

УДК 379.851

Гуськова Арина Вадимовна

студент

Guskova Arina V.

e-mail: gaw14@mail.ru

Лисицына Татьяна Борисовна

доцент кафедры социально-культурной

деятельности и туризма

Lisitsyna Tatiana B.

tat2254@yandex.ru

Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего

образования «Гжельский государственный университет»

Federal State Budget Educational Institution of Higher Education

“Gzhel State University”

Московская обл., Раменский г. о., пос. Электроизолятор,

д. 67, Россия, 140155

Тел.: 8(499)553-84-04

ТЕХНОЛОГИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА ТУРОПЕРАТОРОВ С ТУРАГЕНТАМИ: ПРЕИМУЩЕСТВА ИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

TECHNOLOGY OF COOPERATION BETWEEN TOUR OPERATORS AND TRAVEL AGENTS: ADVANTAGES OF THEIR INTERACTION

Аннотация. В статье исследован правовой статус туроператора и турагента в процессе их взаимодействия в современных условиях. Уточняются функции и назначение агентского договора и договора комиссии. Подчеркивается, что взаимодействие туроператора и турагента является основой функционирования туристической индустрии.

Ключевые слова: туроператор; турагент; туристическая индустрия; агентский договор; договор комиссии.

Abstract. The article examines the legal status of a tour operator and a travel agent in the process of their interaction in modern conditions. The functions and purpose of the agency agreement and the commission agreement are specified. It is emphasized that the interaction of a tour operator and a travel agent is the basis for the functioning of the travel industry.

Key words: туроператор; турагент; туристическая индустрия; агентский договор; договор комиссии.

Ключевые участники туристической индустрии любой страны – это туристический оператор и туристический агент. Деятельность туроператоров заключается в проектировании, формировании, продвижении и реализации турпродукта с целью получения прибыли и ориентированных на выполнение программ, имеющих социальную значимость на федеральном и региональном

уровне. Турагенты выполняют роль посреднической организации, реализующей турпродукт, приобретенный у туроператора, конечному потребителю.

Правовой статус сотрудничающих оператора и агента закреплён в агентском договоре (или как варианты, агентское соглашение, договор агентирования и т.д.), предметом которого является делегирование оператором агенту права на продажу собственных туров за установленный размер комиссионного вознаграждения, как уже говорилось (Гражданский кодекс РФ, ч. 2).

Непосредственно туристскую деятельность регулирует Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», принятый в 1996 г., в редакции от 2020 г. Продавать туры оператор агент может как от собственного имени (со ссылкой на туроператора), так и от имени туроператора. Однако в любом случае претензии клиента по организованному туру должны приниматься агентом, реализовавшим данный турпакет.

Впервые агентский договор введен в качестве самостоятельного договора в российское законодательство. Данный вид договора по природе своей является возмездным и двусторонним. Если агент производит свои действия от имени принципала, договор схож с договором поручения, а когда агент осуществляет действия от своего имени – сходство с договором комиссии.

На практике агентский договор, направленный на оказание услуг, в основном используется для покупки/продажи движимого имущества или недвижимости. Наиболее распространен данный вид договора при операциях с квартирами, земельными участками, зданиями, сооружениями, а также при оказании или предоставлении различных услуг (турагенты, услуги антрепренеров, юридические услуги, патентных поверенных, импресарио).

Совершение вышеперечисленных действий не всегда оформляется как договор агентских услуг. Можно заключить договор комиссии или же договор, предусматривающий оказание услуг. Вариантов немало, однако все они гораздо сложнее оформляются. Именно многообразие разновидностей агентского договора позволяет ему стать одной из универсальных форм договора.

Договор комиссии – договор, согласно которому одна его сторона (комиссионер) берет на себя обязательство перед другой стороной (комитентом) за вознаграждение заключить с третьим лицом или лицами одну или несколько сделок в интересах и за счет комитента, но от своего, комиссионера, имени.

Договор комиссии является самостоятельным видом договора. Наряду с договором поручения и агентским договором договор комиссии может быть отнесен к группе посреднических договоров. Договор комиссии на территории России также регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации.

Агентский договор отличается от договора комиссии тем, что агент обязуется совершить как юридические действия, в том числе и сделки, так и фактические. Причем, в зависимости от условий договора, агент может действовать как от имени принципала (модель договора поручения), так и от своего имени (модель договора комиссии).

Согласно агентскому договору обязанностями агента являются:

1) доведение достоверной информации о предстоящем туре, организуемом туроператором, до клиента;

2) продажа тура после предварительного бронирования и получения подтверждения условий бронирования от оператора;

3) сбор необходимой информации и документов у клиента и своевременная отправка их туроператору (так агент обязан своевременно сообщить оператору личные данные туристов, а в ряде случаев организовать отpravку документов туриста оператору в установленный срок, например, при продаже туров в визовые страны);

4) своевременная оплата тура туроператору – агент обязан в установленный в договоре или указанный в подтверждении бронирования срок полностью оплатить проданный тур оператору.

