взимается плата, установленная соглашением сторон, если иное не установлено законом, иными правовыми актами. В случаях, когда в соответствии с законом или иными правовыми актами установлены льготы или преимущества для туристов по оплате услуг по туристскому обслуживанию понесенные в связи с этим расходы возмещаются туроператору за счет средств соответствующего бюджета. Турист обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре. Если иное не установлено договором, турист обязан оплатить услуги, входящие в туристическое обслуживание, туроператору. В случае, когда договором с туроператором предусмотрена возможность оплаты отдельных услуг непосредственно третьим лицам, такая оплата является составной частью общей оплаты по договору.

В случае, когда договором предусмотрена предварительная оплата услуг туроператора, неоплата туристом таких услуг в установленный договором срок признается отказом туриста от исполнения договора, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

Турист вправе в любое время **отказаться от договора** оказания услуг по туристскому обслуживанию. В этом случае туристу возвращаются все уплаченные им по договору денежные средства. Неявка туриста к месту начала тура рассматривается как невозможность исполнения договора по вине туриста, если иное не предусмотрено договором оказания услуг по туристскому обслуживанию. В соответствии с п. 1 ст. 782 ГК РФ отказ заказчика (туриста) допускается при условии возмещения исполнителю (туроператору, турагенту) фактически понесенных им расходов. Таким образом, подлежат возмещению убытки не в полном объеме, а только реальный ущерб в определенной части.

При отказе от исполнения договора до начала оказания услуги турист обязан возместить туроператору (турагенту) его фактические расходы, понесенные в целях исполнения договора до момента отказа. В случае отказа от исполнения договора в процессе оказания услуги турист возмещает туроператору (турагенту) его фактические расходы, которые он понес до этого момента в целях исполнения той части договора, от которой турист отказался. Та же часть услуги, которой турист воспользовался, должна оплачиваться им по правилам ст.731 ГКРФ.[[5]](#footnote-5)

Пунктом 2 ст.782 ГК предусматривает право исполнителя на отказ от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг при условии полного возмещения заказчику убытков и не содержит исключений из этого правила. Однако применение данного правила к публичным договорам, к числу которых относится и договор на туристическое обслуживание в соответствии со ст. 426 ГК, представляется невозможным.

Договор оказания услуг по туристскому обслуживанию заключается на определенный срок, по истечении которого **договор прекращается**. Закон О туристской деятельности, предоставляет каждой из сторон договора право потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении (ч. 5 ст. 10). При этом к существенным изменениям обстоятельств Закон относит: ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия; недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе; непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курсов национальных валют.

### 2. Турпутевки ТУР-1

Форма бланка строгой отчетности «Туристская путевка» (далее – турпутевка) содержит два листа (первый лист – самокопирующийся). Первый лист бланка выдается заказчику туристского продукта (туристу), второй лист остается у юридического лица или индивидуального предпринимателя, осуществляющих оформление турпутевки.

Турпутевка печатается на листе любого формата. К турпутевке применяются меры по обеспечению защиты от подделки.

В верхней части турпутевки указывается следующая информация: сведения об утверждении формы бланка «Утверждена Министерством финансов РФ» с пропуском строк для заполнения числа, месяца и года утверждения, «Код по ОКУД» с пропуском строки для заполнения кодов формы бланка по Общероссийскому классификатору управленческой документации.

Бланк содержит шестизначный номер и серию в буквенном выражении, которые проставляются изготовителем бланков.

Понятия, применяемые в бланке строгой отчетности:

«Туристская путевка» – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности;

«Туроператор» – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;

«Турагент» – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;

«Турист» – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания 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 период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки;

«Заказчик туристского продукта» – турист или иное лицо, заказывающий туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

«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;

Бланк содержит: реквизиты туроператора/турагента, указываются полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, телефон реестровый номер туроператора в едином федеральном реестре туроператоров, ИНН, код по ОКПО; реквизиты турагента, для юридического лица указываются: полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, ИНН, код по ОКПО юридического лица; реквизиты заказчика туристского продукта, указываются для физического лица: фамилия, имя, отчество физического лица, заказывающего туристский продукт, данные паспорта, а при его отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства; для юридического лица: полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, ИНН, код по ОКПО юридического лица; реквизиты туриста, указываются фамилия, имя, отчество физического лица, данные паспорта, а при его отсутствии – иного документа удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства.

