

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
(ПУЕТ)**

**Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ  
(ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ)**

**НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ  
ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ І САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

для студентів напряму підготовки  
6.140103 «Туризм»

Студент(ка) \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_

Курс \_\_\_\_\_, група \_\_\_\_\_

**ПОЛТАВА  
РВВ ПУЕТ**

**2016**

**Автори:** *О. О. Тараненко*, к.е.н., доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

## ЗМІСТ

1 СЕМЕСТР	4
Тема 1 . Умови створення та функціонування туристичного підприємства ..	4
Тема 2 . Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту .....	7
Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів .....	9
Тема 4. Організація обслуговування клієнтів .....	12
Тема 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів .....	14
Тема 6. Туристичні перевезення на авіатранспорті .....	15
Тема 7. Туристичні перевезення на залізничному транспорті .....	17
Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи .....	20
Тема 9. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом .....	22
2 СЕМЕСТР .....	25
Тема 1. Види туристичних формальностей та умови їх виконання .....	25
Тема 2. Паспортно-візові формальності .....	25
Тема 3. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності .....	28
Тема 4. Страхування в туризмі .....	30
Тема 5. Туристичні документи та правила їх оформлення .....	32
Тема 6. Бронювання туристичного обслуговування .....	35
Тема 7. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки .....	37
Тема 8. Претензійна робота в туризмі .....	39
Питання для підсумкового контролю знань і вмінь студентів .....	43
Список інформаційних джерел .....	45
Додатки .....	47

# 1 СЕМЕСТР

## **Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства.**

**Ключові слова:** організаційно-правова форма підприємства, статут, фінансове забезпечення, ліцензія, сертифікація, туроператор, турагент, туроперейтинг, анімаційне обслуговування.

### **Практичне заняття 1**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

#### **Питання для обговорення**

1. Етапи створення туристичного підприємства.
2. Умови та порядок проведення ліцензування та сертифікації туристичних підприємств.
3. Формування агентської мережі.
4. Організація агентського бізнесу з продажу квитків на транспортні перевезення.

#### **Тестові завдання**

*1. Провідна міжнародна міжурядова організація у сфері туризму, яка займається розробкою єдиної стратегії розвитку індустрії туризму:*

- а) Всесвітня туристична організація;
- б) Організація Об'єднаних Націй;
- в) Всесвітня торговельна організація.

*2. Вибір організаційно-правової форми туристичного підприємства проводиться:*

- а) зборами засновників;
- б) податковими органами;
- в) державним відділом статистики.

*3. Документ, що підтверджує якість турпослуг та їх відповідність конкретному стандарту чи іншому портативному документу:*

- а) ліцензія;
- б) сертифікат;
- в) акт.

*4. Суб'єкт туристичної діяльності, який здійснює виробництво, просування та реалізацію власного туристичного продукту:*

- а) туристичне агентство;
- б) туристичний оператор;
- в) туристичний дилер.

*5. Суб'єкт туристичної діяльності, який здійснює функції роздрібного продажу туристичних послуг і турів споживачу – туристу або корпоративним клієнтам:*

- а) туристичне агентство;
- б) туристичний оператор;

в) туристичний дилер.

6. *Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж:*

а) 25000 євро;

б) 20000 євро;

в) 15000 євро.

7. *Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора, який приймає та працює лише на внутрішньому ринку має становити суму, еквівалентну не менше ніж:*

а) 20000 євро;

б) 10000 євро;

в) 5000 євро.

8. *Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж:*

а) 10000 євро;

б) 6000 євро;

в) 2000 євро.

9. *Туроператори на прийомі, які комплектують тури та програми обслуговування в місці прийому та обслуговування туристів, використовуючи прямі договори з постачальниками послуг (готелі, підприємства харчування, розважальні заклади тощо):*

а) ініціативні;

б) консолідовані;

в) рецептивні.

10. *Оператори, які відправляють туристів за кордон чи в інші регіони (в межах країни) за домовленістю з приймаючими туроператорами чи напряму з підприємствами туристичної індустрії:*

а) ініціативні;

б) консолідовані;

в) рецептивні.

### **Практичні завдання**

1. Група випускників ВНЗ вирішили створити туристичну фірму. Постала проблема вибору між турагентською та туроператорською діяльністю. Запропонуйте свої рекомендації, стосовно відмінностей між створенням і функціонуванням турагента та туроператора, які необхідно враховувати під час цього вибору. Використайте таблицю 1.

Таблиця 1

Сутнісна характеристика туроператора і турагента згідно українського законодавства

<b>Параметри</b>	<b>Туроператор</b>	<b>Турагент</b>
Юридичний статус (юридична особа, ФОП)		
Організаційно-правова форма		
Мінімальний розмір фінансового забезпечення		
Вимоги щодо ліцензування (обов'язкове чи необов'язкове)		
Вимоги щодо сертифікації (обов'язкова чи необов'язкова)		

2. Група випускників ВНЗ вирішили створити туристичну фірму, маючи стартовий капітал у сумі 17000 євро. Обґрунтуйте, якого виду туристичну фірму вони можуть створити, виходячи з цієї суми та які дозволи потрібно отримати для її діяльності ?

3. Охарактеризуйте чинники, що необхідно враховувати під час створення туристичного підприємства: тип підприємства, місце розміщення, техніко-технологічні ресурси, чисельність працівників та організаційна структура підприємства.

4. У світовій практиці регулювання індустрії туризму існують різні підходи, щодо доцільності обов'язкового ліцензування діяльності туристичних підприємств. Охарактеризуйте сучасне законодавче регулювання ліцензування та сертифікації діяльності туристичних підприємств в Україні. Опишіть етапи та вимоги для отримання ліцензії і сертифікату. Обґрунтуйте, позитивні та негативні наслідки відсутності ліцензування та сертифікації туристичних послуг для індустрії туризму і споживачів.

5. Група випускників ВНЗ вирішили створити туроператора у штаті якого працюватиме 50 чоловік. Використовуючи Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності (режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF>) охарактеризуйте кадрові, організаційні, технологічні вимоги, які необхідно враховувати під час створення туроператора.

## **Позааудиторна самостійна робота студентів**

### **Питання для самостійного вивчення**

1. Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання.
2. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми.
3. Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми.
4. Організація роботи front-, back-офісів та call-центру туроператорів.

**Індивідуальне завдання:** самостійно оберіть туристичну фірму та різнобічно проаналізуйте її діяльність за наступними характеристиками:

- 1) назва і тип (туроператор чи турагент);
- 2) дата створення, історія розвитку;
- 3) агентська мережа (кількість відділень, представництв і географія їх розміщення);
- 4) види турпродуктів та географія подорожей;
- 5) програма подорожі (детальна характеристика одного або кількох турпродуктів турфірми);
- 6) засоби просування турпродуктів турфірмою (рекламні заходи, інформаційні засоби, що використовуються турфірмою);
- 7) послуги транспортного обслуговування туристів (види транспорту та послуги);

- 8) додаткові послуги туристичної фірми;
- 9) які недоліки ви виявили у роботі турфірми та як пропонуєте їх ліквідувати.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела:** 1, 4; 7, 18; 19; 27; 28; 29; 30.

## **Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.**

**Ключові слова:** туристичний продукт, основні туристичні послуги, додаткові туристичні послуги, спеціалізовані туристичні послуги, туристичні товари, природні умови та антропогенні ресурси, асортиментна політика, профіль роботи туроператора.

### **Практичне заняття 2**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

##### **Питання для обговорення**

1. Туристичні ресурси курортів світу та України.
2. Туристична освоєність території України.
3. Технологічний процес підготовки та проведення туру.
4. Туристичне обслуговування різних типів споживачів

##### **Тестові завдання**

1. Тури з відвідуванням одного пункту обслуговування, звідки можливі екскурсії, за умови повернення на місце основного обслуговування:

- а) лінійні тури;
- б) радіальні тури;
- в) кільцеві.

2. Тури з відвідуванням декількох пунктів обслуговування та незбігання пунктів початку та завершення подорожі:

- а) лінійні тури;
- б) радіальні тури;
- в) кільцеві.

3. Сукупність туристичних товарів, туристичних послуг та природних і антропологічних умов і ресурсів, що задовольняють потреби споживачів під час подорожі:

- а) асортимент послуг;
- б) профіль роботи туроператора;
- в) туристичний продукт.

4. Послуги, що надають підприємства-виробники в галузі туризму і які є в основі кожної туристичної пропозиції (послуги засобів розміщення, підприємств

*масового харчування, транспортних і страхових компаній):*

- а) додаткові;
- б) основні;
- в) спеціалізовані.

*5. Переважаючи в асортименті турпродукту туроператора географічні напрями подорожей чи видів турів:*

- а) портфель туроператора;
- б) профіль роботи туроператора;
- в) вектор туроператора.

*6. Туристична послуга, тривалістю до 24 годин, у супроводі гіда, за задалегідь затвердженим маршрутом, для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туристів:*

- а) похід;
- б) екскурсія;
- в) інклюзив-тур.

*7. Встановлення ряду об'єктивних та суб'єктивних обмежень у процесі планування туристичних подорожей:*

- а) ієрархізація пунктів маршруту;
- б) оптимізація маршруту;
- в) розрахунок вартості туру.

*8. Послуги, що надають підприємства-посередники в туризмі (послуги туристичних бюро, агентств, операторів, екскурсійних бюро, бюро подорожей та екскурсій і інших підприємств):*

- а) додаткові;
- б) основні;
- в) спеціалізовані.

*9. Добір засобів розміщення, умов екскурсійного обслуговування та організації дозвілля у процесі планування туристичних подорожей – це:*

- а) атрактивність туру;
- б) організаційно-технічні заходи;
- в) профіль роботи туроператора.

*10. Продукт праці, виготовлений у виробничій сфері для продажу і призначений для суто туристичного споживання:*

- а) неспецифічні туристичні товари;
- б) специфічні туристичні товари;
- в) туристичні послуги.

### **Практичні завдання**

1. Охарактеризуйте основні специфічні характеристики, які відрізняють туристичні послуги від товарів. У чому полягає сутність комплексності турпродукту та взаємозв'язок між окремими послугами. Обґрунтуйте важливість співпраці окремих підприємств – постачальників туристичних послуг.

2. Проведіть оцінку конкурентоспроможності двох туристичних продуктів за основними характеристиками (Додаток А). Результати оформіть у вигляді таблиці, формат якої запропонуйте самі.



3. Охарактеризуйте фактори, що впливають на попит на туристичні послуги. Використовуючи SWOT-аналіз, охарактеризуйте їх вплив на індустрію туризму України у нинішній час.

4. Група випускників ВНЗ після завершення навчання вирішили створити туристичну фірму. Висловіть свої рекомендації стосовно наступних питань:

- види туризму та напрями туристичний подорожей, що у нинішній час можуть користуватися попитом;

- категорії споживачів, на які доцільно спрямовувати свою діяльність у нинішній;

- засоби конкуренції на обраному сегменті туристичного ринку.

Відповіді обґрунтуйте.

5. Сформууйте туристичний продукт для регіону Вашого проживання, виходячи з наявних у ньому туристичних ресурсів та туристичної інфраструктури. Вид туризму та вид туру обиріть самостійно.

### **Позааудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. Принципи туристичного районування.

2. Розвиненість туристичної інфраструктури впродовж транспортних коридорів.

3. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми.

4. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.

5. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи.

**Індивідуальне завдання:** проаналізуйте пропозицію на туристичному ринку України, а саме: розвиток різних видів туризму; види туризму, що можуть бути розвинені з огляду на наявні невикористані ресурси. Обґрунтуйте стримуючі фактори їх розвитку та заходи для їх уникнення.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 × 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела:** 1, 7, 9, 17, 23, 29, 31, 32, 34.

### **Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів.**

**Ключові слова:** програма перебування туристів, цільові елементи програми, додаткові елементи програми, супутні елементи програми, технологічні елементи програми.

#### **Практичне заняття 3**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

#### **Питання для обговорення**

1. Правила та порядок складання програми перебування туристів.

2. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів.

3. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів.

### Тестові завдання

1. *Набір запланованих послуг, розподілений за днями та годинами їх надання:*

- а) картосхема маршруту;
- б) програма перебування туристів;
- в) туристичний ваучер.

2. *Елемент програми перебування туристів, що включає заходи, зумовлені метою подорожі:*

- а) додаткові;
- б) супутні;
- в) цільові.

3. *Елемент програми перебування туристів, що включає час на очікування, доїзди тощо:*

- а) додаткові;
- б) супутні;
- в) технологічні.

4. *Програмне обслуговування планують, починаючи від:*

- а) першої зупинки;
- б) першого ранку;
- в) першого харчування.

5. *Заходи, що входять до програм перебування, які потребують участі значної кількості туристів (турніри, конкурси, свята тощо):*

- а) індивідуальні;
- б) групові;
- в) масові.

6. *Вид програмних заходів, що включає різноманітні конкурси, атракціони, ігри, вікторини, аукціони та свята:*

- а) екскурсійно-інформаційні;
- б) культурно-видовищні;
- в) розважальні.

7. *Вид програмних заходів, що допомагають краще пізнати суспільне життя країни відвідування: вечори та зустрічі дружби, форуми й мітинги, відвідання спецоб'єктів – промислових підприємств тощо:*

- а) екскурсійно-інформаційні;
- б) соціальні;
- в) розважальні.

8. *Початковим етапом складання програми перебування є:*

- а) планування супутніх та технологічних елементів;
- б) розподілу за днями туру кількості ночівель та кількості разів прийому їжі;
- в) розробка анімаційних програм.

9. Програмне обслуговування найкраще починати із:

- а) загальноінформаційних заходів;
- б) замиської екскурсії;
- в) оглядової екскурсії.

10. На екскурсійний день рекомендується не більше ніж дві екскурсії тривалістю:

- а) 2-3 години;
- б) 6-12 годин;
- в) 13-15 годин.

### Практичні завдання

1. Охарактеризуйте туристичні ресурси Полтавщини та обґрунтуйте, які види туризму на їх основі можуть розвиватися.

2. Проаналізуйте програми подорожей, що наведені у Додатку А і виділіть цільові, додаткові, супутні, технологічні заходи, що входять до їх складу.

3. На основі роздаткового матеріалу сформууйте програму перебування туристів на 3 дні, заповнюючи таблицю 2.

Таблиця 2

Програма обслуговування туристів у подорожі по маршруту

Населені пункти, відстань між ними, способи пересування. Час прибуття в пункт і виїзду з нього	Найменування туристських підприємств та умови розміщення	Заплановані туристські послуги. Найменування екскурсій (з переліком основних об'єктів показу), туристських прогулянок і походів	Внутрішньо-маршрутні перевезення	Екскурсійні витрати на 1 людину

4. Обґрунтуйте умови і фактори, що спричиняють сезонність туристичних послуг. Запропонуйте заходи для зниження впливу цього чинника на діяльність туристичних підприємств.

5. Запропонуйте заходи для раціонального використання вільного часу туристами у місцях їх тривалого перебування – курортні готелі, молодіжні бази й табори, круїзні судна тощо. Пропозиція має включати індивідуальні, групові та масові заходи.

### Позааудиторна самостійна робота студентів

#### Питання для самостійного вивчення

1. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.
2. Створення бази реалізації програм перебування туристів.
3. Партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями.

**Індивідуальне завдання:** охарактеризуйте специфічні ознаки туристичного

ринку України. Обґрунтуйте, як можна використовувати знання цих особливостей у практичній діяльності туристичних підприємств.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела: 4, 9, 11, 28, 31, 32.**

#### **Тема 4. Організація обслуговування клієнтів.**

**Ключові слова:** канал доставки турпродукту, рецептивний туроператор, ініціативний туроператор, формальний стиль обслуговування, неформальний стиль обслуговування, змішаний стиль обслуговування.

#### **Практичне заняття 4**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

#### **Питання для обговорення**

1. Формування типового портрету основної клієнттури туристичної фірми.
2. Аналіз конкурентоспроможності пропозиції туристичної фірми.
3. Формування конкурентних переваг турпродукту.
4. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

#### **Тестові завдання**

*1. Шлях туристичного продукту від формування, розподілу, збуту до споживання, з використанням різних засобів та заходів реалізації – це:*

- а) мережа збуту;
- б) канали розподілу;
- в) комплекс маркетингу.

*2. Об'єднана одним тур організатором певна кількість туристичних агентств, агентів зі збуту, бюро замовлень та інших суб'єктів туристичного ринку, метою діяльності яких є розподіл та збут туристичного продукту фірми – це:*

- а) мережа збуту;
- б) канали розподілу;
- в) комплекс маркетингу.

*3. Комплекс заходів, спрямованих на реалізацію туристичного продукту: реклама, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів тощо – це:*

- а) ліцензування;
- б) просування туристичного продукту;
- в) сертифікація.

*4. Будь-який посередник при доставці товару до споживача – це:*

- а) ширина каналу;

- б) рівень каналу;
- в) глибина каналу.

5. *Кількість незалежних посередників при доставці товару до споживача визначає:*

- а) глибину каналу доставки;
- б) довжину каналу доставки;
- в) ширину каналу доставки.

6. *До складу каналу нульового рівня входять:*

- а) виробник і споживач туристичного продукту;
- б) виробник, один посередник і споживач туристичного продукту;
- в) виробник, два посередники і споживач туристичного продукту.

7. *До складу однорівневого каналу входять:*

- а) виробник і споживач туристичного продукту;
- б) виробник, один посередник і споживач туристичного продукту;
- в) виробник, два посередники і споживач туристичного продукту.

8. *Вид реклами, яка своїм завданням ставить інформування споживача про існування вже добре відомого туру:*

- а) інформативна;
- б) нагадувальна;
- в) спонукальна.

9. *Канал розподілу, за якого туристична фірма вдається до різкого обмеження числа посередників у регіоні і ставить за мету прагнення престижного іміджу, контролю над каналами збуту і високої частки прибутку, хоч у такому разі можливий і децю менший обсяг збуту:*

- а) інтенсивний;
- б) ексклюзивний;
- в) селективний.

10. *Тип вертикальної схеми розподілу турпродукту, яка об'єднує послідовні стадії виробництва і розподілу одним власником, який здійснює керівництво системою:*

- а) договірна;
- б) корпоративна;
- в) монополістична.

### **Практичні завдання**

1. Охарактеризуйте переваги і недоліки існуючих каналів доставки турпродукту. Обґрунтуйте доцільність їх використання для турпродуктів різних видів туризму.

2. Охарактеризуйте методи просування туристичного продукту на ринку туристичної індустрії. Обґрунтуйте комплекс заходів для просування туристичних продуктів Студентської туристичної агенції на регіональному ринку та види реклами, які доцільно використати.

3. Обґрунтуйте етапи та засоби переходу від формального до неформального стилю обслуговування клієнта у туристичній фірмі.

4. Обґрунтуйте комплекс професійних умінь та навичок, якими повинен

володіти працівник туристичної фірми. Вкажіть засоби їх набуття.

5. Сформуйте комплекс маркетингових заходів для стимулювання реалізації туристичних продуктів для різних сезонів відпочинку.

### **Пошаудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів.
2. Комунікацій у безпосередньому спілкуванні зі споживачами та методи продажу туристичного продукту.
3. Формування каналів збуту туристичного продукту.
4. Порівняльний аналіз (позиціонування) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів.
5. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми.

**Індивідуальне завдання:** сформуйте анкету для опитування туристів з метою формування їх психологічного портрету.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела:** 7, 11, 17, 29, 31, 32, 33.

### ***Тема 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.***

**Ключові слова:** транспортне обслуговування програмних заходів по туру, трансфер, Всесвітня туристична організація (UNWTO).

