



**Юристы для турбизнеса
Байборodin и партнеры**



+7 (499) 390-78-97



www.ukab.ru



info@ukab.ru



Юристы для турбизнеса
Байборodin и партнеры

Нам доверяют:



Clickavia



ПАКС

Club Med Ψ
worldwide resorts
all-inclusive experiences



travelata.ru
онлайн гипермаркет туров

anywayanyday

Solvex



kvadra tour
20 лет на рынке туризма

+7 (499) 390-78-97



www.ukab.ru



info@ukab.ru



10 **советов**
по снижению
юридических рисков
в 2019 году



1 Банкротство туроператора

или поставщика услуг
+
неправильно оформленные
документы

Лекарство № 1: Пункт в договоре с клиентом о разграничении ответственности:

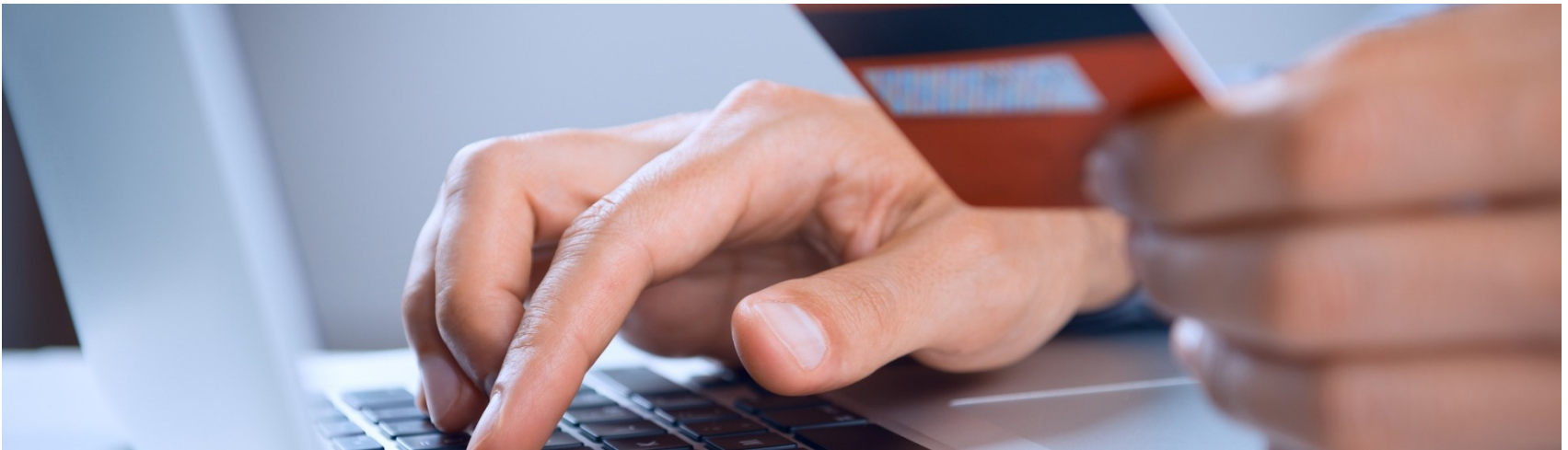
Агент не несет ответственности за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: в связи с неоказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором своей деятельности, в том числе – в связи с фактическим прекращением Туроператором деятельности (в том числе – без проведения процедуры банкротства или ликвидации либо с проведением таких процедур). В таких случаях ответственность несет Туроператор, сведения о котором указаны в Приложении к настоящему договору. Агент не является государственным органом, не является оценочной или рейтинговой организацией, а потому не имеет установленных законом или договором полномочий, обязанностей и компетенции по оценке финансового состояния и финансовой устойчивости Туроператора на момент бронирования туристского продукта. Выбор Туроператора по договору осуществлен Заказчиком по своему усмотрению, Заказчик проинформирован о возможности получить дополнительную информацию о Туроператоре (помимо информации, предоставленной в настоящем договоре) на сайте Ростуризма, сайте Туроператора и из иных открытых источников. Агент не несет ответственности, в случае если произошло исключение Туроператора из Единого федерального реестра туроператоров после заключения настоящего договора.