В поле «Вид туристского продукта (путешествия)» указывается наименование туристского продукта (путешествия) в соответствии с ОКУН.

В поле «Единица измерения туристского продукта (путешествия)» указывается количество дней на одного человека.

В поле «Общая цена туристского продукта» указывается сумма в рублях, в том числе прописью.

Бланк содержит указание на то, что турпутевка является неотъемлемой частью договора о реализации турпродукта с пропусками строк для последующего заполнения даты и номера договора.

На бланке указываются сведения об изготовителе (сокращенное наименование, ИНН, место нахождения), номер заказа и год его выполнения, тираж бланков строгой отчетности.

### 3. Туристический ваучер

Ваучер туристический – документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их передачи. На основании туристического ваучера осуществляется урегулирование взаиморасчетов между туроператором или турагентом, направляющим туриста, и туроператором по приему или лицами, предоставившими конкретные услуги. Ваучер является официальным документом, который направляющая фирма выдает туристам-индивидуалам или руководителю группы как подтверждение их права получить от принимающей фирмы перечисленные в нем услуги. По прибытии туриста (туристов) в пункт прибытия ваучер передается принимающей стороне.

Туристический ваучер составляется в двух экземплярах. Один экземпляр передается юридическому или физическому лицу, заказавшему туристические услуги, другой остается у субъекта туристической деятельности. Субъект туристической деятельности вправе составить туристический ваучер в трех экземплярах в случае оказания туристических услуг в области международного туризма.

Субъекты туристической деятельности обязаны выдать заверенные копии туристического ваучера и приложений к нему по требованию третьих лиц, в пользу которого заключен договор оказания туристических услуг.

В случае оказания услуг по организации выездного туризма субъекты туристической деятельности при реализации тура обязаны оформить туристический ваучер и приложения к нему на каждого туриста индивидуально.

При этом в случае, когда третьи лица являются членами семьи лица, заказавшего туристические услуги, допускается оформление одного туристического ваучера и приложений к нему на всех участников тура.

При оказании услуг по организации въездного и внутреннего туризма юридическим и физическим лицам, заказывающим в пользу третьих лиц туристические услуги для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, туристический ваучер выдается в одном экземпляре с указанием в нем количества третьих лиц, которым будут оказываться туристические услуги по договору оказания туристических услуг.

При этом в случае, если потребительские свойства туристических услуг различны, в туристическом ваучере указывается весь комплекс конкретных туристических услуг, оказываемых каждому туристу.

Туристический ваучер состоит из собственно договора оказания туристических услуг, содержащего существенные условия договора оказания туристических услуг, следующие обязательные реквизиты: серия и номера туристического ваучера; дата и место заключения договора оказания туристических, а также трех приложений к нему. Приложения к туристическому ваучеру являются его неотъемлемой частью.

Приложение 1 – программа тура. В соответствии с подпунктом 1.1. пункта 1 договора оказания туристических услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать туристические услуги в соответствии с программой тура. Программа тура оформляется в произвольной форме и должна содержать следующие сведения:

* маршрут тура, дата и время начала и окончания тура;
* порядок встречи и проводов, сопровождения туриста;
* характеристика транспортных средств, осуществляющих перевозку туриста, сроки стыковок (совмещений) рейсов, иная обязательная информация, предусмотренная законодательством о транспортной деятельности;
* характеристика объектов для размещения туристов, в том числе их местоположение, классификация по законодательству страны (места) временного пребывания, правила временного проживания, а также иная обязательная информация, установленная законодательством страны (места) временного пребывания;
* порядок обеспечения питания туриста во время осуществления тура;
* перечень и характеристика иных оказываемых туристических услуг.