### **Пошаудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. Класифікація транспортних засобів.
2. Нормативно-законодавче регулювання міжнародних транспортних перевезень.
3. Забезпечення безпеки туристичних транспортних подорожей.
4. Діяльність міжнародних організацій з питань безпеки перевезень різними видами транспорту.
5. Основні вимоги щодо поведінки пасажирів (туристів) при транспортуванні різними видами транспортних засобів.
6. Вимоги щодо парку транспортних засобів для перевезення туристів.
7. Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах.

**Індивідуальне завдання:** підготуйте звіт про сучасний розвиток різних видів транспорту для обслуговування туристів в Україні, переваги та недоліки

кожного з них. Обґрунтуйте, які існують проблеми транспортного забезпечення туризму в Україні та що потрібно для їх вирішення.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела: 4, 5, 7, 22, 31.**

### **Тема 6. Туристичні перевезення на авіатранспорті.**

**Ключові слова:** квота місць, тверда квота, м'яка квота, чартер, твердий блок, м'який блок, комбінований блок, бронювання, економічний клас, бізнес-клас, перший клас.

#### **Практичне заняття 5**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

#### **Питання для обговорення**

1. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті.
2. Умови організації чартерних рейсів.
3. Класи авіаперельотів.
4. Особливості перевезення багажу туристів.

#### **Тестові завдання**

*1. Організація, яка проводить акредитацію туристичних фірм для продажу авіаквитків:*

- а) Міжнародна організація авіаційного транспорту;
- б) Міністерство культури і туризму України;
- в) Держтурадміністрація.

*2. Оренда турфірмою літака конкретної авіакомпанії на певний строк (один рейс, місяць, сезон або цілорічно) – це:*

- а) чартерна квота;
- б) бронювання;
- в) авіачартер.

*3. Робота з реалізації авіаквитків, коли туристична фірма отримує можливість самостійно виступати як агентство авіакомпанії з продажу авіаквитків – це:*

- а) агентська угода;
- б) договір на квоту місць на регулярних авіарейсах;
- в) чартер (оренда літака).

*4. Договір на квоту місць на регулярних авіарейсах, згідно якого відповідальність за нереалізацію місць покладається на туристичну фірму, незалежно від її причини:*

- а) гнучка квота;
- б) м'яка квота;

в) тверда квота.

5. Договір на квоту місць на регулярних авіарейсах, згідно якого встановлюються терміни можливої відмови туристичної фірми від неї або від її частини у зв'язку із нереалізацією туристичних путівок:

а) гнучка квота;

б) м'яка квота;

в) тверда квота.

6. Вартість чартерного перевезення порівняно із використанням регулярних авіарейсів є:

а) вищою;

б) нижчою;

в) рівною.

7. Можливість і зобов'язання певної турфірми продати певну кількість місць під час спільної оренди повітряного засобу кількома турфірмами:

а) чартерна квота;

б) бронювання;

в) авіачартер.

8. Вид блок-чартеру, що реалізується фірмою-оптовиком, згідно якого загальна кількість місць, що входить до блоку, ділиться у відповідній пропорції на дві частини, кожна з яких реалізується на окремих умовах:

а) комбінований блок;

б) м'який блок;

в) твердий блок.

9. До класів обслуговування належить:

а) перший клас;

б) другий клас;

в) третій клас.

10. Норма безкоштовного провезення багажу для бізнес класу становить:

а) 20 кг;

б) 30 кг;

в) 40 кг.

### **Практичні завдання**

1. Туристична фірма планує організувати чартерні авіарейси до Єгипту. Попередні оцінки показують, що при очікуваних обсягах продажу путівок вдасться протягом сезону укомплектувати близько 20 здвоєних рейсів. Чи вигідна для фірми організація чартеру і чому? Охарактеризуйте особливості організації чартерних авіап перевезень туристів.

2. Обґрунтуйте основні умови чартерного договору. Охарактеризуйте переваги та недоліки кожного виду блок-чартеру та оптимальні варіанти їх використання.

3. Проаналізуйте переваги і недоліки наступних способів організації авіап перевезень: укладення договору на квоту місць на регулярних авіарейсах, укладення договору чартеру із авіакомпанією, укладення договору на купівлю блок-чартерів у фірми-оптовика, що викупила всю чартерну лінію та перепродає її



частинами більш дрібним фірмам. Охарактеризуйте умови, за яких доцільно використовувати ці способи організації авіап перевезень.

4. Ви – працівник турагенства, до якого звернулись з проханням про консультацію стосовно авіап перевезення туристів. Охарактеризуйте класи обслуговування на авіатранспорті, чинники впливу на вартість авіаквитка та запропонуйте способи заощадження на авіап перевезеннях.

5. Літак з туристами на борту здійснює проміжну посадку через несприятливі метеоумови траси. Туристи вимушені ночувати в аеропорту. Якими мають бути дії керівника туристичної групи ?

### **Позааудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на авіатранспорті.
2. Основні правила перевезення туристів та їх багажу на авіатранспорті.
3. Організація карго-рейсів.

**Індивідуальне завдання:** проаналізуйте сучасний стан ринку лоукост авіап перевезень в Україні, обґрунтуйте проблеми та перспективи його розвитку.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела: 4, 5, 7, 22, 31.**

### **Тема 7. Туристичні перевезення на залізничному транспорті.**

**Ключові слова:** позарейсовий (чартерний) потяг, категорії вагонів, спеціальні залізничні тури.

#### **Практичне заняття 6**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

#### **Питання для обговорення**

1. Організація спеціальних залізничних турів.
2. Специфіка перевезення туристів залізнодорожнім транспортом за кордоном.
3. Особливість залізнодорожніх перевезень на міжнародних маршрутах.

#### **Тестові завдання**

1. За критерієм дальності, перевезення пасажирів на залізничному транспорті поділяються на:

- а) дальні, місцеві, приміські;
- б) державні, обласні, районні;
- в) континентальні, міжнародні.

2. Порядок розташування у складі пасажирського поїзда різного типу вагонів, тобто схема його складу:

- а) композиція потягу;
- б) структура потягу;
- в) уніфікація складу потягу.

3. До варіантів угод між туроператором та залізничною компанією не належить:

- а) замовлення місць у регулярних потягах;
- б) організація чартерних потягів;
- в) експрес-потяги.

4. Спеціально призначені поза регулярним розкладом замовні потяги – це:

- а) замовлення місць у регулярних потягах;
- б) експрес-потяги;
- в) чартерні потяги.

5. Залізничні тури, які традиційно складені з таким розрахунком, щоб уночі потяг знаходився в шляху, а вдень туристи були зайняті на всіляких екскурсійних заходах:

- а) одноденні;
- б) нетривалі (2-3 доби);
- в) багатоденні (від 5 днів і більше).

6. Залізничні тури, які починаються вранці і закінчуються ввечері того ж дня:

- а) одноденні;
- б) нетривалі (2-3 доби);
- в) багатоденні (від 5 днів і більше).

7. Залізничні тури, які вирізняються великою розмаїтістю, під час яких передбачаються короточасні «зелені стоянки» безпосередньо в лісі або в горах, на березі моря або великого озера:

- а) одноденні;
- б) нетривалі (2-3 доби);
- в) багатоденні (від 5 днів і більше).

8. У кожнім купе проживає не більше:

- а) двох осіб;
- б) трьох осіб;
- в) чотирьох осіб.

9. Кожний пасажир має право безплатно перевозити залізничним транспортом із собою у вагоні ручну поклажу вагою до:

- а) 36 кг;
- б) 45 кг;
- в) 53 кг.

10. Скільки квитанцій видається туристичній організації після підписання договору із залізничною компанією:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4.

## Практичні завдання

1. Ваша туристична фірма планує займатися реалізацією залізничних подорожей. Внаслідок чого виникло завдання вибору варіанта угоди між туроператором та залізничною компанією: замовлення місць у регулярних потягах, організація чартерних потягів та спеціальних туристських потягів. Охарактеризуйте умови кожного варіанту та запропонуйте комплекс критеріїв для вибору оптимального варіанту.

2. На туристичному підприємстві з метою розширення асортименту туристичних продуктів вирішено формувати та популяризувати спеціальні залізничні тури. Запропонуйте основні туристичні маршрути для таких подорожей та обґрунтуйте етапи їх організації.

3. Проаналізуйте категорії вагонів для пасажирських перевезень залізничним транспортом та обґрунтуйте у яких випадках кожен з них може використовуватись у туризмі. Використайте пункт 2.25, розділу 2 «Обслуговування пасажирів на вокзалах» Наказу Мінтрансзв'язку України «Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України» № 1196 від 27.12.2006 (режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07>).

4. Обґрунтуйте особливості оформлення групових перевезень пасажирів залізничним транспортом, використовуючи пункт 2.38, розділу 2 «Обслуговування пасажирів на вокзалах» та розділ 4 «Резервування місць для організованих груп» Наказу Мінтрансзв'язку України «Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України» № 1196 від 27.12.2006 (режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07/page2>).

5. Обґрунтуйте особливості замовлення та використання спеціальних пасажирських вагонів (поїздів) для туристичних подорожей, використовуючи розділ 13 «Спеціальні пасажирські вагони (поїзди)» Наказу Мінтрансзв'язку України «Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України» № 1196 від 27.12.2006 (режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07/page4>).

## Позааудиторна самостійна робота студентів

### Питання для самостійного вивчення

1. Використання систем чартерних туристичних потягів.
2. Тарифи, пільги та знижки на туристичні потяги.

**Індивідуальне завдання:** проаналізуйте проблеми та перспективи розвитку залізничних подорожей в Україні.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см). Захист виконаних індивідуальних завдань

відбувається за графіком їх проведення.

**Інформаційні джерела: 4, 5, 7, 22, 31.**

### **Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи.**

**Ключові слова:** круїз, класичний круїз, спеціалізований круїз, фрахтування, тайм-чартер, бербоут-чартер, паром, європейська систем організації круїзів, американська систем організації круїзів.

### **Практичне заняття 7**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

#### **Питання для обговорення**

1. Особливості лінійних та каботажних маршрутів.
2. Типи та класи суден.
3. Ознаки класифікації суден за категоріями та кают за розрядами.
4. Основні етапи організації перебування туристів на круїзному судні.
5. Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення.

#### **Тестові завдання**

1. Круїз, який характеризується тривалістю 2-3 дні і проводиться у святкові дні або наприкінці тижня:

- а) мікро-круїз;
- б) міні-круїз;
- в) круїз вихідного дня.

2. Морські перевезення за характером і дальністю поділяють на:

- а) каботажні і закордонні;
- б) каботажні і національні;
- в) каботажні і кругосвітні.

3. Організована морська або річкова подорож, де безпосередньо на водному транспортному засобі забезпечується перевезення, ночівля, харчування, розваги пасажирів, а також програма обслуговування подорожуючих поза транспортного засобу під час тривалих стоянок – це:

- а) інклюзив-тур;
- б) круїз;
- в) чартерний рейс.

4. Обслуговування на круїзних суднах надається за типом «all inclusive», що означає:

- а) «безпека – перш за все»;
- б) «лише найвища якість»;
- в) «усе включено у вартість».

5. Який статус мають пасажирів круїзних суден відповідно до рекомендацій UNWTO з ведення статистики ?

- а) екскурсанти з особливим імміграційним паспортним режимом;
- б) тимчасові емігранти;
- в) транзитні пасажирів.

6. Який максимальний термін тимчасового перебування пасажирів круїзного судна на березі транзитних країн без спеціальної візи ?

- а) 24 години;
- б) 48 годин;
- в) 72 години.

7. Вид круїзу, який характеризується значною тривалістю подорожі, що включає типову туристичну програму – відпочинок і розваги на судні, а також відвідування визначних пам'яток на березі:

- а) загальний;
- б) класичний;
- в) спеціалізований.

8. Вид круїзу, який передбачає взаємодію з іншими видами транспортних засобів або установами з розміщення туристів на березі:

- а) автокруїз;
- б) комбінований;
- в) «перерваний».

9. Залежно від програми берегового відпочинку системи організації круїзів поділяються на:

- а) азійську і американську;
- б) азійську і європейську;
- в) європейську й американську.

10. Договір щодо фрахтування судна без екіпажу – це:

- а) бербоут-чартера;
- б) ватер-чартер;
- в) флай-чартера.

### **Практичні завдання**

1. На туристичному підприємстві з метою розширення асортименту туристичних продуктів вирішено формувати та популяризувати подорожі водним транспортом. Охарактеризуйте цільову групу споживачів цього турпродукту за віковою ознакою. Запропонуйте асортимент подорожей круїзними лайнерами та паромами за географічною ознакою. Які відмінності цих видів транспорту слід враховувати під час організації подорожей ? Обґрунтуйте особливості подорожей водними видами транспорту, які можна використати у рекламних цілях.

2. Охарактеризуйте можливості туристичних лайнерів, основні та додаткові послуги, що надаються під час круїзів (режим доступу: <http://www.ccu-ukraine.com.ua>).

3. Проведіть аналіз структури агентського договору на реалізацію круїзів (Додаток Б) (режим доступу: <http://cruiseshop.com.ua/files>, <http://naftacruises.com.ua/агентствам>).

4. Проведіть аналіз розміру комісійних винагород агентствам за реалізацію круїзів (Додаток В) (режим доступу: <http://naftacruises.com.ua/агентствам/>).

5. Проаналізуйте та порівняйте пропозиції фірм на ринку круїзних подорожей (режим доступу: <http://tartustour.com.ua>, <http://www.ccu-ukraine.com.ua>, <http://naftacruises.com.ua>, <http://cruiseshop.com.ua>).

## Позааудиторна самостійна робота студентів

### Питання для самостійного вивчення

1. Формування круїзних територій.
2. Ресурсний потенціал України щодо організації круїзних подорожей.
3. Ринок туристичних послуг морських (річкових) круїзів України.
4. Особливості організації круїзів на міжнародних лініях.
5. Особливості організації берегового обслуговування туристів та організації екскурсійних програм.

**Індивідуальне завдання:** охарактеризуйте сучасний стан та перспективи розвитку туризму з використанням водних перевезень в Україні.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела:** 4, 5, 7, 22, 31.

### *Тема 9. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом.*

**Ключові слова:** караванінг, кемпінг, лінійний тип маршруту, кільцевий тип маршруту, радіальний тип маршруту, трансфер.

### Практичне заняття 8

#### Завдання для аудиторної роботи

#### Питання для обговорення

1. Складання графіків руху.
2. Розрахунок вартості проїзду.
3. Організація перевезень на регулярних маршрутах.
4. Організація прокату автомобілів.

#### Тестові завдання

1. *За призначенням автобуси поділяють на:*
  - а) міські, приміські, міжміські, місцевого сполучення, туристичні, екскурсійні та шкільні;
  - б) міжнародні, національні, місцеві;
  - в) дальні, середньої дальності, місцеві.
2. *Груповий туризм на автомобілях з причепами з повним комплексом життєзабезпечення:*
  - а) караванінг;
  - б) драйвінг;
  - в) стопінг.
3. *Вид автотуризму, за якого у період подорожі турист не гарантований в наданні ночівлі та харчування – це:*

- а) автокараван;
- б) індивідуальний;
- в) організований.

4. Вид автомобільного туризму, що характеризується тим, що туристи під час поїздки живуть в спеціально обладнаних таборах – це:

- а) кемпінг;
- б) індивідуальний;
- в) організований.

5. Види автобусів, які здійснюють організовані перевезення туристів від великих транспортних вузлів до готелів і назад – це:

- а) міські і приміські;
- б) спеціальні;
- в) трансферні.

6. Автобуси, які призначені для регулярного перевезення пасажирів і туристів за встановленим маршрутом і розкладом, незалежно від кількості пасажирів – це:

- а) рейсові;
- б) спеціальні;
- в) трансферні.

7. Вид перевезення групи пасажирів, що здійснюються у визначений термін з території однієї держави до місця тимчасового перебування на території іншої держави з подальшим поверненням групи автобусом того ж перевізника в державу їх початкового від'їзду – це:

- а) перевезення «маятникові»;
- б) перевезення «із зачиненими дверима»;
- в) «човникові перевезення».

8. Карти швидкостей і безпеки маршруту містить:

- а) інформацію щодо виду маршруту, категорії шляхів та їх стану, прив'язка маршруту до пунктів життєзабезпечення;
- б) інформацію щодо швидкостей, які дозволені на маршруті;
- в) умови оренди транспортного засобу з екіпажем.

9. Реєстраційний документ, що містить умови та режим руху автотранспорту на маршруті – це:

- а) автоцивілка;
- б) ескізна модель маршруту;
- в) паспорт маршруту.

10. Вид перевезення, за яких пасажирів висаджують у місці призначення, транспортний засіб йде назад порожнім – це:

- а) перевезення до місця призначення;
- б) перевезення «із зачиненими дверима»;
- в) «човникові перевезення».

### Практичні завдання

1. Під час автобусного туру не було виконано декілька пунктів екскурсійної програми оскільки з'ясувалось, що автобус не зможе проїхати через міст, оскільки

його габарити не сумісні з габаритами моста. Автобус вирушив у зворотному напрямку, туристам повернули оплачені кошти. Пізніше з'ясувалось, що подорож по цьому маршруту відбувалась вперше. Які мають бути дії керівника групи під час такої ситуації. Яку помилку допустив туроператор при розробці туру?

2. У новоствореній туристичній фірмі, що спеціалізується на автобусних турах, вирішується питання, щодо формування транспортного парку, а саме: придбання власних автобусів або використання орендованого транспорту. Опишіть переваги і недоліки кожного із них. У яких випадках кожен з варіантів буде оптимальним? Відповідь обґрунтуйте.

3. Обґрунтуйте умови договору оренди з автотранспортним підприємством для використання орендованого транспорту.

4. Запропонуйте туристичні об'єкти для організації автобусного туру регіоном Вашого проживання.

5. Використовуючи роздатковий матеріал, складіть маршрут автобусного туру та програму обслуговуванні туристів на ньому.

### **Позааудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. Особливості організації спеціалізованого автотранспортного маршруту.

2. Міжнародні тарифи на перевезення пасажирів автомобільним транспортом.

**Індивідуальне завдання:** проаналізуйте проблеми та перспективи розвитку автобусних турів на туристичному ринку України.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела: 4, 5, 7, 22, 31.**



## 2 СЕМЕСТР

### *Тема 1. Види туристичних формальностей та умови їх виконання.*

**Ключові слова:** формальність, туристичні формальності, паспортно-візові формальності, митні формальності, валютні формальності, медико-санітарні формальності.

### **Позааудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. Міжнародні форуми та конгреси з питань туристичних формальностей.
2. Перелік основних нормативних документів, які забезпечують спрощення туристичних формальностей.
3. Встановлення візового режиму в ряді країн світу.

**Індивідуальне завдання:** проаналізуйте заходи щодо спрощення туристичних формальностей у різних країнах світу.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела:** 1, 2, 3, 8, 11, 22, 24, 31.

### *Тема 2. Паспортно-візові формальності.*

**Ключові слова:** віза, безвізовий режим, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, умовно безвізовий режим.

#### **Практичне заняття 1**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

#### **Питання для обговорення**

1. Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон.
2. Правила в'їзду-виїзду та транзитного проїзду через територію України та іноземних держав.
3. Оформлення в'їзних віз.
4. Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам.

#### **Тестові завдання**

1. Документом, що підтверджує громадянство України, є:
  - а) водійське посвідчення;
  - б) паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
  - в) студентський квиток.
2. На який період оформляється паспорт громадянина України для виїзду за кордон ?
  - а) 2 роки;
  - б) 5 років;

в) 10 років.

3. Спеціальний дозвіл, виданий державою через уповноважені органи на право в'їзду, виїзду, перебування або транзитного проїзду через її територію, засвідчений відповідною відміткою в документах подорожуючих – це:

а) ваучер;

б) віза;

в) індефікаційний код.