Советы по снижению юридических рисков

Агентство не несет ответственности в случае неисполнения своих обязательств Поставщиком (под которым понимается, в том числе, Перевозчик, Фрахтователь, Туроператор, консолидатор рейса или лицо, имеющее договор с Агентством), а также в случае фактического или официального прекращения деятельности Поставщика, банкротства Поставщика, а также в любых иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Поставщиком своих обязательств. Клиент вправе предъявить претензии непосредственно Поставщику.

Лекарство № 2: Договорная и платежная дисциплина с поставщиками услуг:

- ✓ Наличие действующего договора
- ✓ Подтверждение оплаты конкретных туров/билетов





2 Чарджбеки



Лекарство:

Пункт о чарджбеках в договор с клиентом + активная борьба в спорах с банками и МПС:

8.3. Заказчик проинформирован и дает свое осознанное (совершенное по своей воле) согласие с тем, что согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» обязательства Агента считаются исполненными с момента исполнения Агентом обязанностей турагента, предусмотренных законом и настоящим договором. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что Агент является посредником и не оказывает услуги по перевозке и размещению (оказание таких услуг обеспечивает Туроператор). Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в случае опротестования Заказчиком оплат в связи с прекращением деятельности Туроператора или иного поставщика услуг, банк и (или) платежная система могут отказать в удовлетворении требования Заказчика об отзыве платежа, осуществленного Агенту, по причине исполнения Агентом установленных законом и договором обязанностей турагента (то есть наличия факта оказания Агентом услуг турагента) на момент прекращения деятельности Туроператора или иного поставщика услуг и (или) на момент опротестования операции Заказчиком. Заказчик выражает намерение не предъявлять требований об опротестовании платежных операций в отношении Агента (то есть требований, прямо или косвенно способных причинить Агенту убытки или повлечь расходы Агента или требований, способных повлечь списание денежных средств со счета Агента) в случае надлежащего исполнения Агентом своих обязательств, а также проинформирован о том, что в случае заведомо необоснованного предъявления соответствующих требований, Агент и банк в последующем вправе обратиться с иском к Заказчику о взыскании неосновательного обогащения и судебных расходов.

3 **Отсутствие** договора с клиентом

Лекарство: заключать юридически грамотные договоры со всеми клиентами

В договоре должны быть существенные условия:

- ✓ **Условия из ст. 10, 10.1 ФЗ «Об основах туристской деятельности»**
- ✓ **Ст. 17 ФЗ «Об основах туристской деятельности»**

Изменения в договоре с туристом в 2019 году

Разграничение ответственности турагента и туроператора.

Добавлено подробное описание пределов ответственности турагента и туроператора. В договоре приведены краткие выдержки из Закона и разъяснения Верховного суда. Не пугайтесь, мы уместили это в один небольшой пункт, который снизит количество претензий туристов, а также поможет отвечать на претензии в случае банкротств операторов.

Античарджбек. Добавлен пункт, разъясняющий туристу необоснованность предъявления требований о возврате платежа за счет турагентства при банкротстве туроператора.

Турист не вправе отказаться только от части турпродукта.

Нередки случаи, когда турист просит исключить из состава турпродукта только часть услуг (например, расширенное страхование), зачастую это недопонимание приводит к конфликту. В договоре зафиксировано положение, согласно которому турагент и туроператор имеют полное право не изменять состав услуг в турпродукте, все подобные изменения проводятся только с согласия туристской компании.

Изменения в договоре с туристом в 2019 году

Обязанность туриста предоставить реквизиты для возврата денег. Право отправить сумму возврата туристу почтой. Часто туристы предъявляют претензии без указания реквизитов. В связи с этим агенты лишены возможности при необходимости сделать частичный возврат. Мы постарались добавить пункты, которые помогут в данной категории споров.

Право агента аннулировать тур по заявлению иных лиц в исключительных ситуациях. Были случаи, когда заказчик туристского продукта тяжело заболел или даже его настигла смерть, связь с ним отсутствовала. Родственники слезно просили турагентство аннулировать тур. Мы предоставили турагенту эту возможность. При отсутствии связи заказчиком по предоставленным им контактными данным и наличии информации о заболевании или смерти, тур может быть аннулирован турагентом, если он сочтет это нужным.

Изменения в договоре с туристом в 2019 году

Обязанность туриста соблюдать общепринятые правила поведения.