Особенности формирования, продвижения и реализации туристского продукта изложены в ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Правила продажи туристских путевок, имеющиеся в каталогах турфирм, на плакатах и в буклетах, признаются публичной офертой, если они отвечают приведенным выше нормам. Правила продажи должны содержать условия бронирования и подтверждения тура, его стоимость и порядок оплаты, требования к паспортам и визам, условия изменения и отказа от подтвержденного тура, обязательства и ответственность сторон, действия в случае возникновения претензий, условия страхования. По сути, эти продажи являются общими условиями, одинаковыми для всех потребителей туристских услуг, покупателей. Правила публикации публичной оферты также определены Гражданским кодексом Российской Федерации. В соответствии с ними оферта может быть напечатана в каталоге турфирмы или находиться на видном месте в офисе турфирмы (наряду с лицензией и сертификатом соответствия), а по требованию клиента выдаваться ее копия.

Частные же условия путешествия по конкретно приобретенному туру излагаются в туристской путевке, которая в этом случае обретает статус письменного акцепта публичной оферты продавца (здесь юридическое согласие на предложение вступить в договор).

Договор продавца тура с клиентом (покупателем тура) – договор о туристском обслуживании – является основным документом, устанавливающим взаимные обязательства сторон. Он включает следующие существенные положения:

- номер, дату и место заключения договора;
- наименование продавца с указанием его организационно-правовой формы и номер лицензии на право осуществления международной туристской деятельности;
- фамилию, имя, отчество туриста, его адрес, данные российского паспорта, прочие реквизиты;
- предмет договора (оказание туристской услуги);
- условия предоставления туристской услуги;
- права, обязательства и ответственность сторон;
- стоимость (порядок исчисления стоимости) договора, порядок и форма платежей;

- порядок вступления договора в силу и срок его действия;
- условия оформления виз (для международного туризма);
- порядок использования ваучера (комплекта ваучеров) для международного туризма;
- условия страхования;
- условия и порядок применения компенсационных санкций, их аннулирования, а также рассмотрения и удовлетворения рекламаций;
- форс-мажорные обстоятельства;
- особые условия;
- юридические и банковские реквизиты продавца; подписи сторон;
- печать продавца.

В практике международного туризма документом, подтверждающим в местах (странах) пребывания на маршруте поездки, право туриста (туристов) на получение услуг, входящих в тур, является ваучер (комплект ваучеров).

Стимулирование работы турагентств туроператорами – это может быть как обучение, мастер-классы, инфо-туры, рекламные туры, бонусные программы для агентов и многое другое.

Основной формой организации взаимодействия между туроператором и турагентом является заключение агентского договора на реализацию турпродукта. В содержание такого договора обязательно включаются предмет договора, права и ответственность сторон, условия расчетов, срок действия договора и другие существенные условия.

Исходя из договорных отношений, в обязанности туроператора входит:

- предоставление турагенту информации и материалов, которые необходимы для исполнения последним своих обязанностей;
- в режиме реального времени информировать турагента об изменениях в программе тура, сроках заездов, стоимости оказываемых туристических услуг;
- предоставлять турагенту вознаграждение за его деятельность (чаще всего комиссионное вознаграждение) и т.д.

В свою очередь к обязанностям турагента относится:

- обеспечение продвижения и рекламы турпродукта за счет личных средств;
- правильное и полное оформление и своевременная подача документов на бронирование тура;
- предоставление туристам точной и достоверной информации обо всех существенных условиях предлагаемой турпоездки;
- продажа турпродукта по строго оговоренным с туроператором ценам;
- своевременно проводить расчетные операции с туроператором и клиентом;
- предоставлять полную информацию о возможностях страхования туристов и т.д.

Туроператор TEZ TOUR является одной из ведущих туристических компаний в России и лидером по отправке российских туристов за рубеж, поэтому большинство туристических агентств стремится к заключению с ним долгосрочных отношений. К основным преимуществам такого сотрудничества относятся:

- 1) широкий выбор и разнообразие входящих в турпакет услуг;
- 2) высокие технологии туризма, а именно наличие собственной уникальной информационной системы;
- 3) постоянное информирование агентств при помощи сайта обо всех новостях и изменениях в работе компании;
- 4) прогрессивная система комиссионного вознаграждения;
- 5) работа без посредников – во всех странах и регионах есть собственные офисы TEZ TOUR, обеспечивающие прямые контакты с отелями, собственные чартеры;
- 6) особое внимание к обслуживанию VIP-туристов.

Преимущества сотрудничества для турагента с туроператором состоят в следующем:

- освобождение от деятельности по планированию и разработке условий тура, их согласованию с поставщиками услуг (гостиницами, предприятиями питания, транспорта и объектами культурно-зрелищной программы), получение иностранных виз и др.;
- уменьшение доли ответственности перед клиентом;

– расширение сферы деятельности благодаря сотрудничеству с несколькими туроператорами, специализирующимися на разных по содержанию и качеству турпродуктах;

– обеспечение коммерческой выгоды в результате использования имиджа фирмы-туроператора.

В зависимости от принятой схемы взаимодействия возникают четко определенные уровни ответственности, схемы финансовых расчетов и принципы налогообложения деятельности. Взаимодействие туроператорской компании с турагентствами – это важнейшая сфера функционирования всей туристической индустрии.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 28.04.2020) // Собрание законодательства РФ. 1996. № 5. Ст. 410.

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020 № 98-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

3. Виноградова Т. В. Технологии продаж турпродукта: учебник. М.: Академия, 2020. 240 с.

4. Восколович Н. А. Маркетинг туристских услуг: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. М.: Издательство Юрайт, 2019. 191 с.