4. За метою подорожі візи поділяються на:

а) в'їзні, виїзні, в'їзні-виїзні;

б) дипломатичні, туристичні, приватні, гостьові, службові, транзитні, іміграційні тощо;

в) індивідуальна й колективна (групова).

5. За напрямом подорожі візи поділяються на:

а) в'їзні, виїзні, в'їзні-виїзні;

б) дипломатичні, туристичні, приватні, гостьові, службові, транзитні, іміграційні тощо;

в) індивідуальна й колективна (групова).

6. Акредитацію туристичних фірм, що дає їм право подавати документи від імені туристів на отримання туристичні візи проводять:

а) консульські установи посольств іноземних країн;

б) міністерства закордонних справ іноземних країн;

в) міністерства внутрішніх справ іноземних країн.

7. «Єдина європейська віза», яка надає право вільно пересуватися територіями країн-членів Співдружності – це:

а) Брюсельська віза;

б) Європейська віза;

в) Шенгенська віза.

8. За кількістю подорожуючих візи поділяються на:

а) в'їзні, виїзні, в'їзні-виїзні;

б) дипломатичні, туристичні, приватні, гостьові, службові, транзитні, іміграційні тощо;

в) індивідуальна й колективна (групова).

9. Термін безвізового перетину кордону з метою туризму становить:

а) 30 днів;

б) 60 днів;

в) 90 днів.

10. Який мінімальний термін подачі інформації про прибуття туристів фірмою-туроператором приймаючій стороні (рецептивному туроператору) для оформлення візи в країні прибуття?

а) два дні;

б) три дні;

в) чотири дні.

### Практичні завдання

1. Розгляньте типові причини відмови у видачі віз та запропонуйте заходи

для їх уникнення. До типових причин відмови у видачі віз належать:

- судимість;
- зазначення завідомо неправдивих даних в документах або анкеті;
- термін дії закордонного паспорта закінчується раніше, ніж через три місяці після завершення поїздки;
- поїздка нічим не підтверджується: відсутній бронь авіаквитків, готелю, запрошення (якщо ви їдете на конкретний захід);
- незаконне поводження в тій або іншій країні за кордоном під час попередніх подорожей;
- невикористані без поважних причин візи в минулому;
- немає доказів фінансової платоспроможності (довідка про доходи, довідка з банку і т. д.);
- у туриста вже була відмова і він не може довести, що його причини вже ліквідовані;
- турист запідозрений в еміграції або в бажанні незаконно працювати в тій країні, в яку він збирається;
- складні дипломатичні відносини між країнами (країною проживання туриста і державою, яке він вирушає).

2. Проаналізуйте та порівняйте пропозиції фірм щодо оформлення віз, визначте конкурентні переваги кожної з них. Яку з них Ви б рекомендували турфірмам для співпраці? Відповідь обґрунтуйте (режим доступу: <http://travelhelper.com.ua/>, <http://visalegko.com.ua>, <http://visaes.com.ua>).

3. Охарактеризуйте види віз, які необхідні для в'їзду на територію України.

4. Обґрунтуйте види туристичних формальностей, що діють на території України.

5. Обґрунтуйте порядок та комплекс документів для акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни.

### **Позааудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів.

2. Ступені захисту марки візи від підробки.

3. Основні реквізити туристичної візи.

**Індивідуальне завдання:** використовуючи сайт посольства будь-якої країни в Україні, складіть перелік документів, необхідних для отримання візи (країну оберіть самостійно).

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела: 1, 2, 3, 22, 24, 31.**

### **Тема 3. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності.**

**Ключові слова:** митні формальності, митна декларація, «зелений коридор», валютні формальності, цінні папери, фізична особа-резидент, фізична особа-нерезидент, медико-санітарні формальності, сертифікат про вакцинацію.

#### **Практичне заняття 2**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

#### **Питання для обговорення**

1. Правила ввозу в Україну та вивозу з України речей і товарів.
2. Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації.
3. Порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України та українським туристам на території іноземних держав.

#### **Тестові завдання**

1. *Основою митного законодавства є:*

- а) Державний бюджет України;
- б) Митний кодекс України;
- в) Цивільний кодекс України.

2. *Письмова заява встановленої форми, яка подається митному органу і містить відомості щодо товарів і транспортних засобів, які переміщуються через митний кордон України, необхідні для їх митного оформлення або переоформлення – це:*

- а) довідка про доходи;
- б) митна декларація;
- в) податкова декларація.

3. *Місцем проведення митного догляду є:*

- а) зона митного контролю;
- б) транспортний засіб туриста;
- в) узбіччя поблизу митниці.

4. *Спрощена система перетину кордону, якою можна скористатися, якщо немає предметів, обов'язкових до декларування – це:*

- а) білий коридор;
- б) зелений коридор;
- в) червона доріжка.

5. *З якого віку громадянин зобов'язаний заповнювати митну декларацію ?*

- а) 16 років;
- б) 18 років;
- в) 25 років.

6. *До валютних цінностей не належить і не регулюється валютними формальностями:*

- а) дорогоцінні метали;
- б) статuti підприємств;
- в) цінні папери.

7. *Посвідчення, що підтверджує вакцинацію його власника проти деяких епідемічних захворювань – це:*

- а) ліцензія про вакцинацію;
- б) медична довідка форма 086-О;
- в) сертифікат про вакцинацію.

8. Якою мовою заповнюється митна декларація ?

- а) лише англійською мовою;
- б) лише українською мовою;
- в) українською мовою, офіційною мовою митних союзів, членом яких є Україна, або іншою іноземною мовою міжнародного спілкування.

9. Який ліміт на ввезення безготівкової суми (пластикової картки) в Україні ?

- а) 20000 євро;
- б) 50000 євро;
- в) не встановлено.

10. Ким здійснюється контроль за дотриманням вимог медико-санітарних формальностей ?

- а) обласними закладами охорони здоров'я;
- б) санітарними службами в пунктах перетину кордону;
- в) туристичними фірмами.

### **Практичні завдання**

1. Обґрунтуйте етапи процесу організації перетину кордону України організованими туристичними групами (режим доступу: [http://dpsu.gov.ua/ua/activities/skipping/skipping\\_21.htm](http://dpsu.gov.ua/ua/activities/skipping/skipping_21.htm)). Результати оформіть у вигляді презентації.

2. Обґрунтуйте перелік товарів, які не потребують обов'язкового декларування під час перетину митного кордону України, використовуючи роз'яснення Міндоходів України «Декларування товарів, що переміщуються через митний кордон України» (режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/rada/show/n0015810-13>). Результати оформіть у вигляді презентації.

3. Обґрунтуйте особливості увезення в Україну та вивезення за її межі готівки та банківських металів, використовуючи Постанову НБУ № 148 від 27.05.2008 «Про переміщення готівки і банківських металів через митний кордон України» (режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/rada/show/z0520-08>).

4. Ви – працівник турагенства, до якого звернулись з проханням про консультацію стосовно перетину державного кордону України. Клієнтів цікавить питання щодо систем перетину кордону та необхідності заповнення митної декларації.

5. Використовуючи чинне законодавство у сфері регулювання митних формальностей, наведіть перелік предметів, обов'язкових до декларування під час перетину державного кордону та обґрунтуйте порядок їх внесення до митної декларації (Додаток Г) (режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/431-2012-%D0%BF>).

## Позааудиторна самостійна робота студентів

### Питання для самостійного вивчення

1. Задачі Державної митної служби.
2. Перелік міжнародних документів що регулюють питання в'їзду-виїзду в екологічно (медично) небезпечні території.
3. Вимоги щодо приготування їжі та споживання питної води в закордонних країнах.

**Індивідуальне завдання:** використовуючи чинне законодавство, обґрунтуйте порядок надання медичної допомоги іноземним туристам на території України та українським туристам на території іноземних держав.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела: 1, 2, 3, 22, 24, 31.**

### *Тема 4. Страхування в туризмі.*

**Ключові слова:** страхування, страховик, страховий випадок, страхування невідкладної допомоги, страховий платіж, страхове покриття, страховий поліс, компенсаційна форма відшкодування страхових сум, сервісна форма відшкодування страхових сум.

### Практичне заняття 3

#### Завдання для аудиторної роботи

#### Питання для обговорення

1. Порядок та особливості страхування в туризмі.
2. Порядок виплати страхових сум.
3. Відшкодування страхових сум на медичне лікування.

#### Тестові завдання

1. Вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян та юридичних осіб у разі настання певних подій – це:

- а) ліцензування;
- б) сертифікація;
- в) страхування.

2. Що є джерелами коштів до грошових фондів страховиків для відшкодування страхових сум ?

- а) гранти;
- б) позикові кошти;
- в) страхові внески громадян та доходи від розміщення коштів цих фондів.

3. Договір страхування, що підтверджує факт його оформлення та гарантує забезпечення права туристів на отримання компенсації витрат,

*пов'язаних зі страховими випадками:*

- а) ваучер;
- б) страховий поліс;
- в) страховий платіж.

*4. Послуга страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів за кордоном:*

- а) «Зелена картка»;
- б) assistance insurance;
- в) медичне страхування.

*5. Специфічний вид страхування, об'єктом якого є негайне надання застрахованому допомоги у певних надзвичайних ситуаціях:*

- а) «Зелена картка»;
- б) assistance insurance;
- в) медичне страхування.

*6. Форма компенсації витрат, яка передбачає сплату усіх медичних витрат самим туристом з подальшою їх компенсацією при поверненні на батьківщину:*

- а) сервісна;
- б) компенсаційна;
- в) універсальна.

*7. У процесі оформлення страхового полісу використовуються:*

- а) лише бланки страховика;
- б) бланки будь-якої іншої страхової компанії;
- в) бланки ваучеру.

*8. Які види страхування у туризмі є обов'язковими ?*

- а) медичне та від нещасного випадку;
- б) страхування на випадок анулювання договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста;
- в) страхування на випадок передчасного повернення до місця проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

*9. Який вид страхування у туризмі є додатковим ?*

- а) медичне страхування;
- б) страхування на випадок анулювання договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста;
- в) страхування від нещасного випадку.

*10. До якого виду страхування у туризмі належить страхування на випадок анулювання договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста ?*

- а) добровільне;
- б) негайне;
- в) обов'язкове.

### **Практичні завдання**

1. Ви – працівник турагенства, до якого звернулись з проханням про консультацію стосовно страхування туристів. Охарактеризуйте обов'язкові та добровільні види страхування у туризмі згідно українського законодавства.

2. Охарактеризуйте послуги, що надаються страховою компанією для

страхування подорожуючих (режим доступу: <http://ingo.ua>). Відповідь оформіть у вигляді презентації.

3. Турист уклав договір страхування від нещасного випадку. Під час прогулянки пляжем, він помітив у воді дитину, яка кликала на допомогу. Під час порятунку дитини турист сильно травмував ногу об каміння. Обґрунтуйте, чи може він розраховувати на страхове відшкодування та що він має робити для отримання медичної допомоги та страхового відшкодування, якщо він має на нього право, за компенсаційною формою страхування. Обґрунтуйте ситуації, у яких страховик покриває витрати, а у яких – ні, при страхуванні від нещасного випадку.

4. Під час відпочинку виникла необхідність отримання туристом невідкладної стоматологічної допомоги. Чи може він розраховувати на страхове відшкодування у цьому випадку, якщо вирушаючи у подорож, уклав договір медичного страхування? Охарактеризуйте дії туриста для отримання медичної допомоги та страхового відшкодування, якщо він має на нього право, за сервісною формою страхування. Обґрунтуйте ситуації, у яких страховик покриває витрати, а у яких – ні, при медичному страхуванні.

5. Обґрунтуйте порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування та комплекс документів, які для цього необхідні.

### **Позааудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. Законодавче регулювання страхування в туризмі в Україні.
2. Стан та розвиток вітчизняного ринку страхових послуг.

**Індивідуальне завдання:** обґрунтуйте комплекс чинників, що впливають на розмір страхового тарифу.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела:** 1, 8, 11, 14, 24, 25, 31.

### **Тема 5. Туристичні документи та правила їх оформлення.**

**Ключові слова:** звітні документи, інформаційні документи, облікові документи, розрахункові документи, агентська угода, договір про співробітництво, ваучер.

#### **Практичне заняття 4**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

#### **Питання для обговорення**

1. Порядок заповнення та використання бланку туристичного ваучеру.
2. Оформлення документів туристичної групи.



3. Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів.

### Тестові завдання

1. На які види поділяються туристичні документи ?

- а) звітні, інформаційні, облікові, розрахункові;
- б) відкритого та закритого доступу;
- в) основні та допоміжні.

2. Форма письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування між туристом та суб'єктом екскурсійної діяльності:

- а) ваучер;
- б) сертифікат;
- в) контракт.

3. У скількох примірниках заповнюється ваучер ?

- а) двох;
- б) трьох;
- в) чотирьох.

4. Договір між туроператором та турагентом, який надає право турагенту реалізувати послуги оператора туристам, за що агент отримує винагороду (комісійні):

- а) агентська угода;
- б) договір про співробітництво;
- в) ваучер.

5. Основний документ для розрахунків із підприємствами обслуговування туристів та між фірмами-партнерами:

- а) агентська угода;
- б) ваучер;
- в) рахунок-фактура.

6. До облікових туристичних документів належать:

а) програма туру, пам'ятка туриста, технологічна картка, листи бронювання тощо;

- б) ваучер, картки туриста, листи обслуговування, маршрутні ордери;
- в) рахунки-фактури, замовлення на переказ грошей.

7. До розрахункових туристичних документів належать:

а) програма туру, пам'ятка туриста, технологічна картка, листи бронювання тощо;

- б) ваучер, картки туриста, листи обслуговування, маршрутні ордери;
- в) рахунки-фактури, замовлення на переказ грошей.

8. На які групи поділяються звітні туристичні документи ?

- а) внутрішньофірмові і зовнішні;
- б) відкритого та закритого доступу;
- в) основні та допоміжні.

9. Який договір укладається між туристичною фірмою (туроператором, турагентом) та туристом ?

- а) агентська угода;

- б) договір про співробітництво;
- в) договір про надання туристичних послуг.

10. Яка складова частина договору у туризмі містить інформацію про обставини непереборної сили, в результаті дії яких сторони звільняються від відповідальності ?

- а) преамбула;
- б) фінансові умови;
- в) форс-мажор.

### Практичні завдання

1. Заповніть бланк туристичного ваучера для туристичної подорожі (Додаток Д), використовуючи каталоги роздаткового матеріалу. Використайте Наказ Держтурадміністрації України № 50 від 06.06.2005 «Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання» (режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0765-05>).

2. Група випускників ВНЗ вирішили створити туристичну фірму. У зв'язку з цим виникла потреба організації та впорядкування документообігу на фірмі. Обґрунтуйте, які туристичні документи використовуватимуться у діяльності турфірми.

3. Група випускників ВНЗ вирішили створити туристичну фірму. У зв'язку з цим виникла потреба пошуку підприємств-постачальників туристичних послуг. Обґрунтуйте критерії відбору закладів розміщення та структуру і зміст угоди про співробітництво з ними.

4. Обґрунтуйте склад комплексу документів індивідуальних туристів та порядок їх оформлення для будь-якого туристичного продукту (за Вашим вибором).

5. Обґрунтуйте склад комплексу документів туристичної групи та порядок їх оформлення для будь-якого туристичного продукту (за Вашим вибором).

### Позааудиторна самостійна робота студентів

#### Питання для самостійного вивчення

1. Договір на туристичне обслуговування.
2. Правила оформлення туристичних ваучерів.
3. Інформаційне забезпечення туристів при здійсненні подорожей за кордон.

**Індивідуальне завдання:** проаналізуйте особливості та відмінності договорів туроператора з постачальниками туристичних послуг.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела:** 2, 3, 11, 14, 22, 24, 31.

## **Тема 6. Бронювання туристичного обслуговування.**

**Ключові слова:** бронювання, глобальні системи бронювання, інформаційно-довідкові сайти, технологічно-збутові сайти, анулювання, своєчасне анулювання, пізнє анулювання.

### **Практичне заняття 5**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

##### **Питання для обговорення**

1. Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств та підприємств ресторанного господарства.
2. Пошук і підбір туру та бронювання пакетних турів в режимі on-line.
3. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг.

##### **Тестові завдання**

*1. Попереднє закріплення за певним туристом (клієнтом, пасажиром) чи групою туристів (пасажирів) місць в готелях, на транспорті, квитків на культурно-масові заходи та інші послуги на конкретні дати – це:*

- а) авансування;
- б) анонсування;
- в) бронювання.

*2. Системи бронювання поділяються на:*

- а) глобальні комп'ютерні системи бронювання, що належать авіакомпаніям та комп'ютерні системи бронювання, які належать незалежним консорціумам;
- б) глобальні та локальні;
- в) локальні та мережеві.

*3. На які групи поділяються сайти туроператорів за призначенням ?*

- а) інформаційно-довідкові та технологічно-збутові;
- б) партнерські, споживчі;
- в) рекламні, маркетингові, комерційні.

*4. Які сайти туроператорів призначені для реалізації власного турпродукту через власну агентську мережу ?*

- а) інформаційно-довідкові;
- б) споживчі;
- в) технологічно-збутові.

*5. У якому розділі технологічно-збутового сайту туроператора наведена інформація про виставки та тематичні тури, івентивний (подієвий) туризм, екстремальний туризм ?*

- а) каталог турів;
- б) контакти та умови співпраці з агентами;
- в) інформація про супутні послуги.

*6. У якому розділі технологічно-збутового сайту туроператора наведена інформація про готелі, клуби, послуги, анімація, інформація про додаткові послуги та ціни на індивідуальні екскурсії ?*

- а) каталог турів;

- б) контакти та умови співпраці з агентами;
- в) інформація для підбору турів за індивідуальними замовленнями туристів.

7. До технологічних документів, бланки яких містяться на технічно-збутових сайтах туроператорів, належать:

- а) ваучери, квитки на транспорт, посадочні талони, візові анкети в посольство тощо;
- б) заявки на бронювання, рахунки, листи підтвердження тощо;
- в) фінансова та статистична звітність.

8. Письмова згода туроператора чи готелю (транспортної компанії та ін.) щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно із заявкою на бронювання – це:

- а) квитанція;
- б) підтвердження заброньованих послуг;
- в) рахунок-фактура.

9. Анулювання гостем або замовником у термін пізніше ніж певна дата, що передує даті заплановано заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни – це:

- а) несвоєчасне анулювання;
- б) передчасне анулювання;
- в) своєчасне анулювання.

10. Що враховують для визначення розміру компенсації турфірмі витрат за одностороннього розірвання туристом Угоди про обслуговування ?

- а) напрям подорожі;
- б) кількість діб до початку туру;
- в) кількість реалізованих турів за даним напрямом.

### **Практичні завдання**

1. Згідно ліцензійних вимог провадження туроператорської діяльності, кожен туроператор зобов'язаний мати власний сайт. Охарактеризуйте сучасні види, можливості та розділи туристичних інтернет-сайтів. Обґрунтуйте переваги та недоліки їх використання у туристичній діяльності.

2. Група випускників ВНЗ вирішили створити туристичну фірму. У зв'язку з цим виникла потреба вибору для співпраці глобальної розподільної системи. На Вас покладено завдання підготувати звіт про наступні характеристики найбільших систем бронювання: обсяги діяльності; програмні продукти, що пропонуються; конкурентні переваги. Проведіть порівняльний аналіз наступних систем: Galileo (режим доступу: <http://travelport.ua>), Amadeus (режим доступу: <http://www.amadeus.com>), Sabre (режим доступу: <https://www.sabre.com>), Worldspan (режим доступу: <http://www.worldspangroup.com>).