Отсутствие ответственности турагента в случае, если туристу отказано в оказании услуг в связи с алкогольным или наркотическим опьянением. Данный пункт поможет турагенту в случае необоснованных претензий туриста, связанных с ситуациями, когда его не допустили на борт воздушного судна или к участию в мероприятиях по его собственной вине.

Рекомендация туристу проверять наличие ограничений на выезд. Добавлена рекомендация туристу ознакомиться с информацией о наличии или отсутствии задолженностей у туристов на сайте судебных приставов и на иных сайтах.



Изменения в договоре с туристом в 2019 году

Расширен пункт по особенностям выезда граждан некоторых стран СНГ. Упомянута необходимость наличия в паспортах таких граждан необходимых разрешительных отметок при выезде с территории РФ.

Другие изменения. Ряд пунктов договора смягчен, без снижения уровня защиты туристской компании, на случай проверки Роспотребнадзора. Внесены различные исправления и дополнения.



Пункт о дистанционном заключении договора: 8.1. Способы заключения договора и совершения изменений к договору.

Агент вправе (но не обязан) осуществлять заключение (изменение) договора на бумажном носителе, или с использованием электронной формы связи или путем отправки по факсу, или путем отправки Заказчику скан-копии договора или текста договора в формате word или pdf или в иных форматах или в виде ссылки на текст договора на электронную почту Заказчика, или путем отправки договора или ссылки на договор с использованием смс-сообщений, viber, whats app, telegram или любых иных мессенджеров и средств коммуникации, или путем размещения договора на сайте Агента или путем обмена документами (отправки документов) с использованием иных форм связи. Агент вправе давать Заказчику обязательные к исполнению указания по форме заключения, изменения или расторжения договора. В том числе Заказчик согласен на получение любой информации по договору указанными выше способами и гарантирует достоверность представленных при заключении договора контактных данных.

Советы по снижению юридических рисков

Адрес электронной почты Заказчика, мобильный телефон Заказчика, логин и пароль Заказчика признаются аналогом собственноручной подписи Заказчика. Договор в электронной форме (направленный или размещенный Агентом) приравнивается к оригиналу договора. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ или настоящим договором (в том числе – путем заключения способами, предусмотренными настоящим пунктом).

Совершение Заказчиком действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, – совершение любых действий по бронированию или использованию системы бронирования, получение логина или пароля, оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему, получение Заказчиком информации по договору, а также согласие Заказчика с изменениями к договору, при наличии таких изменений. Места, предназначенные для подписи Заказчиком в договоре, могут быть использованы для проставления Заказчиком подписи при заключении договора на бумажном носителе и не обязательны к заполнению (хотя и должны быть заполнены Заказчиком по требованию Исполнителя) при заключении договора в электронной форме.

4

Отказ клиента

от совершения
путешествия / от услуг
неправильно⁺ оформленные
документы

Лекарство: Пункт о возврате денежных средств в договоре с клиентом

Пункт в договор с туристом:

Возврат оплаченных Заказчиком денежных средств в предусмотренных законом случаях осуществляется по поручению и за счет Туроператора. Агент не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет.

Пункт в договор о реализации перевозки:

Возврат денежных средств осуществляется Поставщиком услуг, либо (по усмотрению Агентства и исходя из договорных условий с Поставщиком) Агентством за счет Поставщика услуг и по поручению Поставщика. Агентство не обязано осуществлять возврат денежных средств за свой счет в случае отсутствия возврата со стороны Поставщика.



5

Трудовые споры

с работниками,
хищение денежных
средств работниками





Комплекты документов для турагентов

Юристы для турбизнеса помогают турфирмам:

Название комплекта договоров	Цена комплекта	Перечень документов
КОМПЛЕКТЫ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ТУРАГЕНТОВ		
Договор с туристом	3 999 р.	<p style="text-align: center;">В комплект входит:</p> <ul style="list-style-type: none">• Договор с туристом по форме оказания услуг;• Список изменений в договоре в 2019 году.