При необходимости по обоюдному согласию исполнителя и заказчика в программу тура могут включаться иные сведения.

В случае, если заказчику также оказываются консультационно-информационные услуги, связанные с организацией путешествия, в программе тура указываются данные услуги.

Приложение 2 – сведения о третьих лицах, которым оказываются туристические услуги. Сведения о лицах, которым оказываются туристические услуги, должны содержать информацию о них в объеме, необходимом исполнителю туристических услуг для оказания туристических услуг. То есть необходимость заполнения определенных граф приложения 2 к туристическому ваучеру определяется исполнителем исходя из объема информации, необходимой ему для оказания данных услуг. В приложении 2 к туристическому ваучеру указываются сведения о лицах, которым оказываются туристические услуги по договору оказания туристических услуг. В случае, если туристические услуги по договору оказания туристических оказываются только физическому лицу, являющемуся их заказчиком, приложение 2 к туристическому ваучеру не оформляется.

Приложение 3 – дополнительное соглашение к туристическому ваучеру. Соглашения сторон по иным условиям, не предусмотренным туристическим ваучером, а также внесение изменений и (или) дополнений в договор оказания туристических услуг оформляются путем заключения дополнительного соглашения.

Туристический ваучер и приложения к нему составляются в двух экземплярах. Один экземпляр передается заказчику туристических услуг (участнику туристической деятельности), другой – остается у исполнителя туристических услуг (субъекта туристической деятельности). По требованию третьих лиц, в пользу которых заключен договор оказания туристических услуг, исполнитель обязан выдать заверенные копии туристического ваучера. Кроме этого, договор оказания туристических услуг с заказчиком (участником туристической деятельности) – нерезидентом Республики Беларусь может быть заключен посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору оказания туристических услуг.

В данном случае исполнитель обязан приложить к туристическому ваучеру документ, подтверждающий заключение договора оказания туристических услуг, то есть факсимильная, электронная и т.д. копии туристического ваучера и приложений к нему.

В случае если заказчик (участник туристической деятельности) заказывает туристические услуги в пользу третьих лиц, туристический ваучер и приложения к нему выдаются в одном экземпляре с указанием количества третьих лиц, которым оказываются туристические услуги по договору оказания туристических услуг. Если потребительские свойства туристических услуг различны, в туристическом ваучере указывается весь комплекс туристических услуг, оказываемых каждому туристу.

Каждый экземпляр туристического ваучера и приложений к нему скрепляется подписями исполнителя (субъекта туристической деятельности) и заказчика (участника туристической деятельности) и оттиском печати при ее наличии. Текст туристического ваучера и приложений к нему составляется на русском языке, а по желанию заказчика на английском языке. В случае, если при заполнении приложения к туристическому ваучеру текст выходит за рамки их лицевой стороны бланка, допускается продолжить его заполнение на оборотной сторонне.

При этом на оборотной стороне бланка приложения к туристическому ваучеру проставляются подписи исполнителя (субъекта туристической деятельности) и заказчика (участника туристической деятельности) и оттиск печати при ее наличии. Для заполнения туристического ваучера на английском и русском языках с применением персональных ЭВМ используются бланки строгой отчетности с указанными на них при изготовлении серией и номером туристического ваучера. Все остальные реквизиты распечатываются с помощью компьютера при условии их строгого соответствия реквизитам бланков туристического ваучера, предназначенных для заполнения вручную.

Реализация тура субъекту туристической деятельности осуществляется на основании договора комиссии или иных договоров, не запрещенных законодательством, а реализация тура участнику туристической деятельности осуществляется на основании договора оказания туристических услуг. Таким образом, у субъекта туристической деятельности отношения с иностранным партнером строятся на основании договора комиссии иных договоров, не запрещенных законодательством. То есть, субъект туристической деятельности реализует тур иностранному партнеру на основании договора комиссии или иного договора. Иностранный партнер реализует данный тур иностранным туристам на основании действующего законодательства своей страны

### 4. Проездные документы

Документы проездные – транспортные бумаги, оформленные на туристов и подтверждающие право на проезд в данном транспорте (билеты, турпутевки с отрывным талоном и др.).