3. Обґрунтуйте умови підключення та співробітництва туристичних фірм із глобальними розподільчими системами на прикладі системи Галілео (режим доступу: <http://travelport.ua>).

4. Обґрунтуйте можливості та переваги використання наступних сервісів онлайн-бронювання для туристичних фірм: Hotelbook (режим доступу: <http://hotelbook.ua>), Anywayanyday (режим доступу: [www.anywayanyday.com](http://www.anywayanyday.com)),

Airlife club (режим доступу: <http://airlife-club.com>), IT-tour (режим доступу: <http://www.ittour.com.ua>), Vitiana (режим доступу: <http://vitiana.com>).

5. Охарактеризуйте особливості, можливості та конкурентні переваги сервісу для бронювання туристичних послуг Tripmydream (режим доступу: <http://tripmydream.com>).

### **Позааудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів.
2. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування.
3. Правила dead-line.

**Індивідуальне завдання:** сформуйте схему процесу бронювання пакетних турів в режимі on-line.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела: 8, 11, 14, 24, 25, 30, 31.**

### **Тема 7. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки.**

**Ключові слова:** бартер, керівник туристичної групи, прайсова вартість турпродукту, турагент.

### **Практичне заняття 6**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

#### **Питання для обговорення**

1. Порядок розрахунків за туробслуговування.
2. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.
3. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.

#### **Тестові завдання**

1. З яких підетапів складається організаційний етап туристичного обслуговування?

- а) комерційний та маркетинговий;
- б) організаційно-передмаршрутний та офісно-передмаршрутний;
- в) створення турпродукту та маркетингової діяльності.

2. Який етап туристичного обслуговування починається з моменту купівлі клієнтом туристичного продукту і завершується з початком туристичної поїздки?

- а) організаційний етап;
- б) «офісний» етап;

в) передмаршрутний етап.

3. В якому документі можуть зазначатися основні положення інструктажу щодо проходження митного і прикордонного оглядів, зустрічі представником приймаючої сторони, розміщення у готелі, особливостей перебування за кордоном, вказуються фактори ризику та правила безпеки і поведінки туристів та інше ?

- а) ваучер;
- б) пам'ятка туристу;
- в) страховка.

4. На якому з етапів туристичного обслуговування відбувається сама туристична подорож із супутнім їй комплексом надання послуг для туристів ?

- а) завершальний етап;
- б) маршрутний етап;
- в) передмаршрутний етап.

5. Яку винагороду одержує за виконання зобов'язань за договором турагент ?

- а) 5-10 % від вартості турпродукту;
- б) 15-20 % від вартості турпродукту;
- в) 25-30 % від вартості турпродукту.

6. У якій валюті розраховується вартість туристичної поїздки за кордон ?

- а) гривні;
- б) долар США або Євро;
- в) валюта країни прибуття.

7. Чи має право турагент зменшити ціну реалізації турпродукту, встановлену туроператором в прайс-листах ?

- а) не має;
- б) має, але виключно в межах і за рахунок своєї агентської винагороди, передбаченої за реалізацію турпродукту;
- в) має на власний розсуд.

8. Представник туроператора, який уповноважений супроводжувати групу під час подорожі та надавати необхідну супровідну інформацію, інформацію щодо змін у програмі туру, відповідальний за якість та комплексність наданих послуг, безпеку туристів – це:

- а) інспектор туристичної групи;
- б) екскурсовод туристичної групи;
- в) керівник туристичної групи.

9. Чи може турагент залишити у своїй власності додаткові кошти, отримані внаслідок реалізації туристичного продукту за ціною, вищою ніж та, що встановлена туроператором ?

- а) не може, це дохід туроператора;
- б) може, лише половину додаткового доходу;
- в) може, увесь додатковий дохід.

10. Коли зобов'язання турагента з оплати замовленого турпродукту туроператору вважатимуться виконаними ?

- а) з моменту надходження грошових коштів на банківський рахунок

туроператора;

б) з моменту оплати клієнтом замовленого турпродукту;

в) з моменту отримання турагентом рахунку.

### **Практичні завдання**

1. У табличній формі охарактеризуйте основні етапи туристичного обслуговування туристів. Обґрунтуйте вимоги до персоналу та комплекс вмінь і навичок для виконання обов'язків на кожному з етапів.

2. Охарактеризуйте розділи типового договору купівлі-продажу туристичного продукту між турфірмою та туристом (Додаток Е).

3. Ви – керівник туристичної групи під час автобусного туру. У одному з міст на маршруті з об'єктивних причин виникла ситуація, пов'язана з неможливістю проведення екскурсії. Які Ваші дії у цій ситуації та які варіанти виходу з неї Ви можете запропонувати. Охарактеризуйте інші обов'язки керівника туристичної групи.

4. Обґрунтуйте, якими якостями повинна володіти людина для виконання обов'язків керівника тургрупи та як їх виявити при виборі кандидата на цю посаду. Запропонуйте комплекс питань для акетування кандидатів на посаду керівника туристичної групи.

### **Позааудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. Інформаційне забезпечення управління туристичним обслуговуванням.

2. Законодавче регулювання розрахунків за туристичне обслуговування.

**Індивідуальне завдання:** запропонуйте схему процесу розрахунків між туроператором і турагентом за туристичне обслуговування.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 × 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела: 8, 11, 14, 22, 25, 30, 31.**

### **Тема 8. Претензійна робота в туризмі.**

**Ключові слова:** претензійна робота, договірна шкода, недоговірна шкода, претензія, туроператор, Франкфуртська таблиця.

### **Практичне заняття 7**

#### **Завдання для аудиторної роботи**

#### **Питання для обговорення**

1. «Договірна» та «недоговірна» шкода в разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування.

2. Порядок компенсації втрат.

3. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора.

### Тестові завдання

1. У практиці претензійної роботи прийнято використовувати:

- а) Лісабонську таблицю;
- б) Гамбургську таблицю;
- в) Франкфуртську таблицю.

2. Шкода, заподіяна туристу зменшенням кількості, зниженням якості чи неналежним виконанням умов договору:

- а) договірна шкода;
- б) недоговірна шкода;
- в) форс-мажорні обставини.

3. Хто несе відповідальність за договірну шкоду у туризмі ?

- а) підприємства обслуговування, що не перебувають з фірмою у договірних стосунках;
- б) сам турист;
- в) фірма, що активізувала туриста або підприємства обслуговування, що знаходяться з фірмою у договірних стосунках.

4. Шкода, що була спричинена туристу третьою особою:

- а) договірна шкода;
- б) недоговірна шкода;
- в) форс-мажорні обставини.

5. Куди в першу чергу має звертатися турист із претензією ?

- а) підприємство обслуговування, де туристу заподіяно шкоду;
- б) суд;
- в) туристична фірма, що його обслуговувала.

6. У скільки етапів проводиться претензійна робота у туризмі ?

- а) 3;
- б) 4;
- в) 5.

7. У якій формі подається претензійна заява до туристичної фірми ?

- а) електронній;
- б) письмовій;
- в) телефоном.

8. У скількох примірниках подається претензійна заява до туристичної фірми ?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3.

9. У претензійній роботі, несприятливі зміни в благах людини, що охороняється законом, яке може бути майновим або немайновим – це:

- а) брак;
- б) дохід;



в) шкода.

10. У претензійній роботі шкоду поділяють на:

а) навмисна, випадкова;

б) своєчасна, несвоєчасна;

в) фізична, матеріальна, моральна.

### **Практичні завдання**

1. Обґрунтуйте етапи претензійної роботи та сформуйте комплекс документів, що використовуються на кожному з етапів.

2. Турист придбав путівку за 250 доларів на літній сезон. Під час відпочинку йому довелося проживати у номері із непрацюючим кондиціонером та відсутнім балконом, що стало причиною претензії до туристичної фірми. Визначте характер шкоди, завданої туристу, та можливу суму її відшкодування, використовуючи дані Франкфуртської таблиці (Додаток Ж).

3. Запропонуйте рекомендації туристичній фірмі для мінімізації ризиків виникнення претензійної роботи з туристами для випадків кожного розділу Франкфуртської таблиці, а саме: розміщення, харчування, інше, транспорт (Додаток Ж).

### **Позааудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції замовлення туристичних послуг.

2. Сучасні підходи до визначення розмірів виплат за моральну та матеріальну шкоду туристам з вини туроператора.

**Індивідуальне завдання:** охарактеризуйте зарубіжний досвід претензійної роботи у туризмі.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела: 2, 3, 8,14, 24, 31.**

### **Тема 9. Безпека туристичних послуг.**

**Ключові слова:** безпека в галузі туризму, біологічні фактори ризику, психофізіологічні фактори ризику, хімічні фактори ризику, контроль за виконанням вимог безпеки.

### **Позааудиторна самостійна робота студентів**

#### **Питання для самостійного вивчення**

1. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків.

2. Перелік нормативно-правових актів що забезпечують безпеку туристичних подорожей (міжнародних та і українських).

3. Основні умови забезпечення безпеки на транспорті.

4. Правила поведінки туристів в разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм та інші кримінальні дії).

5. Правила поведінки туристів в разі специфічних факторів ризику (природні та техногенні катастрофи, поганий стан об'єктів матеріально-технічного забезпечення, недостатня підготовка інструкторського персоналу, недостатня підготовка самих туристів, брак інформації тощо).

**Індивідуальне завдання:** сформуйте перелік заходів для запобігання негативного впливу факторів ризику в туризмі.

**Методичні рекомендації:** виконане завдання подається у письмовій формі. Текст друкується на папері формату А4 (розміром 210 x 297 мм) через 1,5 інтервали, розмір шрифту – 14 (Times New Roman). Аркуш має береги: верхній та нижній – 25 мм, лівий – 30 мм, правий – 10 мм. Абзацні відступи у тексті мають дорівнювати 5 знакам (1,25 см).

**Інформаційні джерела: 1, 2, 3, 20, 31.**

## Питання для підсумкового контролю знань і вмінь студентів

1. Етапи створення туристичного підприємства.
2. Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні.
3. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні.
4. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми.
5. Агентський бізнес в туризмі. Види та форми агентської роботи.
6. Принципи туристичного районування.
7. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України.
8. Основні туристичні регіони та райони України.
9. Планування туристичних подорожей.
10. Активізація туристів та засоби залучення туристів.
11. Правила та порядок складання програм перебування туристів.
12. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів.
13. Види та характеристика програмних заходів в туризмі.
14. Умови виконання програм перебування туристів.
15. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі.
16. Форми та стилі обслуговування клієнтів.
17. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.
18. Види транспортних подорожей та їх характеристика.
19. Перевізні документи та правила їх оформлення.
20. Особливості розробки транспортних маршрутів.
21. Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах.
22. Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень.
23. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті.
24. Умови організування чартерних перевезень.
25. Класи авіаперельотів.
26. Особливості перевезення багажу туристів на авіатранспорті.
27. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізнодорожньому транспорті.
28. Особливість залізнодорожніх перевезень на міжнародних маршрутах.
29. Типи та класи суден.
30. Види круїзів та їх характеристика.
31. Види автотранспортних перевезень.
32. Розробка туристичного автотранспортного маршруту.
33. Організація перевезень на регулярних маршрутах.
34. Поняття та основні види туристичних формальностей.
35. Правила оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон.
36. Класифікація віз.
37. Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав.
38. Правила ввозу в Україну та вивозу з України речей і товарів.
39. Правила оформлення митної декларації.

40. Визначення поняття «валютних формальностей».
41. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України.
42. Визначення поняття «медико-санітарні формальності».
43. Медико-санітарні формальності для туристів.
44. Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування.
45. Правила і порядок страхування туристів та їх майна.
46. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування.
47. Основні види туристичних документів.
48. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення.
49. Ваучер як основний туристичний документ.
50. Оформлення документів туристичної групи.
51. Бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання.
52. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.
53. Порядок бронювання туристичних послуг через Internet.
54. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг.
55. Види та форми розрахунків за туробслуговування.
56. Обов'язки та повноваження представника туристичної фірми за кордоном.
57. Основні права та обов'язки туристів.
58. Порядок відшкодування втрат у разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування.
59. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей.
60. Правила поведінки туристів на транспорті.  
Порядок заповнення та використання бланку туристичного ваучеру.

## Список інформаційних джерел

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
2. Законодавство України про туризм і готельну справу : збірник офіційних текстів законів станом на 1 лют. 2012 р. / упоряд. Ю. І. Руснак. – К. : Центр учб. л-ри, 2012. – 242 с.
3. Збірник нормативних документів з питань регулювання туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / упоряд. Д. І. Басюк, В. С. Заєць. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2011. – 220 с.
4. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посіб. / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – 2-ге вид., перероб. та допов. – К. : Альтапрес, 2008. – 288 с.
5. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
6. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги –ХХІ, 2003. – 300 с.
7. Кусков А. С. Транспортное обеспечение в туризме : учеб. / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. – М. : КНОРУС, 2008. – 368 с.
8. Кусков А. С. Туроперейтинг : учебник / А. С. Кусков, В. Л. Голубева. – М. : ФОРУМ, 2009. – 400 с.
9. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посібник / О. О. Любіцева. – 2-ге вид., переробл. та доповн. – К. : Альтерпрес, 2008. – 300 с.
10. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К. : Знання, 2008. – 661 с.
11. Михайліченко Г. І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко. – К. : КНТЕУ, 2003. – 156 с.
12. На допомогу підприємцеві туристичної галузі : метод. посіб. – Частина 1,2. – К. : Ін-т туризму ФПУ, 2005 р.
13. Организация туризма : учебник / Под редакцией Кабушкина Н. И. – Мн. : Новое знание, 2003. – 632 с.
14. Прикладной туроперейтинг. Изд. 2-е, перераб. и доп. – Москва : ИКЦ «Март», Ростов н/Д: Издательский центр «Март», 2006. – 448 с.
15. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності : підруч. / Т. Г. Сокол. – К. : Грамота, 2006. – 264 с.
16. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія / Т. І. Ткаченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 537 с.
17. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посіб. / Н. В. Чорненька. – К. : Атіка, 2006. – 254 с.
18. Алієва В. М. Міжнародний туризм : навч. посібник-довідник / В. М. Алієва, І. І. Дахно. – К. : Центр учб. л-ри, 2013. – 344 с.
19. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч.

- посіб. / Р. І. Балашова. – К. : Центр учб. л-ри, 2012. – 184 с.
20. Биржаков М. В. Безопасность в туризме : учеб. пособие / М. В. Биржаков, Н. П. Казаков. – СПб. : Изд-во Герда, 2007. – 208 с.
21. Большой глоссарий терминов международного туризма. – СПб. : Изд-во Герда, 2005. – 704 с.
22. Бурдейна А. В. Поїздки за кордон : працевлаштування, туризм, візові документи / А. В. Бурдейна. – К. : Изд-во Фурса, 2008. – 72 с.
23. Веткин В. А. Технология создания туристского продукта : учеб. пособие / В. А. Веткин. – Москва : ГроссМедиа, 2008. – 200 с.
24. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма: учеб.-метод. пособие / Л. И. Егоренков. – М. : Финансы и статистика, 2009. – 304 с.
25. Исмаев Д. К. Основная деятельность туристской фирмы : учеб. пособие / Д. К. Исмаев. – М. : ООО «Книгодел», 2005. – 158 с.
26. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. – Мн. : Новое знание, 2003. – 632 с.
27. Каурова А. Д. Организация сферы туризма / А. Д. Каурова. – М. : Изд-во Герда, 2008 – 368 с.
28. Кусков А. С. Основы туризма : учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : КноРус, 2010. – 400 с.
29. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. посібник / М. П. Мальська, В. В. Худо. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К. : Центр учб. л-ри, 2012. – 368 с.
30. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С. В. Мельниченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 494 с.
31. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 392 с.
32. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта : учеб.-практ. пособие / О. Ю. Грачева, Ю. А. Маркова, Л. А. Мишина, Ю. В. Мишунина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2010. – 276 с.
33. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посібник / П. Р. Пуцентейло. – К. : Центр учб. л-ри, 2007. – 344 с.
34. Сухов Р. И. Организация работы туристского агентства : учеб. пособие / Р. И. Сухов. – Ростов-на-Дону : ИЦ "МарТ", 2006. – 160 с.
35. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – 3-е изд, перераб. и доп. – М. : Форум : Инфра-М, 2009. – 352 с.
36. Холловой Дж. Кристофер Туристический бизнес / Дж. Кристофер Холловой, Нейл Тейлор. – 7-е изд. – К. : Знання, 2007. – 798 с.

## Додаток А Варіант А

Новорічна Європа  
Дата заїзду : 29.12.20\_\_

Тип туру: Автобусний тур  
Країни в турі: Польща, Німеччина, Чехія, Австрія  
Маршрут: Краків - Дрезден – Прага – Відень  
Місто виїзду: Полтава/Львів  
Тривалість: 5 днів

### ПРОГРАМА ТУРУ:

1 день 29.12	Виїзд з Полтави 11:00. Виїзд з Києва – 16:00. Виїзд зі Львова о 22:00. Перетин кордону. Нічний переїзд до Кракова.
2 день 30.12	<b>КРАКІВ</b> Рекомендуємо – відвідування «Аквапарк» (вх. квиток опл. додатково – 35 злотих) – один із найбільших у Європі. Море вражень і адреналіну, до Ваших послуг усе, що душі завгодно: 3 басейни, гірки, довжиною понад 768 м, підводні плинні, джакузі, гідромасаж, сауна, соларій, бар, фітнес зал. <i>Поселення й нічліг на території Польщі</i>
3 день 31.12	<b>КРАКІВ – ВЕЛИЧКА</b> Сніданок. Виселення з готелю. <i>Вільний час у Кракові.</i> У вільний час рекомендуємо відвідати на вибір: – «Соляний збирай «Велички» (дорослі – 30 €, діти до 12 років –18 €) – саме старе солеварне підприємство на польських землях, яке функціонувало понад 7 століття, глибокі дев'ятирусні тунелі, у яких побудовані підземні храми, містки, численні скульптурні добутки. – «Польський Акрополь» – Вавельський замок (дорослі – 18 €, діти до 12 років – 16 €) – кращий пам'ятник ренесансної культури, створений відомими європейськими майстрами. Вишукані інтер'єри королівського замку з унікальними колекціями зачаровують своєю красою: коштовності польської корони (зазубрений меч, який, використовувався при коронації польських монархів), розкішні королівські палати з найкрасивішими меблями й бельгійськими гобеленами, а королівська геральдика красується колекцією польської зброї й зброї. <i>Переїзд у готель. Нічліг у готелі на території Польщі</i>
4 день 01.01	<b>ДРЕЗДЕН – ПРАГА</b> Ранній сніданок. Виселення з готелю. Переїзд у місто казку, місто мрії – Дрезден! Запрошуємо на екскурсію « <b>Саксонський монарх – Дрезден</b> »: Дрезденський оперний театр – один з найкрасивіших у світі, чудовий Цвингер з його різноманітними колекціями, Резиденція саксонської правлячої династії Веттинов, величезний комплекс у стилі ренесанс, і це ще далеко не всі...! У вільний час рекомендуємо насолодитися красою Дрезденської картинної галереї (вх. квиток опл. додатково). Переїзд у Прагу. Пішохідна екскурсія « <b>Прага – місто легенд</b> » – вважається одним з найкрасивіших міст Європи, який багато століть захоплює й не перестає дивувати!!! Староместська площа й Астрономічний годинник, чудовий храм Діви Марії перед Тином, легендарний Карлов міст, Вацлавська площа, Карлова вулиця... Для всіх бажаючих <b>прогулянка на кораблику по Влтаві</b> (дорослі 30 €, діти до 12 років 18 €). Шведський стіл у супроводі цікавих розповідей екскурсовода... От вони незабутні миті в житті... <i>Переїзд у готель. Нічліг у готелі на території Австрії.</i>
5 день 02.01	<b>ВІДЕНЬ.</b> Сніданок. Виселення з готелю. Переїзд у Відень одну із найчарівніших і привабливих столиць Європи... Місто відомих палаців і широких імперських площ, місто художників і великих музикантів, місто ароматної кави й знаменитого яблучного штруделя... « <b>Відень – класика звуків</b> »... Віденська опера, Хофбург – офіційна імператорська резиденція, Кільцевий бульвар, Ратуша, Парламент, собор святого Стефана... мистецтво й музика, цукерки й романтика... От який він – Відень!!! У вільний час рекомендуємо насолодитися красою <b>Скарбниці Габсбургів</b> (дорослі 30 €, діти до 12 років 18 €): корона Священної Римської імперії, посипана дорогоцінними каменями й перлами, хрест, священна піка, церемоніальний меч, реліквії герцогів Бургундських, знаки ордена Золотого Руна, монети, медалі, еталони, коштовності й прикраси – хоронителі тисячолітньої історії... Повернення в Україну. <i>Прибуття у Львів після 10:00.</i>

**ВАРТІСТЬ ТУРУ: ДОРΟΣЛІ – 220 ЄВРО/ОСОБА, ДІТИ (до 12 років) – 170 ЄВРО/ОСОБА**

#### Вартість включає:

- візова підтримка;
- проїзд по маршруту автобусом туристичного класу;
- проживання в готелі 3\*, сніданок;
- оглядові екскурсії згідно програми;
- страховка (групова);
- супровід гідів-керівників по всьому маршруту.

#### Вартість не включає:

- екомендовані програми,
- вхідні квитки в екскурсійні об'єкти;
- проїзд у суспільному транспорті;
- особисті витрати (обіди, вечері, сувеніри);
- консульський збір – 35 € (крім категорій громадян звільнених від оплати - пенсіонери, діти й студенти до 18 років... згідно договору про спрощення візового режиму).

## Варіант Б

Прага - привіт любов моя!

Рівне - Львів - Прага – Дрезден (факультатив) – Карлові Вари (факультатив) – Львів – Рівне

Дата виїзду Жовтень 30.10

1 день	Вечірній виїзд з Рівного до Праги. Можливість приєднатися до групи у Львові. Нічний транзит по території Польщі і Чехії.
2 день	Прибуття в Прагу. Поселення в готель. Пішохідна екскурсія по Старому місту Праги з оглядом Вацлавській площі, Порохової вежі, Староміської площі, Староміської Ратуші, куранти, собор Богородиці перед Тином, Костел Св. Миколая, Паризької вулички. Після екскурсії вільний час або факультативна прогулянка на кораблику по Влтаві з вечерею, а також 2-ма НАПОЯМИ вже у вартості, тривалість екскурсії приблизно 2 години (30 €). Ночівля.
3 день	Сніданок. На цьому наше з Вами знайомство з Прагою не закінчується, сьогодні у нас ще одна екскурсія по Королівському місту Прага !!! Вільний час в Празі. Рекомендуємо: - Факультативна екскурсія в Карлові Вари (30 €). - Екскурсія на пивзавод «Крушовіце» (18 €) - Вас чекає незабутня подорож у світ пива. - Вечірня екскурсія в замок Детеніце (40 €) - Співаючі фонтани (15 €). Захоплююче шоу на воді, всю красу просто неможливо передати словами або фотографіями - це потрібно побачити! Водні і світлові ефекти народжують оригінальні шоу, музичні композиції, покладені на класичну музику, сучасні хіти. Екскурсія для любителів чого незвичайного і бажаючих почерпнути з історії Праги більше. Повернення в Прагу. Ночівля.
4 день	Сніданок. Вільний час в Празі або факультативна екскурсія в Дрезден, який ще називають Флоренцією на Ельбі, знаменитий своєю архітектурою і музеями. Це і скарбниця саксонських князів, і збройова палата, яка є однією з найбільших в Європі, поряд з Мадридом і Віднем, і, звичайно ж, галерея Старих майстрів, з полотнами Рафаеля, Тиціана, Рубенса, Веласкеса і багатьох інших, галерея Нових майстрів, музей гігієни зі скляним людиною, музей порцеляни. Дрезден - одна з найбільших культурних столиць Європи. Оглядова екскурсія містом (40 €). А після цього відвідати картинну галерею «Alte Meister» - «Старі майстри» (додатково оплачуються ТІЛЬКИ вх. квитки від 12 € дор., приблизно 5 € діти до 16 років). Тут знаходиться «Сікстинська мадонна» Рафаеля, багаті зібрання полотен Рембрандта, роботи пензля Дюрера, Тиціана, Рафаеля, Рубенса ... Окрім Старих, є ще «Нові майстри» - колекції живопису XIX століття; є прекрасні колекції фарфору (Музей фарфору), зброї та обладунків (Збройова палата), кунсткамера і музей коштовностей - і це ще далеко не все! Повернення в Прагу. Вільний час Нічний переїзд в Україну.
5 день	Прибуття до Львова. Виїзд в Рівне. Прибуття в Рівне.

### ВАРТІСТЬ ТУРУ: 119 ЄВРО/ОСОБА

#### **У вартість входить:**

- проїзд автобусом євро класу;
- проживання у готелі;
- харчування: сніданки;
- супровід керівник
- послуги турфірми.

#### **Додатково оплачується:**

- консульський збір – 35 € + 30 грн.;
- медичне страхування 40 грн. (обов'язкове!);
- вхідні квитки в об'єкти відвідування;
- факультативні програми;
- додаткове харчування;
- особисті витрати;
- проїзд у громадському транспорті.

Фірма залишає за собою право змінювати порядок проведення екскурсій та інших заходів без зменшення загального обсягу послуг.

#### ВАЖЛИВО:

- При замовленні – програму, вартість туру і наявність місць прохання уточнювати.
- Оплата туру здійснюється в гривнях по фіксованому комерційному курсу. При кожному замовленні прохання курс уточнювати!
- Консульський збір оплачується при подачі документів в консульство і в разі відмови у візі – консульський збір не повертається.
- За одностороннє розміщення передбачена доплата – 70 €.
- Туристи, подорожуючі одні, можуть бути розміщені в тримісних номерах.
- Мінімальна к-ть для виконання факультативної програми 20 чоловік.
- Автобусне обслуговування у вільний час не передбачено.
- Фірма залишає за собою право змінювати програму туру без зменшення загального об'єму послуг.
- Туристична фірма не несе відповідальності за роботу митних і прикордонних служб, а також за корки на дорогах і погодні умови.



## Додаток Б

### АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № \_\_\_\_\_

г. Киев

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Дельфин» (далее по тексту – «Принципал»), местонахождение: Украина, г. Киев, ул. Полтавская, 26-18) в лице Генерального директора Василенко С.В., действующего на основании устава, с одной стороны И \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (далее по тексту – «Агент») с другой стороны заключили настоящий агентский договор (далее по тексту – «Договор»). При этом Стороны по настоящему Договору подтверждают, что: Принципал является туроператором, обеспечивая продвижение и продажу морских круизов компаний Princess Cruises, Cunard Line, Regent Seven Seas, Crystal Cruises, MSC, Costa Cruises, Carnival Cruise Line, Silversea Cruises, Royal Caribbean International, Norwegian Cruise Line, Celebrity Cruises, Azamara Club Cruises, Seabourn украинским туроператорам и турагентам.

Агент подтверждает, что он имеет опыт в области продаж туристических продуктов и является в полной мере компетентным для предоставления этих услуг Принципалу; и в дальнейшем представляет и гарантирует, что владеет всеми полномочиями и соответствует всем требованиям для предоставления вышеупомянутых услуг в Украине.

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Агент предоставляет Принципалу коммерческие услуги при осуществлении хозяйственной деятельности в сфере продажи и продвижения туристического продукта (круиза) Принципала на территории Украины путем посредничества от имени, в интересах и под контролем Принципала.

1.2. Под **туристским продуктом** (круизом) понимается комплекс услуг по перевозке, размещению, питанию туристов, предоставляемых туристу на борту судна, а также дополнительные услуги, в том числе экскурсионные услуги, бронирование гостиниц (отелей), трансфер и другие услуги в зависимости от целей и условий заказа.

#### 2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Агент обязан продвигать и продавать турпродукт Принципала в соответствии с действующим внутренним и международным законодательством.

##### **Агент обязан:**

2.1.1. За свой счет оказывать услуги Принципалу в отношении увеличения продаж круизов Принципала.

2.1.2. Осуществлять привлечение потока пассажиров на круизы Принципала в соответствии с установленными Принципалом правилами по реализации круизов. Агент обязан производить бронирование круизов от имени Принципала в соответствии с требованиями и инструкциям Принципала и по ценам, предлагаемым Принципалом (при этом снижение цен в виде скидок может быть осуществлено исключительно при наличии письменного согласия Принципала).

2.1.3. Вести надлежащий учет операций, связанных с настоящим Договором, в том числе всех финансовых трансакций, касающихся круизов и обеспечить Принципалу по его требованию доступ к первичным документам учета. Предоставлять все счета или другие документы по понесенным расходам от имени Принципала и по которым Агент требует возмещения от Принципала.

2.1.4. Надлежащим образом осуществлять бронирование и взимания оплаты за все круизы Принципала, продаваемые им. Агент осуществляет взимание с пассажира депозита за забронированный круиз, а затем полной оплаты согласно процедуре, указанной в агентском соглашении. Штрафные санкции за аннулирование бронирования должны применяться в соответствии с правилами, прописанными в условиях аннуляции (Приложение №1).

2.1.5. Получить согласие туристов на обработку их персональных данных и на получение

рассылки рекламной корреспонденции и предоставить Принциалу своевременно все необходимые документы для оформления круиза.

2.1.6. При отказе туриста от турпродукта или изменении заказа информировать письменно Принципала об этом незамедлительно. Изменение является отказом от брони и оплачивается Агентом в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору.

2.1.7. Нести ответственность за своевременную передачу туристам документов, необходимых для выполнения круиза, полученных ранее от Принципала.

2.1.8. Оплачивать Принциалу стоимость круиза.

2.1.9. По требованию Принципала предоставлять Принциалу или его уполномоченному лицу всю информацию, которая может потребоваться Принциалу, касающуюся финансовых взаиморасчетов с Принципалом. Предоставление указанной информации должно быть осуществлено не позднее, чем в течение двух дней с момента поступления требования представителя Принципала, заявленного в любой удобной для Принципала форме (почтой, электронной почтой, посредством телефонной, факсимильной связи и др.).

2.1.10. По требованию Принципала предоставлять Принциалу отчет о продажах в той форме, в которой данный отчет будет потребован Принципалом. Предоставление указанной отчетной информации должно быть осуществлено не позднее, чем в течение пяти дней с момента поступления требования представителя Принципала, заявленного в любой удобной для Принципала форме (почтой, электронной почтой, посредством телефонной, факсимильной связи и др.).

2.1.11. Предоставлять всем туристам информацию о требованиях к паспортам и визовому режиму, информацию о местах и продолжительности промежуточных остановок, имена, названия, телефонные номера и прочие контактные данные Принципала, Агента, а также предоставить информацию о страховке от невыезда или в случае аннулирования бронирования, а также о медицинской страховке от несчастного случая, на случай репатриации, болезни.

2.1.12. Предоставить Принциалу Заявку (Заказ) на бронирование туристических услуг в любой удобной для Принципала форме (почтой, электронной почтой, посредством телефонной, факсимильной связи и др.).

2.1.13. Предоставить Принциалу полную и достоверную информацию, а также документы, необходимые для выполнения заказа, в порядке, в форме и в сроки, определенные настоящим Договором и Приложениями к нему.

2.1.14. До заключения Договора на туристическое обслуживание предоставить Заказчику туристических услуг (Туристу) всю необходимую информацию, предусмотренную законодательством о защите прав потребителей и о туризме, в том числе информацию, предусмотренную ч.4 ст.20 Закона Украины "О туризме", а до начала предоставления туристических услуг - предоставить заказчику информацию, определенную в ч.5 ст.20 Закона Украины "О туризме".

2.1.15. Заключать с туристами Договора на туристическое обслуживание.

2.1.16. Реализовывать за определенное вознаграждение Турпродукт Принципала от его имени, в его интересах и под его контролем.

2.1.17. Перечислять (вносить) на счет Принципала средства за реализованный Турпродукт в размере, указанном в счете, в сроки, предусмотренные настоящим Договором.

2.1.18. В случае поступления претензий от клиентов относительно качества туристического обслуживания немедленно информировать об этом Принципала, а в случае поступления письменных претензий - незамедлительно отправить по факсу или в отсканированном виде на e-mail Принциалу с последующей передачей оригиналов в течение 5-и календарных дней.

2.1.19. Осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с условиями настоящего Договора, а также в соответствии с Правилами Принципала, а также владеть информацией о туристических услугах/путевках Принципала, документах, необходимых для оформления виз, и доводить эту информацию до Туриста. Вышеупомянутая информация доступна Агенту на официальном сайте Принципала [www.delfin.com.ua](http://www.delfin.com.ua)

2.1.20. Агент обязан постоянно знакомиться с информацией о размере агентского

вознаграждения, с условиями бронирования на сайте Принципала [www.delfin.com.ua](http://www.delfin.com.ua)

2.1.21. Агент обязан запрашивать у Принципала все необходимые требования для продажи круизов в соответствии с требованиями национального и международного законодательства. В таком случае Принципал себя застраховывает от любых нарушений со стороны Агента.

2.1.22. Оградить Принципала от любых потерь или повреждений пассажирских билетов по каким-либо причинам в результате небрежности, подделки или кражи со стороны сотрудников Агента.

2.1.23. До заключения договора на туристическое обслуживание Агент обязан проинформировать туриста относительно:

а) Основных требований к оформлению выездных/въездных документов (паспорт, разрешение (виза) на въезд/выезд в страну временного пребывания), в том числе предоставить информацию о сроках оформления таких документов;

б) Медицинских предостережений в связи с осуществлением туристической поездки, в том числе противопоказания в отношении определенных заболеваний, особенностей физического состояния и возраста туриста;

в) Туроператора (Агента), его местонахождения и почтовых реквизитов, наличия лицензии на осуществление туристической деятельности, сертификатов соответствия и иной информации, которая может быть полезна для туриста;

г) Размера финансового обеспечения туроператора (агента) на случай его неплатежеспособности или банкротства, а также кредитного учреждения, которое предоставило обеспечение.

2.1.24. По требованию туриста до начала туристического обслуживания Агент должен предоставить ему следующую информацию:

а) Относительно программы туристического обслуживания;

б) Характеристику транспортных средств, которые осуществляют перевозку, в том числе их вид и категория, сроки пересадок на различные рейсы, а также другую обязательную информацию, предусмотренную законодательством и правилами перевозок (если перевозка входит в состав туристического обслуживания);

в) Характеристику гостиниц, других мест размещения туристов, в том числе их место расположения, классификацию по законодательству страны (места) временного пребывания, данные о подтверждении соответствия услуг гостиницы установленным требованиям, сведения о правилах временного проживания, сроки и порядок оплаты гостиничного обслуживания, а также другую обязательную информацию, предусмотренную законодательством;

г) Об обычаях местного населения, достопримечательностях природы, истории, культуры и других туристических объектах, которые находятся под особой охраной, состоянии окружающей естественной среды, санитарной и эпидемиологической обстановке;

д) О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там;

е) О видах и способах обеспечения питания во время туристической поездки;

ж) О видах и тематике экскурсионного обслуживания, порядке встреч и сопровождения туристов;

з) О дате и времени начала и окончания туристического обслуживания, его длительности;

и) Сведения о минимальном количестве туристов в группе, сроки информирования туриста о том, что туристическая поездка не состоится в результате недобора группы;

к) Сведения о страховой организации, которая осуществляет страхование рисков, связанных с предоставлением туристического обслуживания, размер страховых выплат, порядок и условия их выплаты;

л) О цене туристического обслуживания и порядке осуществления оплаты;

м) О месте пребывания организации (организаций), уполномоченной туроператором на принятие претензий туристов, а также об адресах и телефонах дипломатических учреждений Украины в стране временного пребывания или местных служб, к которым можно обратиться в случае возникновения трудностей во время туристической поездки.

2.1.25. Принципал не несет ответственности за непредоставление Агентом туристу информации,

перечисленной в настоящем Договоре.

## **2.2. Обязательства Принципала:**

2.2.1. Обеспечивать бронирование туристских услуг после получения от Агента заявки в письменном виде и подтверждать предоставление вышеуказанных услуг.

2.2.2. Оформить заказанные Агентом услуги и предоставить необходимые подтверждающие документы (посадочный талон на лайнер) не позднее, чем за 3 дня до начала тура.

2.2.3. Своевременно, но не позднее 48 часов после поступления информации, уведомлять Агента о возможных или произошедших изменениях в условиях проведения круизов.

2.2.4. В случае получения от Агента письменного отказа от круиза произвести возврат средств Покупателю в размере и на условиях, предусмотренных Приложением №1 к настоящему Договору.

2.2.5. Подтвердить принятие к исполнению переданных (предоставленных) Агентом Заказов в случае, если такие Заказы соответствуют условиям настоящего Договора и Приложений к нему, а также наличие у Принципала реальной возможности осуществить бронирование указанных в Заказе туристических услуг или направить Агенту отказ от принятия Заказа.

2.2.6. После принятия (подтверждения) Заказа выставить (отправить факсимильной связью или с помощью e-mail) Агенту счет на оплату, указав стоимость заказанного Турпродукта.

2.2.7. В соответствии с осуществленным Заказом оформлять документы о подтверждении бронирования Турпродукта, проездные документы, страховые полисы на имя туристов, а также программы туров и передавать их Агенту. Принципал оформляет проездные документы, визы, страховые полисы туристов только после оплаты Агентом полной стоимости Заказа.

2.2.8. Предоставлять Агенту достоверную информацию о Туристическом продукте, а также информировать Агента об изменениях Туристического продукта, которые были введены Принципалом.

2.2.9. По возможности обеспечивать Агента рекламно-информационными материалами о туристических услугах, которые заказаны и/или могут быть заказаны у Принципала в соответствии с настоящим Договором.

2.2.10. Представлять Агенту ценовые предложения и программы туров по мере их изменения (дополнения) в электронной форме.

2.2.11. Оплачивать Агенту комиссионное вознаграждение в размере, указанном в Приложении №2 к настоящему Договору, рассчитанном от стоимости реализованных Агентом круизов, уменьшенной на сумму портовых сборов и налогов.

2.2.12. Гарантировать высокое качество забронированных туров, как это указано в брошюрах и рекламных материалах, характеризующих продукт.

2.2.13. Обеспечивать Агента информацией, необходимой для выполнения Агентом всех условий данного Договора, оказывать Агенту иную помощь, если такая помощь не является выполнением обязанностей Агента вместо Агента.

2.2.14. Принципал обязуется выплатить суммы возврата (за аннуляцию круиза) с учетом фактически понесенных расходов согласно Приложению №1 к настоящему Договору в течение 30 дней после получения обоснованных претензий или отказа.

2.2.15. Условия аннуляции дополнительных услуг: штрафы за отказ от экскурсий, бронирования гостиницы (отеля), трансферов и прочих заказанных услуг составляют 100% от стоимости услуг.

## **3. ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЕТОВ, ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ АГЕНТА.**

3.1. Принципал гарантирует выплату комиссии Агенту в размере, указанном в Приложении №2 к настоящему Договору, рассчитанной от стоимости реализованных Агентом круизов, уменьшенной на сумму портовых сборов и налогов.

3.2. Все расчеты между Сторонами осуществляются в национальной валюте Украины – гривне.