Проездной билет — документ, подтверждающий право лица на проезд на каком-либо транспорте. Встречаются проездные билеты, как для однократного использования, так и для использования определенное число раз или в течение определенного периода. При использовании одноразового билета, последний помечается особым образом или изымается, чтобы им нельзя было воспользоваться вторично.

Туристская путевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты Туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности.

### 5. Памятка туристу

Памятка туриста – это рекомендации, которые прилагаются к каждому туру. В ней содержится необходимая информация для туриста.

К примеру, в памятке туриста для активного тура описано, что входит в стоимость маршрута, услуги, предлагаемые на базовых стоянках и не включенные в программу, вид проживания и приготовления пиши.

В случае поездки на турбазу памятка туриста содержит информацию по размещению в туркомплексе, время заселения и выезда из номера. Также в памятке может содержаться дополнительная информация по экскурсиям.

### Заключение

Договорные отношения туриста и туристской фирмы складываются как отношения покупателя (заказчика) и продавца (исполнителя). При этом следует помнить об особом характере «продукта», приобретаемого в туристской фирме. Туристы надеются получить необходимый комплекс услуг; фирма же предоставляет, как правило, не сами услуги, а права (гарантии) получения их в определенное время и в определенном месте. Приобретение туристом совокупности этих прав (гарантий) оформляется туристской путевкой, которая является предметом реализации туристской фирмы.

Туристская путевка формы ТУР-1 представляет собой бланк строгой отчетности, который используется при расчетах с туристом. Эта форма является типовой и используется всеми фирмами. Дата выписки (передачи) путевки и дата ее реализации отражаются на счетах бухгалтерского учета. При передаче путевки туристу отрывной талон остается у турфирмы в качестве документа, подтверждающего факт и дату реализации турпродукта.

Главный туристский документ — это туристский ваучер. Он является многофункциональным документом: подтверждает статус туриста, гарантирует ему получение всех указанных в ваучере и оплаченных туристом услуг. Для принимающей стороны ваучер является гарантией получения от фирмы, направившей туриста, уплаченных им денежных средств.

Туристский ваучер — документ, подтверждающий статус лица или группы лиц как туристов, оплату услуг или ее гарантию и являющийся основанием для получения туристом или группой туристов туристских услуг.

Памятка туристу, выезжающему за рубеж. В памятке описаны особенности посещаемой страны, возможные риски и опасности, запреты и рекомендации о том, как необходимо себя вести в этой стране, указывается вся необходимая информация о ней, которую туристу надо знать, выезжая в данную страну.

### Список литературы

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: перевозки. Издание третье, переработанное и дополненное. – СПб.: «Невский фонд», 2007.
2. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Издательский Торговый дом «Герда», 2000.
3. Квартальное В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2004.
4. Данилова Л.Я., Специфика организационных правоотношений возникающих при оказании туристических услуг, Вестник СГАП, 2004, №4.
5. Садиков О.Н. Гражданское право России. Обязательственное право: Курс лекций. – М.: "Юристъ", 2004.
6. Свиридов К.С.Правовое регулирование деятельности по оказанию туристических услуг, диссертация, Санкт-Петербург, 2003.

1. Данилова Л.Я., Специфика организационных правоотношений возникающих при оказании туристических услуг, Вестник СГАП, 2004, №4 (41). [↑](#footnote-ref-1)
2. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации / Под ред. О.Н. Садикова. – М.: Инфра-М, 1995. [↑](#footnote-ref-2)
3. Садиков О.Н. Гражданское право России. Обязательственное право: Курс лекций, – "Юристъ", 2004. [↑](#footnote-ref-3)
4. 7 Садиков О.Н. Гражданское право России. Обязательственное право: Курс лекций, – "Юристъ", 2004. [↑](#footnote-ref-4)
5. Свиридов К.С.Правовое регулирование деятельности по оказанию туристических услуг, диссертация, Санкт-Петербург, 2003. [↑](#footnote-ref-5)