3.3. Справочная стоимость Турпродукта не является окончательной и может указываться Принципалом в своих рассылках, каталогах, на Интернет-сайте и т.д., в зависимости от страны мира – в долларах США, ЕВРО. Ценообразование Турпродукта происходит путем умножения

стоимости турпродукта на курс соответствующей валюты к гривне, установленный Национальным Банком Украины, и этот результат умножается на устанавливаемый Принципалом коммерческий индекс.

3.4. Окончательная цена заказанного Турпродукта устанавливается в счетах на оплату, которые выставляются Принципалом Агенту по подтвержденным Заказам.

3.5. Выставление счета происходит путем его отправки по факсимильной связи или с помощью e-mail.

3.6. Счет должен быть оплачен в течение 1-го календарного дня от даты его получения. Если счет в этот срок не был оплачен, Принципал вправе изменить цену и выставить новый счет на оплату или аннулировать Заказ.

3.7. Оплата по счету считается совершенной в момент зачисления денежных средств на счет Принципала.

3.8. Размер денежных средств, подлежащих взысканию с Агента при аннуляции Агентом Турпродукта, равен фактически понесенным затратам Принципала (в том числе и оплата штрафов компаниям и/или авиакомпаниям-партнерам по туру, который аннулируется).

3.9. В случае просрочки оплаты туруслуг заказ автоматически аннулируется, депозит не возвращается и Принципал не несет никакой ответственности по любым претензиям Агента или его туристов.

3.10. Оплата Агентом Принципалу денежных средств по условиям настоящего Договора осуществляется путем перечисления Агентом средств на счет Принципала в следующем порядке:

- депозит в процентах от общей стоимости туристического продукта в размере 30% - не позднее следующего рабочего дня после бронирования круиза;

- оставшаяся стоимость продукта – не позднее, чем за 90 дней до начала круиза. Если бронирование происходит менее, чем за 90 дней до начала круиза, Агент вносит 100% стоимости туруслуг.

3.11. Оплата может осуществляться также иным способом по согласованию сторон.

#### **4. СТРАХОВАНИЕ**

4.1. Каждая сторона обязана иметь страховое покрытие в соответствии с требованиями законодательства Украины и условиями Договора.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

5.1. Каждая из Сторон должна исполнять свои обязательства надлежащим образом, оказывая другой стороне возможное содействие в исполнении ею своих обязательств.

5.2. Каждая сторона будет полностью отвечать за ненадлежащее выполнение своих обязательств по этому соглашению, так же как и при несоблюдении любого его пункта, и возместит другой стороне фактически понесенные расходы.

5.3. В случае нарушения Агентом порядка и сроков осуществления оплаты в соответствии с настоящим Договором Агент оплачивает Принципалу пеню в размере 1% от суммы задолженности за каждый день просрочки на всю сумму задолженности до полной ее оплаты.

5.4. Принципал не несет ответственности за отмену или изменение времени отправки авиарейсов и связанные с этим изменения обстоятельств и сроков предоставления туристических услуг.

5.5. Все споры, которые могут возникнуть из настоящего Договора, Стороны будут решать путем переговоров.

5.6. В случае, если Сторонам не удастся достичь согласия относительно предмета спора в процессе переговоров, спор может быть передан на рассмотрение суда по подсудности.

5.7. В случае нарушения своих обязательств по Договору Сторона, нарушившая свои обязательства, несет ответственность согласно действующего законодательства и настоящего Договора.

5.8. Принципал не несет ответственности за:

- отказ от перевозки или задержку рейса перевозчиком, потерю или повреждение багажа,

независимо от вида транспорта, который входит в Турпродукт - ответственность за такие действия и негативные последствия полностью возлагаются на перевозчика;

- отказ от оплаты и/или обслуживания страховой компанией при наступлении страхового случая - ответственность за такие действия и негативные последствия полностью возлагаются на страховую компанию;

- отказ консульства/посольства соответствующей страны в получении визы, а также неправомерные действия государственных служб, таможенных и пограничных служб Украины, транзитной страны или страны пребывания туриста - ответственность за такие действия и негативные последствия полностью возлагаются на такие учреждения.

5.9. Агент несет ответственность в полном объеме за:

- неправильное оформление, ошибку при оформлении Заявки (Заказа);

- потерю или передачу третьим лицам документов Туриста (в том числе, но не исключительно - паспорта, свидетельства о рождении);

- предоставление неполного пакета документов, необходимого для оформления визы или Турпродукта;

- непредоставление (неполное предоставление) туристам информации, перечисленной в настоящем Договоре.

5.10. Принципал не несет ответственности за изменения или отмену программы круиза, если такие изменения или отмена возникли в результате действия третьих лиц и находятся вне компетенции Принципала. К таким действиям относятся: задержки или отказ посольств в выдаче въездных виз; отмены или задержки в движении самолетов, поездов и других транспортных средств, используемых в программах круизов; отмена круиза, сокращение времени стоянки в портах, изменение времени отходов судна круизной компанией, фрахтователем или капитаном судна.

5.11. Принципал не несет ответственности за расходы туристов при их самостоятельном изменении программы круиза (а также, когда турист по своему усмотрению не воспользовался всеми или частью тур. услуг); за ущерб, причиненный судну или иному транспортному средству туристом; противоправные действия туристов, приведшие к их аресту, задержке и наложению штрафов со стороны властей страны пребывания, либо администрацией судна; за порчу или потерю туристом багажа и других ценностей.

## **6. ФОРС-МАЖОР.**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это невыполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). Под обстоятельствами непреодолимой силы понимаются чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства вне контроля Принципала, последствий которых невозможно было избежать, даже приложив максимальные усилия, в том числе, но не исключительно: стихия, забастовка, необъявленная война, угроза войны, террористический акт, блокада, революция, мятеж, восстание, массовые беспорядки, общественные демонстрации, саботаж, акты вандализма, молния, пожар, буря, наводнение, землетрясение, накопления снега или гололед, взрыв, а также изменение действующего законодательства Украины или страны пребывания туриста, вследствие которого становится невозможно на данных условиях выполнить настоящий Договор.

## **7. ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**

7.1. Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. Если ни одна из Сторон не прервала действие Договора, он автоматически продлевается на один календарный год.

7.2. Настоящий Договор может быть расторгнут Принципалом в одностороннем порядке, когда он посчитает необходимым, с предварительным уведомлением в письменной форме. В случае расторжения Договора в одностороннем порядке Стороны должны выполнить все существующие на момент расторжения обязательства, связанные с настоящим Договором.

7.3. Принципал может прервать Договор, уведомив Агента в письменном виде, если Агент нарушил свои обязательства, прописанные в настоящем Договоре, и если в случае возможности

исправить свои ошибки не сделал этого в течение 14 дней после получения письменного уведомления от Принципала, который потребовал принять меры по устранению последствий нарушений.

7.4. Договор прекращается в случае:

7.4.1. открытия процедуры банкротства одной из Сторон;

7.4.2. принятия решения о ликвидации одной из Сторон собственниками (участниками) такой Стороны;

7.4.3. окончания срока действия лицензии на осуществление деятельности в рамках Договора.

7.5. Все Приложения, Дополнения, Дополнительные соглашения к настоящему Договору будут иметь юридическую силу только в случае подписания их должным образом уполномоченными лицами и скрепления печатями предприятий. Все надлежащим образом оформленные Приложения, Дополнения, Дополнительные соглашения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

7.6. В течение действия этого Договора, а также после его прекращения, Агент не должен без предварительного письменного утверждения со стороны Принципала передавать корпоративную информацию, касающуюся методов ведения дел и процедур в компании Принципала, а также информацию о круизах частному лицу, фирме или корпорации. Агент не несет ответственность за раскрытие информации, если она имеет публичный характер.

## 8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Ни одна из Сторон не имеет право передавать, продавать или делегировать права и обязанности по настоящему Договору без предварительного согласования с другой Стороной.

8.2. Отказ любой из Сторон от реализации своих прав по Договору не отменяет их действия и не лишает права на использование таких прав в будущем.

8.3. Любые уведомления по настоящему Договору могут быть отправлены заказным письмом, службой доставки по адресу соответствующей Стороны либо по факсу.

8.4. Любые предыдущие договоренности между двумя Сторонами после подписания и вступления в силу настоящего Договора автоматически аннулируются. Настоящий Договор полностью замещает все имевшие ранее договоренности Сторон.

8.5. Настоящий Договор подписан в двух аналогичных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

## 9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:

### Принципал:

ООО «ДЕЛЬФИН»

Адрес: 01030, г. Киев, ул. Полтавская, 26-18

ЕГРПОУ 34861517

Свидетельство НДС № 123456789

ИНН 12356789123

р/сч 123456789123456 в ПАО КБ «Престиж»

МФО 123456

Тел. 044-1234567

Директор ООО «ДЕЛЬФИН»

\_\_\_\_\_ Василенко С.В.

### Агент:

\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Код ЕГРПОУ \_\_\_\_\_

Свидетельство НДС № \_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_

р/с № \_\_\_\_\_

в \_\_\_\_\_ МФО \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

Статус налогоплательщика - \_\_\_\_\_

Директор \_\_\_\_\_  
/ \_\_\_\_\_ /

## УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ КРУИЗА

Под «аннуляцией круиза» понимается:

- Отказ от круиза или перебронирование круиза на другую дату.
- Изменение фамилии, имени, отчества пассажира.

Изменение фамилии, имени, отчества пассажира не гарантирует восстановление брони каюты, что связано с технологическими особенностями компьютерных систем бронирования.

в течении которого произведена аннуляция круиза	ески понесенные расходы в расчете на каждого пассажира (в процентах от стоимости круиза)
<i>PRINCESS CRUISES (Круизы по ФЛЕШ тарифу)</i>	
80 дней и более	100%
80 дней и менее	100%

### **PRINCESS CRUISES (Круизы на 8 дней и более, а также Новогодние и праздничные круизы)**

80 дней и более до начала круиза	5%
79 – 50 дней	Сумма депозита
49-20 дней	50%
19 дней – 13дней	75 %
Менее чем за 13 дней и неявка на круиз	100 %

### **PRINCESS CRUISES (Круизы на 7 дней и меньше, не включая Новогодние и праздничные круизы)**

65 дней и более	5%
64 – 50 дней	Сумма депозита
49-20 дней	50%
19 дней – 13дней	75 %
Менее чем за 13 дней и неявка на круиз	100 %

### **CRYSTAL CRUISES**

85 дней и более	200\$
84-55 дней	10%
54-25 дней	50%
Менее 24 дней и неявка на круиз	100%
Условия аннуляции на кругосветное путешествие – по запросу	

### **REGENT SEVEN SEAS (ЛЕТО)**

С даты оплаты депозита более 125 дней	300\$
125-96 дней и более до начала круиза	500\$
95 – 65 дней	10%
64 – 35 дней	25%
34 – 20 дней	50%
Менее чем за 20 дней и неявка на круиз	100%

### **REGENT SEVEN SEAS (ЗИМА)**

С даты оплаты депозита более 125 дней	300\$
125-96 дней до начала круиза	15 %
95 – 56 дней	50 %
55 – 35 дней	75 %
Менее чем за 35 дней и неявка на круиз	100 %

### **REGENT SEVEN SEAS (круизы на 27 дней и более)**

С даты оплаты депозита более 155 дней	600\$
155-126 дней и более до начала круиза	25 %
125 – 96 дней	50 %
96 - 81 день	75 %
Менее 81 дня или неявка на круиз	100 %

### **SEABOURN**

Более 95 дней	15%
94-65 дней	25%
64-35 дней	50%
34 дня и менее или неявка на круиз	100%



**CUNARD (Круизы на 8 дней и более, а также Новогодние и праздничные круизы)**

76 дней и более	15%
75 - 62 дней	50 %
61 – 47 дней	60 %
46-21 дней	75 %
20-10 дней	90%
09 дней и менее или неявка на круиз	100%

**CUNARD LINE (Круизы по ФЛЕШ тарифу)**

80 дней и более / 80 дней и менее	100%
-----------------------------------	------

**MSC CRUISES**

61 день и более	15 %
60 - 46 дней	30 %
45 - 31 день	50 %
30 дней и менее или неявка на круиз	100 %

**MSC CRUISES - круизы из Санкт - Петербурга, из Одессы**

50 дней и более	30 %
49 - 36 дней	50 %
Менее 36 дней или неявка на круиз	100 %

**COSTA CRUISES (все круизы за исключением сегментов кругосветных путешествий)**

60 дней и более	5 %, но не менее 70 евро с человека
59 - 45 дней	30 %
44 - 30 дней	40 %
29 - 15 дней	60 %
14 - 6 дней	80 %
Менее 6 дней или неявка на круиз	100 %

**COSTA CRUISES (кругосветные круизы и сегменты кругосветных круизов)**

90 дней и более	30 %
89 - 30 дней	60 %
29 - 15 дней	80 %
Менее 15 дня или неявка на круиз	100 %

**NORWEGIAN CRUISE LINE**

60 дней и более	20 %
59 - 30 дней	30 %
29 - 19 дней	50 %
Менее 19 дня или неявка на круиз	100 %

**NORWEGIAN CRUISE LINE (круизы в сьютах категории AA-A4, S1-S6, S9, SA, SB)**

95 дней и более	30 %
94-65 дней	50 %
64-35 дней	75 %
Менее 35 дня или неявка на круиз	100 %

**CARNIVAL CRUISE LINE (Круизы по Европе и по Панамскому каналу на 8, 10 и 13 дней)**

96 дней и более	5% (кроме кают по тарифу раннего бронирования) Для кают по спецпредложению – сумма депозита.
95 дней – 61 день	Сумма депозита
60-35 дней	50% или сумма депозита (если она больше 50%)
34 дня – 20 дней	75 % или сумма депозита (если она больше 75%)
Менее чем за 19 дней и неявка на круиз	100 %

**CARNIVAL CRUISE LINE (остальные маршруты)**

81 день и более	оме кают по тарифу раннего бронирования) от по тарифу раннего бронирования – сумма депозита
80 дней – 61 день	Сумма депозита
60-35 дней	50% или сумма депозита (если она больше 50%)
34 дня – 20 дней	75 % или сумма депозита (если она больше 75%)
Менее чем за 19 дней и неявка на круиз	100 %

**ROYAL CARIBBEAN & CELEBRITY CRUISES (круизы на 7 дней и более)**

95 дней и более	5 %, но не менее 100\$ с человека
94 - 50 дней	Сумма депозита
49 - 35 дней	50 %
34 - 21 дней	75 %
Менее 21 дня или неявка на круиз	100 %

**ROYAL CARIBBEAN & CELEBRITY CRUISES (круизы на 6 дней и менее, не включая Новогодние и праздничные круизы)**

95 дней и более	5 %, но не менее 100\$ с человека
94 - 35 дней	Сумма депозита
34 - 13 дней	75 %
Менее 13 дня или неявка на круиз	100 %

**ROYAL CARIBBEAN & CELEBRITY CRUISES (Новогодние и праздничные круизы не более 6 дней)**

65 дней и более	Сумма депозита
64 - 50 дней	25 %
49 - 35 дней	50 %
34 - 21 дней	75 %
Менее 21 дня или неявка на круиз	100 %

**ROYAL CARIBBEAN & CELEBRITY CRUISES (Новогодние и праздничные круизы на 7 дней и более)**

95 дней и более	Сумма депозита
94 - 50 дней	50 %
49 - 35 дней	75 %
34 - 13 дней	90 %
Менее 13 дней или неявка на круиз	100 %

**AZAMARA CLUB CRUISES**

95 дней и более	5 %, но не менее 100\$ с человека
94 - 51 дней	Сумма депозита
50 - 21 дней	50 %
Менее 21 дня или неявка на круиз	100 %

**SILVERSEA CRUISES**

126 дней и более	200\$
125 – 96 дней	15%
95 – 51 дней	50 %
50 – 36 дней	75%
Менее чем за 35 дней и неявка на круиз	100 %

Подпись Принципала \_\_\_\_\_  
 Агента \_\_\_\_\_

Подпись

М.П.

М.П.

## Додаток В

Приложение № 2 к Агентскому Договору №

от 20 \_\_\_\_ г.

### РАЗМЕР КОМИССИОННОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ДЛЯ АГЕНТСТВ

1. Комиссия предоставляется со стандартного тура, за исключением портовых сборов, гос. пошлин, налогов, страховки от невыезда и других дополнительных услуг

<b>Круизы</b>	
<b>PRINCESS CRUISES</b>	10%
<b>CUNARD</b>	10%
<b>COSTA Cruises</b>	10%
<b>MSC</b>	10%
<b>Royal Caribbean International</b>	10%
<b>Norwegian Cruise Line</b>	10%
<b>Celebrity Cruises</b>	10%
<b>Azamara Cruises</b>	10%
<b>Regent Seven Seas, Crystal Cruises, Silversea Cruises, Seabourn</b>	8%
<b>CARNIVAL CRUISE LINE</b>	7%
<b>Авиабилеты</b>	-
<b>Визы</b>	-
<b>Наземное обслуживание</b>	-
<b>Доп. услуги</b>	-

2. На спецпредложения, а также при бронировании туров с круизным тарифом до 650 евро (за каюту), комиссия для агентов составляет 5% .

Дата \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Подпись Принципала \_\_\_\_\_

Подпись Агента \_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

## Додаток Г

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 21 травня 2012 р. № 431

### МИТНА ДЕКЛАРАЦІЯ для письмового декларування товарів, що переміщуються через митний кордон України громадянами для особистих, сімейних та інших потреб, не пов'язаних з провадженням підприємницької діяльності

Заповнюється кожною особою, яка досягла 16-річного віку

Потрібна відповідь позначається у відповідній рамці знаком

Зберігається на весь період тимчасового в'їзду/виїзду і пред'являється митним органам під час повернення громадянина. У разі втрати не поновлюється

в'їзд

виїзд

#### 1. Відомості про особу

\_\_\_\_\_ прізвище \_\_\_\_\_ ім'я \_\_\_\_\_ по батькові  
\_\_\_\_\_ країна постійного проживання \_\_\_\_\_ громадянство/підданство \_\_\_\_\_ документ, що посвідчує особу  
з якої країни прибув (зазначається країна відправлення) до якої країни прямує (зазначається країна призначення)

Зі мною прямують неповнолітні діти

Так

Ні

Кількість \_\_\_\_\_

#### 2. Відомості про спосіб переміщення товарів

2.1. Супроводжуваний багаж,

2.2. Несупроводжуваний багаж

2.3. Вантажне відправлення

ручна поклажа

Так Ні

Так Ні

Так Ні

Кількість місць \_\_\_\_\_

Кількість місць \_\_\_\_\_

Кількість місць \_\_\_\_\_

#### 3. Відомості про наявність товарів

3.1. Відомості про валюту України та іноземну валюту готівкою,  
платіжні документи та інші цінні папери, банківські метали

Так Ні

Найменування валютних цінностей	Сума/кількість	
	цифрами	словами

#### 3.2. Транспортний засіб особистого користування

Марка \_\_\_\_\_ Рік випуску \_\_\_\_\_ Об'єм двигуна (куб. сантиметрів) \_\_\_\_\_

Кузов № (ідентифікаційний номер) \_\_\_\_\_

Мета переміщення:

тимчасове ввезення

транзит

зворотне вивезення

3.3. Товари, переміщення яких через державний кордон України обмежено (здійснюється за дозвільними документами, що видаються органами виконавчої влади) або заборонено

Так Ні

**4. Відомості про товари, що підлягають обов'язковому письмовому декларуванню та/або оподаткуванню митними платежами, товари, переміщення яких через державний кордон України заборонено або здійснюється за дозвільними документами, що видаються органами виконавчої влади, та інші товари, що декларуються письмово за бажанням громадянина або на вимогу митного органу**



Порядковий номер	Найменування та інші характерні ознаки товару, номер і дата видачі дозвільного документа та орган, що його видав	Вага/кількість		Вартість у валюті України або в євро
		цифрами	словами	
Загальна вага/кількість та вартість (усього):				

**Мені відомо, що повідомлення у митній декларації недостовірних відомостей тягне за собою відповідальність згідно із законом.**

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ р. Особистий підпис \_\_\_\_\_

Для службових позначок \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

М.П. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

 <b>УКРАЇНА</b> <b>U K R A I N E</b> СУБ'ЄКТ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ subject of tourist activity		<b>ВАУЧЕР</b> VOUCHER AA № 0000000
назва, адреса, телефон, електронна адреса / legal address, phone number, e-mail	ТУРИСТ / tourist прізвище, ім'я, по батькові / name, first name	забір фінансового забезпечення туроператора (турагента) / межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності size of finance provision of touroperator (touragent) / limits of responsibility of subject of tourist activity
назва, адреса, номер телефону, тип, категорія, режим харчування об'єкта розміщення subject of accommodation: name, address, phone number, its type and category, meal schedule	вид туристичних послуг / type of tourism services	інші дані / others services
ліцензійний № / license #	строки надання / terms of tourist services	загальна вартість / total cost
підпис, печатка / signature, stamp	дата видачі ваучера / date of issue	реєстраційний № / registration #

## Додаток Е

Договір на туристичне обслуговування № \_\_\_\_\_

м. Київ

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ р.

Туроператор: Товариство з обмеженою відповідальністю "Туристична фірма «Супутник», ліцензія Державної служби туризму і курортів України, серія АВ №566625 від 22.04.2011р., в особі Турагента \_\_\_\_\_, що діє від імені і за дорученням ТОВ «Туристична фірма «Супутник» на підставі Агентського Договору № \_\_\_\_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2013р., з однієї сторони, і Замовник / Турист: (П.І.Б.) \_\_\_\_\_, (контактний телефон) \_\_\_\_\_, проживаючий(а) за адресою \_\_\_\_\_, номер паспорту № \_\_\_\_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ р., що діє на підставі особистого волевиявлення у власних інтересах та/або в інтересах третіх осіб (туристів): \_\_\_\_\_, з іншої сторони; разом іменовані - Сторони, а кожна окремо – Сторона, дійшли згоди і уклали цей Договір на туристичне обслуговування (надалі – Договір) про наступне:

### 1. Предмет Договору

1.1. У порядку і на умовах, визначених цим Договором, Туроператор зобов'язується забезпечити за замовленням і за рахунок Замовника надання туристичного продукту (комплексу туристичних послуг), які приведені в Заявці на бронювання туристичного обслуговування, підписаної Сторонами.

1.2. Заявка на бронювання туристичного обслуговування є невід'ємною частиною цього Договору в наведену в додатку № 1 до цього Договору.

1.3. Терміни, використовувані в цьому Договорі вживаються в значенні, приведені в Законі України "Про туризм".

### 2. Обов'язки сторін

2.1. Туроператор зобов'язується:

2.1.1. До початку надання туристичних послуг на вимогу Замовника надати йому наступну інформацію:

- програма туристичного обслуговування;  
- характеристика транспортних засобів, які здійснюють перевезення, зокрема їх вигляд і категорія, терміни стиковок (повідомлення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

- характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, зокрема їх місцеположення, класифікація за законодавством країни (місцевості) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового мешкання, терміни і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена Законом України "Про туризм", іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу туристичного обслуговування);

- стан навколишнього природного середовища, санітарна і епідеміологічна обстановка;

- правила в'їзду в країну (місцевість) тимчасового перебування і перебування там;

- види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;

- види і тематика екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей, супроводу туристів;

- дата і час початку і закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;

- мінімальна кількість туристів в групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи (якщо туристичний продукт замовлений на умовах групового обслуговування);

- страхова організація, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати, можливість добровільного страхування збитків при ануляції туристичного продукту, втраті багажу і т.п.;

- ціна туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;

- місце перебування організації (організації), уповноваженої Туроператором на ухвалення претензій туристів, а також адреси і телефони українських дипломатичних установ в країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення форс-мажорних або непередбачених ситуацій під час туристичної поїздки.

2.1.2. За умови повної оплати Замовником вартості Туристичного продукту у визначені цим Договором терміни видати йому проїзні документи (квитки), документ про підтвердження бронювання туристичного продукту, страхові поліси, і інші документи, необхідні для надання туристам туристичного продукту, вказаного в Заявці на бронювання.

2.1.3. Забезпечити надання повністю і належним чином туристичного продукту, вказаного в Заявці на бронювання.

2.1.4. На основі угоди із страховою компанією, забезпечити обов'язкове страхування туристів (медичне і від нещасного випадку). У разі настання страхового випадку відповідальність перед туристами несе страхова компанія згідно з умовами страхування, вказаними в договорі страхування (страховому полісі).

2.1.5. По запиті Замовника, Туроператор може узяти на себе зобов'язання надати послуги з підготовки і подачі в дипломатичне представництво (імміграційну службу) держави тимчасового перебування пакету документів, які є необхідними для розгляду питання про видачу візи. Для цього Замовник не пізніше вказаного Туроператором терміну надає останньому документи і інформацію, перелік яких визначається Туроператором, згідно оголошеним правилам дипломатичної установи (імміграційної служби), а також грошові кошти для оплати консульського збору. Туроператор не несе відповідальності за терміни і результат розгляду документів та/або за рішення імміграційної служби не допускати туристів на територію держави тимчасового перебування, не дивлячись на наявність віз. Сума консульського збору поверненню не підлягає, незалежно від результатів розгляду заяви про видачу візи. Туроператор невідкладно, як тільки йому стало відомо про це, вживає заходи до інформування Замовника про прийняті дипломатичною установою (імміграційною службою) рішення про надання віз або про відмову в їх видачі.

2.1.6. Надавати Замовнику, по його запиті, інформацію про хід виконання замовлення.

2.2. Замовник зобов'язується:

2.2.1. Уважно ознайомитися з умовами цього договору, дотримувати і виконувати їх в повному об'ємі.

2.2.2. Надати Туроператору всі необхідні для бронювання Туристичного продукту відомості і документи (їх копії) у необхідній кількості екземплярів, а також перевірити правильність оформлення документів, виданих Туроператором.

2.2.3. Забезпечити дотримання туристами законодавства держави тимчасового перебування, в т.ч. митних, імміграційних, санітарних, протипожежних і ін. правил, норм поведінки, громадського порядку, вимог культури і релігії, правил користування туристичними послугами, правил перебування в готелях і інших об'єктах розміщення, також відшкодувати Туроператору збиток, заподіяні неправомірними діями туристів, включаючи випадки незаконної імміграції, порушення візового режиму, порушення правил повітряних перевезень, і т.п..

2.2.4. По запиті Туроператора і у вказані їм терміни, надати достовірні документи і інші персональні дані туристів, необхідні для підготовки і подачі пакету документів на отримання візи.

2.2.4. Забезпечити дотримання туристами під час подорожі правил особистої безпеки.

2.2.5. Забезпечити виконання туристами вимог дипломатичної установи (імміграційної служби) щодо їх особистого візиту для співбесіди або з іншої причини у разі потреби, про що Туроператор повідомляє Замовника.

- 2.2.6. При поїздках в країні з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику забезпечити наявність необхідних щеплень і вакцинації у туристів. По запиту Туроператора, надати документи, підтверджуючі проведення таких щеплень і вакцинацій.
- 2.2.7. Сплатити в повному об'ємі вартість туристичного продукту в строк, встановлений цим Договором.
- 2.2.8. У випадках здійснення поїздки на умовах групового обслуговування, виконувати програму поїздки, виконувати рішення керівника групи (гіда) з усіх питань організації поїздки (туру) і переміщень групи.

### **3. Права сторін.**

- 3.1. Туроператор має право на:
- 3.1.1. Отримання від Замовника необхідних документів і інших персональних даних туристів, які використовуються Туроператором з метою бронювання Туристичного продукту, проведення належної підготовки до його реалізації, оформлення проїзних і інших документів, необхідних для надання туристичних послуг.
- 3.1.2. Відшкодування Замовником збитку, заподіяного Туроператору неправомірними діями Замовника.
- 3.2. Замовник має право на:
- 3.2.1. Отримання необхідної і достовірної інформації встановленої законодавством, а також інформації про хід виконання Туроператором замовлення на туристичний продукт.
- 3.2.2. Отримання інформації про наявність у Туроператора ліцензії на туроператорську діяльність, банківської гарантії, інших необхідних дозвільних документів, що вимагаються відповідно до чинного законодавства України.
- 3.2.3. Належне надання Замовнику туристичного продукту, замовленого і сплаченого відповідно до цього договору.
- 3.2.4. Відшкодування матеріального і морального збитку у разі невиконання або неналежного виконання умов цього договору Туроператором.

### **4. Вартість Туристичного продукту і порядок розрахунків.**

- 4.1. Вартість туристичного продукту вказана в Заявці на бронювання туристичного обслуговування, яка є невід'ємною частиною цього договору.
- 4.2. Замовник зобов'язаний сплатити повну вартість туристичного продукту в строк, вказаний в Заявці на бронювання туристичного обслуговування.
- 4.3. У разі невиконання або неналежного виконання Замовником зобов'язань по оплаті Туристичного продукту Туроператор має право відмовитися від договору і стягнути із Замовника фактично понесені, ним у зв'язку із здійсненим виконанням замовлення, витрати.

### **5. Відмова від договору.**

- 5.1. Туроператор має право відмовитися від виконання цього договору тільки за умови повного відшкодування Замовнику прямих збитків, понесених у зв'язку з відмовою Туроператора від Договору, в документально підтверженому розмірі, крім випадків, коли відмова Туроператора від Договору обумовлена неправомірними діями Замовника (Туристів Замовника).
- 5.2. Замовник має право відмовитися від виконання цього договору, відшкодувавши Туроператору понесені ним до моменту отримання відмови Замовника витрати в повному розмірі.

### **6. Форс - мажорні обставини**

- 6.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання обов'язків за даним Договором, якщо це невиконання є слідством обставин непереборної сили (форс-мажор). Під обставинами непереборної сили слід розуміти надзвичайні і непередбачені обставини, що знаходяться поза контролем туроператора Замовника/туристів, дії яких не можна було уникнути, якість: стихійна біда, страйк, оголошена і неоголошена війни, військовий конфлікт, терористичний акт, блокада, революція, заколоти, повстання, масові хвилювання, суспільні демонстрації, саботаж, акти вандалізму, блискавка, пожежа, буря, повінь, землетрус, вибухи, а також зміна чинного законодавства України або країни тимчасового перебування туриста, унаслідок яких цей Договір не можна було виконати на прийнятих Сторонами умовах.

### **7. Відповідальність Сторін**

- 7.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та/або неналежне виконання зобов'язань за Договором відповідно до умов цього Договору і чинного законодавства України.
- 7.2. У випадку не надання або неналежного надання туристам належним чином сплачених туристичних послуг, Туроператор зобов'язується відшкодувати Замовнику вартість не наданих послуг або відповідну частину вартості неналежних послуг;
- 7.3. Туроператор не несе відповідальності за збереження особистого багажу, цінностей і документів і іншого майна Замовника та/або туристів впродовж всієї подорожі, а також не відшкодує додаткові витрати Замовника (туристів), пов'язані з невчасним прибуттям туристів в аеропорти по маршруту подорожі, місця виїзду, реєстрації туристів і т.п..
- 7.4. Туроператор не несе відповідальності за витрати Замовника та/або туристів, пов'язані з настанням страхового випадку. З усіх питань, пов'язаних з настанням страхового випадку, Замовнику/туристам необхідно звертатися до страхової компанії, вказаного в страховому полісі по приведених там контактних телефонах (адресам).
- 7.5. Туроператор не несе відповідальності і не відшкодує вартість сплачених Замовником послуг, якими Замовник та/або Туристи не скористалися в період подорожі з причин, не пов'язаних з неправомірними діями Туроператора. Туроператор не несе відповідальності у випадку не надання Замовнику/Туристам послуг та/або невчасного повернення Замовника/Туристів до України, якщо це обумовлено недотриманням ними умов цього Договору та/або іншими неправомірними діями.
- 7.6. Туроператор не несе відповідальності за невідповідність будь-яких туристичних послуг, які входять до складу Туристичного Продукту, невинуватими/завищеними очікуваннями Замовника та/або Туристів, а також за суб'єктивну негативну оцінку ними якості туристичних послуг.
- 7.7. Розмір майнової відповідальності Туроператора перед Замовником/Туристами не може перевищувати об'єму фактично заподіяного прямого збитку.
- 7.8. Підписанням даного Договору Замовник/Турист, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Туроператору згоду на обробку, використання та передачу третім особам його персональних даних (та персональних даних будь-яких фізичних осіб, що слідує з ним), які були або будуть передані Туроператору у зв'язку або на виконання даного договору та замовлення туру.
- 7.9. Замовник/Турист засвідчує і гарантує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезазначених персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки, використання та передачі третім особам з метою організації та надання Замовнику/Туристу будь-яких туристичних послуг, без будь-якого обмеження строком та способом, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі туроператором персональних даних для обробки третім особам та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано із виконанням цього Договору та захистом прав Туроператора, або якщо це необхідно для реалізації Туроператором прав та обов'язків, передбачених законом.
- 7.10. Турист звільняє Туроператора від будь-якої відповідальності, у тому числі за будь-яку моральну шкоду, майнові збитки, не отримані доходи (вигоди), завдані будь-яким особам внаслідок будь-яких суперечок, претензій, вимог або судових спорів щодо або у зв'язку з персональними даними.

### **8. Порядок вирішення суперечок.**

- 8.1. Всі суперечки, які можуть виникнути в ході виконання даного Договору, Сторони зобов'язуються вирішувати шляхом переговорів, а у випадку недосягнення згоди – згідно чинного законодавства України.

### **9. Додаткові умови.**

- 9.1. Претензії Замовника та/або Туристів приймаються Туроператором за винятком наступних випадків:
- Претензії Замовника та/або Туристів з питань відмови у видачі візи та/або недотримання термінів видачі, пошкодження або втрати документів туристів дипломатичною установою (імміграційною службою) держави тимчасового перебування не підлягають розгляду Туроператором і не можуть бути передані Туроператором на розгляд вказаних установ у зв'язку з наявністю у них дипломатичного імунітету.
  - Претензії Замовника та/або Туристів з питань здійснення страхування не підлягають розгляду Туроператором і можуть бути направлені



туристами, на ім'я яких був оформлений страховий поліс, безпосередньо в страховою компанію в порядку і на умовах, визначених договором страхування (страховим полісом).

- Претензії Замовника та/або Туристів з питань виконання регулярних повітряних перевезень не підлягають розгляду Туроператором по суті і передаються їм на розгляд Авіакомпанії перевізника, за умови представлення Замовником всіх необхідних документів, для підтвердження вимог, висловлених претензії.

- Претензії Замовника та/або Туристів з питань виконання чартерних повітряних перевезень розглядаються Туроператором по суті згідно діючим Правилам повітряних перевезень пасажирів і багажу, при цьому до відповідальності Туроператора застосовуються всі умови і обмеження, які встановлені для авіакомпаній перевізників законодавством та/або міжнародними договорами України.

9.2. У випадку, якщо після прибуття Туристів в країну тимчасового перебування, Туроператору стало відомо про неможливість надання всіх або частини замовлених послуг у зв'язку з виниклими порушеннями в роботі готелю, іншого засобу розміщення (технічна несправність устаткування, поломки комунальних мереж і т.п.) або іншими обставинами, що знаходяться поза контролем Туроператора і виникнення яких Туроператор не міг передбачити, Туроператор має право вести зміни в програму обслуговування (туру) і забезпечити надання Туристам аналогічних за об'ємом і якістю послуг рівної або вищої вартості, без стягнення доплати із Замовника/Туристів, і такі дії Туроператора не будуть порушенням умов цього Договору.

9.3. Замовник підтверджує, що до моменту укладення цього Договору йому була надана в повному об'ємі вся необхідна, достовірна і доступна інформація, надання якої потрібне чинним законодавством України, а також інша інформація, визначена Туроператором.

9.3.1. Замовник підтверджує отримання інформації про необхідність оплати споживачами готельних послуг, туристичного збору при поселенні в готелі/аналогічні засоби розміщення на території України і гарантує виконання Туристами вказаних вимог (у випадку якщо в туристичний продукт входять послуги з тимчасового розміщення, що надаються на території України). У разі не оплати туристами туристичного збору, Туроператор не несе відповідальності за надання передбачених Заявкою на бронюванні послуг і не виробляє повернення їх вартості.

9.4. Недійсність однієї або декількох умов цього договору не тягне за собою недійсність договору в цілому.

#### 10. Підписи сторін

Туроператор

Замовник

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

З умовами Договору ознайомлений і зобов'язуюся їх дотримувати. Мною одержана вся необхідна, доступна і достовірна інформація про умови надання туристичного обслуговування за Договором. Я даю дозвіл Туроператору зберігати і використовувати всі надані мною персональні дані в цілях виконання даного Договору.

\_\_\_\_\_ П.І.Б.,

\_\_\_\_\_ (підпис)

Один з екземплярів Договору, закордонний паспорт(и) з візою (у випадку, якщо подорож здійснюється до країни з візовим режимом в'їзду), документи згідно п. 2.1.2 даного Договору, пам'ятки з малярії і пташиному грипу (якщо подорож здійснюється у ендемічну по відповідному захворюванню країну), а також інформація про наявних рекомендаціях органів влади України щодо обмеження туристичних поїздок в ту або іншої країни(місцевості) мною одержані.

\_\_\_\_\_ П.І.Б.,

\_\_\_\_\_ (підпис)

Менеджер Турагента \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (підпис)

(П.І.Б) М.П.

#### Додаток № 1 до договору на туристичне обслуговування

№ \_\_\_\_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ р.

#### ЗАЯВКА (зразок)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ р. на туристичне обслуговування

1. Замовник (П.І.Б.) \_\_\_\_\_,  
проживаючий за адресою: \_\_\_\_\_,  
контактний телефон, факс: \_\_\_\_\_  
діючий (а) на підставі особистого волевиявлення у власних інтересах та/або в інтересах третіх осіб (туристів): \_\_\_\_\_

#### Паспортні дані туристів (на латині)

№ п/п	Прізвище	Ім'я	Дата народження	№ паспорти	дія паспорта	
					з	по

замовляє Туроператору ТОВ «Туристична фірма «Супутник», Україна, 01030, Київ, вул. Володимирська, 57, бронювання турпродукта (комплексу туристичних послуг) - далі «Замовлення»:

<b>Термін подорожі:</b>	З «__» _____ 201_ по «__» _____ 201_
<b>Країна:</b>	Кількість ночей _____
<b>Місто, Курорт:</b>	
<b>Вид транспортування:</b>	<input type="checkbox"/> <b>АВІАПЕРЕЛІТ</b> Категорія місць у літаку _____ <input type="checkbox"/> <b>ПОТЯГ</b> Категорія місць у потязі _____ <input type="checkbox"/> <b>АВТОБУС</b> <input type="checkbox"/> <b>ІНШЕ</b>
<b>Назва і категорія готелю:</b>	
<b>Тип номеру:</b>	<input type="checkbox"/> <b>STANDART</b> <input type="checkbox"/> <b>інше</b> _____
<b>Розміщення:</b>	<input type="checkbox"/> <b>SNGL</b> <input type="checkbox"/> <b>DBL</b> <input type="checkbox"/> <b>DBL+EX.BED</b> <input type="checkbox"/> <b>DBL+CHLD</b> <input type="checkbox"/> <b>інше</b> _____
<b>Харчування</b>	<input type="checkbox"/> <b>BB</b> <input type="checkbox"/> <b>HB</b> <input type="checkbox"/> <b>FB</b> <input type="checkbox"/> <b>ALL</b> <input type="checkbox"/> <b>UAL</b> <input type="checkbox"/> <b>інше</b> _____
<b>Трансфер</b>	<input type="checkbox"/> <b>ГРУПОВИЙ</b> <input type="checkbox"/> <b>ІНДИВІДУАЛЬНИЙ</b> <input type="checkbox"/> <b>VIP</b> <input type="checkbox"/> <b>БЕЗ ТРАНСФЕРА</b> <input type="checkbox"/> <b>МІЖ ГОТЕЛЯМИ</b>
<b>Необхідність візової підтримки:</b>	<input type="checkbox"/> <b>ТАК</b> <input type="checkbox"/> <b>НІ</b>
<b>Екскурсійна програма:</b>	<input type="checkbox"/> <b>ТАК</b> <input type="checkbox"/> <b>НІ</b>
<b>Страхування:</b>	<b>Медичні витрати</b> _____ <b>Нещасний випадок</b>
<b>Додаткові побажання клієнтів (не гарантується, по можливості)</b>	

Туристичні послуги надаються в індивідуальному порядку або у складі групи туристів: .....(індивідуально/самостійно – підкреслити).....

Загальна вартість замовлення (з урахуванням вартості послуг Туроператора) складає: \_\_\_\_\_ доларів США/Євро і оплачується виключно в гривні України. При цьому загальна сума гривневого еквівалента вартості замовлення, що підлягає оплаті, розраховується по внутрішньому фіксованому курсу, на дату внесення повного платежу по туру, а у разі неповної оплати туру, суми доплат виставляються по курсу на дату внесення даної доплати Замовником. Щоденний внутрішній фіксований курс публікується на офіційному інтернет сайті «Туристичної фірми «Спутник» - [www.sputnik-ukraine.ua](http://www.sputnik-ukraine.ua) або в електронній формі.

При підписанні цієї Заявки, Замовник оплачує передоплату в сумі \_\_\_\_\_ доларів США/Євро, що в гривневому еквіваленті складає \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп. на день підписання заявки.

#### Умови бронювання туристичних послуг з даної заявки:

- Після підписання даної заявки Туроператор протягом \_\_\_\_\_ робочих днів повідомляє Замовника про підтвержене бронювання туристичних послуг, або про неможливість цього бронювання. Повідомлення здійснюється усно, по вказаних вище контактних телефонах або при візиті Замовника в офіс Туроператора. Бронювання здійснюється в електронній формі. Після підтвердження Туроператором даної заявки Замовником здійснюється повна оплата загальної вартості замовлення.
- У випадках якщо, після підписання дійсної Заявки, Замовником подається письмова заява про відмову від послуг Туроператора, або якщо в день здійснення бронювання Замовником не сплачена повна вартість Замовлення та/або не підписаний Договір на туристичне обслуговування, пропонуваній Туроператором, Заявка розривається Туроператором без окремого повідомлення, з утриманням понесених Туроператором витрат, включаючи вартість послуг з обробки Замовлення.
- Внесення змін в Замовлення після підписання дійсної Заявки здійснюється тільки шляхом розірвання дійсної Заявки в порядку, вказаному в п.2., і підписання нової.
- При проведенні остаточних розрахунків вартість послуг з обробки Замовлення зараховується в загальну вартість Замовлення.
- У разі неможливості здійснити бронювання відповідно до дійсної Заявки, Туроператор зобов'язується негайно, як тільки йому про це стане відомо повідомити Замовника про це для ухвалення їм рішення про оформлення нової Заявки із зміненими кількісними та/або якісними характеристиками Замовлення або про повернення Туроператором раніше внесеної вартості послуг з обробки Замовлення.
- Замовником одержана вся необхідна, доступна і достовірна інформація про умови організації Туроператором туристичного обслуговування по даній Заявці, зокрема:
  - інформація щодо умов надання послуг розміщення:
    - час заселення і звільнення номера встановлюється адміністрацією готелю або аналогічного засобу розміщення;
    - розселення відбувається у вільних в наявності номерах підтверженої категорії, що звільнилися, по розсуду адміністрації готелю або аналогічного засобу розміщення. Якщо в цінових пропозиціях готелю або аналогічного засобу розміщення не передбачена різниця в ціні за номери з видом на море, а так само за поверх, віддаленість від галасливих місць і пляжу і т.п. додаткових характеристик, при бронюванні побажання по розселенню можуть бути враховані, але не можуть бути гарантовані Туроператором і внесені в документ про підтвердження бронювання туристичних послуг (турпродукта). Побажання Замовника по вищезгаданих додаткових характеристиках доводяться Туроператором до відома приймаючої сторони, при цьому Туроператор не бере на себе ніяких зобов'язань по наданню туристу бажаних вимог з саме такими додатковими характеристиками, не внесеними в документ про підтвердження бронювання туристичних послуг (турпродукта), незалежно від того, чи були вони вказані при оформленні справжньої Заявки або вказані усно.
    - кондиціонери в готелях або аналогічних засобах розміщення, як правило, працюють по певному графіку, встановленому адміністрацією;
    - перелік платних і безкоштовних послуг, що надаються готелем або аналогічним засобом розміщення, може змінюватися за рішенням адміністрації без попереднього повідомлення;
    - режим роботи відкритих (критих) басейнів, водних атракціонів і занять водними видами спорту, а також лижних підйомників і інших

подібних послуг встановлюється по розсуду адміністрації і залежить від погодних умов;

- у випадку не виконання Замовником/туристом встановлених адміністрацією відповідної установи, якось: готель або аналогічний засіб розміщення, підйомник і т.п., правил поведінки, умов надання окремих послуг, і інших вимог, Замовнику/туристу може бути відмовлено в розміщенні і перебуванні на території готелю, а також в наданні інших сплачених послуг із Замовлення без відшкодування матеріального і морального збитку.

- система харчування, відповідно до вказаної в Заявці, діє з різними обмеженнями за часом роботи, меню продуктів і напоїв, які встановлюються по розсуду адміністрації готелю або аналогічного засобу розміщення.

6.2. Туроператор згідно цього Договору має право на повне відшкодування фактичних витрат, понесених їм до моменту ануляції Замовлення, в загальному розмірі не більш 100% вартості Замовлення. Інформація щодо розміру і порядку відшкодування витрат Туроператора при розірванні Договору на туристичне обслуговування:

У випадках розірвання Договору на туристичне обслуговування витрати Туроператора, підлягаючі відшкодуванню Замовником, орієнтовно складають:

а) витрати по розгляду і обробці замовлення у розмірі 300 грн. за кожного туриста (включаючи неповнолітніх);

б) при ануляції послуг розміщення:

- 25% вартості послуг розміщення при ануляції - в строк не менше 15 днів до дня початку поїздки

- 50% вартості послуг розміщення при ануляції - в строк не менше 8 днів до дня початку поїздки

- 75% вартості послуг розміщення при ануляції - в строк не менше 3 днів до дня початку поїздки

- 100% вартості послуг розміщення при ануляції - в строк менше 3 днів до дня початку поїздки.

У періоди підвищеного попиту на послуги розміщення (новорічні, травневі і інші свята, проведення різного роду заходів, якось конференції, концерти, спортивні змагання і т.п.), і в інших випадках, на вимогу партнера, може стягатися до 100% вартості послуг розміщення, незалежно від терміну анулювання.

в) при ануляції повітряного перевезення:

- 100% вартості квитків, незалежно від дати ануляції, включаючи авіаквитки на чартерні рейси, а також авіаквитки на регулярні рейси продані за тарифами перевізника, які не передбачають можливість повернення сум («Not Refund»).

г) при ануляції послуг трансферу, екскурсій, супроводу гіда і інших подібних послуг включених в замовлення:

- 100% вартості, незалежно від дати ануляції.

д) при ануляції турпродукта, передбачаючого поїздку у країни з візовим режимом:

- 100% сум, переданих Туроператору для оплати в посольство (консульство) за розгляд питання про видачу візи

6.2.1. Остаточна сума витрат визначається при підтвердженні ануляції, і доводиться Туроператором до відома Замовника з подальшим її утриманням з раніше одержаної оплати.

6.2.2. Відшкодування витрат Туроператора здійснюється шляхом утримання їм грошових коштів з раніше одержаної від Замовника оплати Замовлення з подальшим поверненням залишку, при його наявності з одночасним повідомленням Замовника про розміри і підстави виникнення витрат.

7. Інформація про туристичні послуги надається Замовнику шляхом ознайомлення з каталогами, іншою рекламною продукцією Туроператора, матеріалами сайту Туроператора, цим Договором, Заявкою на бронювання, а також у формі усних пояснень менеджерів Туроператора. Інформація, що міститься в каталогах і інших рекламних матеріалах Туроператора, подана за станом на момент складання каталога і згодом може не відповідати фактичним даним, що змінилися. Туроператор не несе відповідальності за зміни, що відбулися після підписання Заявки і Договору, про які йому не було відомо на момент підписання.

8. При наданні інформації про категорію (зоряності) готелів або аналогічних засобів розміщення, в т.ч. при оформленні документів про підтвердження бронювання туристичних послуг (турпродукта), Туроператор керується виключно класифікацією готелів, виробленої туристичними компаніями-партнерами, що забезпечують обслуговування туристів на території країни тимчасового перебування. Класифікація готелів проводиться кожною такою компанією-партнером виходячи із стандартів її ділової практики, і може не співпадати з категорією (зоряністю), яка визначена офіційними органами або адміністрацією готелю. У зв'язку із значними відмінностями практики нормативного регулювання стандартизації і сертифікації послуг в готелях або засобах тимчасового розміщення в іноземних державах, офіційні документи, підтверджуючі сертифікацію послуг, можуть бути надані Замовнику/туристам тільки при їх наявності у компанії-партнера.

9. У випадку якщо після прибуття Замовника/туристів в країну (місцевість) тимчасового перебування Туроператору стало відомо про неможливість поселення туристів в готель або номер, передбачені Замовленням, унаслідок яких-небудь порушень в роботі готелю або аналогічного засобу розміщення або інших причин, що знаходяться поза контролем Туроператора, Туроператор має право на свій розсуд поселити туристів в інший готель/номер рівної або вищої категорії/вартості, розташований в межах місцевості тимчасового перебування, передбаченою програмою туру, не стягуючи при цьому додаткову оплату, і такі дії Туроператора не можуть бути кваліфіковані як порушення зобов'язань за даною угодою.

10. Туроператор не несе відповідальності за дії прикордонних, митних, імміграційних і інших державних органів країн, які відвідують або перетинають Замовника/туристів, а також за відсутність у Замовника/туристів у момент проходження пограничного/ таможенного/імміграційного контролю документів, що дають право на перетин державного кордону, зокрема у випадках виїзду закордон дітей або виїзду з тваринами. Зобов'язання Туроператора по оформленню документів обмежуються переліком, передбаченим в п. 3.1.2. Договори на туристичне обслуговування. Туристи самостійно проходять процедури митного і паспортного контролю, контролю на безпеку, а також всі процедури, пов'язані з транзитним перельотом. При виїзді дітей у супроводі тільки одного з батьків (опікунів), або без супроводу батьків (опікунів) необхідне пред'явлення оригіналу проїзного документа дитини, а також оригінала нотаріально завіреного дозволу другого батька (опікуна) або обох батьків (опікунів) на виїзд дитини за межу. Фотографії дітей старше 5 років повинні бути вкленені в паспорти батьків. Здійснення поїздки з тваринами можливе, тільки якщо це передбачено умовами Замовлення, при цьому необхідне виконання правил перетину кордону з тваринами, а також правил перевезення і розміщення тварин. При недотриманні вказаних в справжньому пункті умов, Туроператор не несе відповідальності за ненадання туристичних послуг, а сплачена Замовником вартість Замовлення не повертається.

11. Туроператор не несе відповідальності і не робить повернення оплати у випадках:

- відмови Замовника/туристів, по приїзду в країну тимчасового перебування від надання заброньованих Туроператором послуг;

- не надання Замовнику/туристам в наданні туристичних послуг та/або невчасного повернення їх до України, якщо це було обумовлено неправомірними діями туристів, або недотриманням термінів, вказаних в програмі туристичного обслуговування, авіаквитках і т.п.

- не надання/надання не в повному об'ємі Замовнику/туристам туристичних послуг, якщо це було обумовлено діями прикордонної служби, органів митного контролю, імміграційної служби, і інших державних органів країн, які відвідують або перетинають туристи.

- не надання/надання не в повному об'ємі Замовнику/туристам туристичних послуг, якщо це було обумовлено рішенням Замовника/туристів про дострокове повернення до України (при цьому витрати, пов'язані з достроковим припиненням поїздки, включаючи платню за зміну дати вильоту в авіаквитках, Замовник/туристи несуть самостійно).

12. Туроператор не несе відповідальності за належну якість і безпеку послуг, не включених в замовлення, які були додатково замовлені Замовником/туристами в період поїздки в країні проходження та/або тимчасового перебування.

13. Туроператор не несе відповідальність за суб'єктивне сприйняття туристами умов мешкання.

14. Дана Заявка оформлена в 2-х екземплярах, один з яких одержаний Замовником.

**Замовник підтверджує, що до моменту оформлення даної Заявки Туроператором була надана вся необхідна інформація з наступних питань:**

- основні вимоги до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд в країну тимчасового перебування), зокрема інформація про терміни їх оформлення;
- медичні застереження до здійснення туристичної поїздки, зокрема протипоказання у зв'язку з певними захворюваннями, особливостями фізичного стану і віком осіб, охочих брати участь в поїздки;
- ризик захворювання малярією и/или курячим грипом, запобіжного засобу і профілактики, існуючі препарати і щеплення, необхідність повідомити дільничного лікаря про поїздки, що відбулася, в країну, ендемічну по малярії;
- рекомендації виконавчих державних установ України, що стосуються необхідності максимального обмеження поїздок з метою недопущення розповсюдження епідемії грипу;
- туроператор, його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, наявність сертифікатів відповідності послуг і інша інформація, згідно із Законом України «Про захист прав споживачів»;
- розмір фінансового забезпечення туроператора на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) і установа, яка надала таке забезпечення;
- умови договору на туристичне обслуговування;
- програма туристичного обслуговування;
- характеристика транспортних засобів, які здійснюють перевезення, зокрема їх вигляд і категорія, терміни стиковок (з'єднання) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- характеристика готелів або аналогічних засобів розміщення туристів, зокрема їх місцезнаходження, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про категорію готелю або аналогічного засобу розміщення, відомості про правила тимчасового мешкання, терміни і порядок оплати готельного обслуговування, умови бронювання за системою раннього бронювання, а також інша обов'язкова інформація, передбачена цим Законом, іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу Замовлення);
- звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури і інші об'єкти туристичного показу, які знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну і епідеміологічну обстановку;
- правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування і правила перебування там;
- види і способи забезпечення живлення під час туристичної поїздки;
- види і тематика екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і супроводи туристів;
- дата і час почала і закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- відомості про мінімальну кількість туристів в групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздки не відбудеться через недобір групи;
- відомості про страхову організацію, яка здійснює обов'язкове (медичне і від нещасного випадку) страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати, можливості додаткового страхування інших ризиків, пов'язаних з туристичною поїздкою;
- Туроператор надає інформацію про тариф, яким застрахований турист, що включає даний тариф страхування, Туроператор попереджає про бездіяльність тарифу і знімає з себе всю відповідальність при самостійному замовленні Замовником/туристом на території країни перебування екскурсій з активним і небезпечним для життя видом розваг (рафтинг, джип-сафарі, квадроцикли, поїздки в аквапарк, дайвінг, парасейлінг, катання на парашутах і т.п.)
- ціна туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;
- порядок ухвалення претензій туристів (в т.ч. адреса, місцезнаходження організацій, уповноважених приймати претензії), адреси і телефони українських дипломатичних установ в країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

### З УМОВАМИ БРОНЮВАННЯ І ВІДМОВИ ВІД ТУРУ ОЗНАЙОМЛЕНІ

Замовник \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
(П.І.Б.) (підпис)

Менеджер \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
(П.І.Б.) (підпис) М.П.

## Додаток Ж

### Франкфуртська таблиця для визначення вартості шкоди

Вид послуги	Зауваження при наданні послуги	Норма зниження вартості послуг, %
1	2	3
Розміщення	1. Ненадання заброньованого об'єкту	10-25
	2. Віддаленість готелю від пляжу	5-15
	3. Відхилення від узгодженого розміщення	5-10
	4. Відхилення від вказаного номеру:	
	4.1. Двомісний номер замість одномісного	20
	4.2. Тримісний номер замість одномісного	25
	4.3. Тримісний номер замість двомісного	20-25
	4.4. Чотиримісний номер замість двомісного	20-30
	5. Недоліки при наданні номерів	
	5.1. Замала площа	5-10
	5.2. Відсутність балкону	5-10
	5.3. Відсутність виду на море	5-10
	5.4. Відсутність ванни та туалету	15-25
	5.5. Відсутність туалету	15
	5.6. Відсутність душу	10
	5.7. Відсутність кондиціонера	10-20
	5.8. Відсутність радіо / ТБ	5
	5.9. Дуже мало меблів	5-15
	5.10. Пошкодження (тріщини, щілини)	10-50
	5.11. Комахи	10-50
	6. Не функціонуюче обладнання	
	6.1. Туалет	15
	6.2. Ванна / гаряча вода	15
	6.3. Електрика/газ	10-20
	6.4. Вода	10
	6.5. Кондиціонер	10-20
	6.6. Ліфт	5-10
	7. Сервіс	
	7.1. Повна відсутність	25
	7.2. Погане прибирання номеру та санвузлу	10-20
	7.3. Порушення графіку зміни білизни та рушників	5-10
	8. Шум та неприємні запахи	
	8.1. Шум вдень	5-25
8.2. Шум вночі	10-40	
8.3. Неприємні запахи	5-15	

1	2	3
Харчування	1. Повна відсутність	50
	2. Недоліки	
	2.1. Однокольорові бланки меню	5
	2.2. Недостатньо гаряча їжа	10
	2.3. Неякісна їжа	20-30
	3. Сервіс	
	3.1. Самообслуговування (замість обслуговування офіціантами)	10-15
	3.2. Тривале очікування їжі	5-15
	3.3. Харчування за змінами	10
	3.4. Брудні столи	5-10
4. Відсутність кондиціонера в їдальні	5-10	
Інше	1. Відсутність чи брудний басейн	10-20
	2. Відсутність закритого басейну	
	2.1. За наявності відкритого басейну	10
	2.2. За відсутності відкритого басейну	20
	3. Відсутність сауни	5
	4. Відсутність тенісного майданчика	5-10
	5. Відсутність майданчика для міні-гольфу	3-5
	6. Відсутність школи з серфінгу, дайвінгу, парусного спорту	5-10
	7. Відсутність можливостей для заняття кінним спортом	5-10
	8. Відсутність служби догляду за дітьми	5-10
	9. Заборона купання в морі	0-20
	10. Брудний пляж	0-20
	11. Відсутність лежаків та парасольок	5-10
	12. Відсутність бару чи кафе на пляжі	0-5
	13. Відсутність ресторану чи супермаркету	
	13.1. При харчуванні в готелі	0-5
	13.2. При самостійному харчуванні	0-20
14. Відсутність закладів розваг	5-15	
15. Відсутність магазинів	0-5	
16. Ненадання екскурсій під час круїзів	20-30	
17. Відсутність керівника групи	0-30	
Транспорт	1. Перенесення відльоту більш ніж на 4 години	5
	2. Недоліки	
	2.1. Більш низький клас	10-15
	2.2. Значне відхилення від стандартів	5-10
	3. Сервіс	
	3.1. Харчування	5
3.2. Відсутність радіо, відео тощо	5	