Комплекты документов для турагентов

<p>Расширенный для ТА</p>	<p>11 800 р.</p>	<p>В комплект входит:</p> <ul style="list-style-type: none">• Договор с туристом по форме оказания услуг;• Договор с туристом по форме поручения;• Приложение по круизам;• Приложение по детскому отдыху;• Приложение по автобусным турам;• Договор с корпоративным заказчиком;• Договор на консультационные услуги;• Договор на подарочный сертификат;• Договор на визовую поддержку;• Договор на продажу авиабилетов;• Договор на реализацию отдельных услуг: отелей, трансферов, билетов.
--------------------------------------	------------------	--





Комплекты документов для турагентов

<p>Ультра Все включено для ТА</p> <p>Зачем выбирать, если можно купить ВСЕ сразу?</p>	<p>19 800 р.</p>	<p>В комплект входит:</p> <ul style="list-style-type: none">• Все документы из пакета «Договор с туристом»;• Все документы из пакета «Расширенный для ТА»;• Комплект «Наземное обслуживание»;• Комплект «Полезности»;• Комплект «Онлайнер»;• Комплект «Защита персональных данных»;• Комплект «Кадры в туризме»;• Комплект «Коммерческая тайна»;• Договор на привлечение клиентов;• Договор турагента с турагентом - субагентский;• Договоры (гражданско-правовые) оказания услуг с менеджером, с сопровождающим, фрилансером.
--	------------------	--





6

Плохое получение

корреспонденции по юридическому адресу



Лекарство: наладить оперативное получение всех документов.

Стоимость услуг сканирования корреспонденции
1000 – 2 000р./мес





7

«Ненужный» суд -

суд, которого могло бы и не быть

Лекарство:

- ✓ Ответы на претензии в установленные законом сроки
 - ✓ Ответы на претензии, поступившие по e-mail
 - ✓ Контакт с проблемными клиентами по телефону
 - ✓ Адекватное общение менеджеров,
извинения, бонусы



8

**Отсутствие представителя
турфирмы в судебном заседании,
«согласны рассмотреть
в наше отсутствие»**



Лекарство:

- ✓ Обеспечивать участие юриста во всех судебных заседаниях
- ✓ Искать представителей в регионах





9

Застрял аванс у поставщика



Лекарство:

- ✓ Проверка поставщиков
- ✓ Максимально оперативный суд с поставщиком



Юристы для турбизнеса:

- Судебные споры с потребителями и туристами
- Арбитражные суды, взыскание задолженности
- Участие в заседаниях в Москве и регионах



10

Неисполнение обязательств

со стороны подрядчика

(сайты, продвижение и проч.)



Лекарство:

- ✓ Работа по пост-оплате
- ✓ Анализ договора на последствия его расторжения
- ✓ Максимально конкретный результат в договоре:
писать не «обязуется разработать сайт», а «обязуется
разработать сайт по ТЗ» + ТЗ на несколько страниц
- ✓ Убрать из договора «Автоподписание» актов
- ✓ Прописать подсудность по Вашему месту
нахождения



Абонентское обслуживание

<p>ЮРИДИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ</p> <p>Экономичное решение для небольших гостиниц. Доступные и качественные юридические консультации по минимальной цене. Все типовые документы для гостиниц включены в стоимость!</p>	<p>от 24 000 р.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Юридические консультации.• Все типовые договоры для гостиниц.• Скидки на услуги и приоритетное решение вопросов при заказе услуг.
<p>ПРЕТЕНЗИИ И ДОГОВОРЫ</p> <p>Весь спектр услуг по договорной и претензионной работе. Все типовые документы для гостиниц включены в стоимость!</p>	<p>от 37 000 р.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Юридические консультации.• Претензионная работа. Отзывы на претензии, составление претензий и требований.• Договорная работа. Проверка договоров, согласование условий договоров с клиентами и поставщиками.• Все типовые договоры для гостиниц.• Скидки на услуги и приоритетное решение вопросов при заказе услуг, не входящих в пакет.



Абонентское обслуживание

СУДЫ, ПРЕТЕНЗИИ И ДОГОВОРЫ

Пакет включает представление интересов Заказчика в судах, а также комплекс услуг по договорной и претензионной работе. Все типовые документы для гостиниц включены в стоимость!

от
42 000 р.

- Юридические консультации.
- Претензионная работа. Отзывы на претензии, составление претензий и требований.
- Договорная работа. Проверка договоров, согласование условий договоров с клиентами и поставщиками.
- Все типовые договоры для гостиниц.
- Судебное представительство путем участия юриста в судах общей юрисдикции в пределах МКАД (оплата только за судебные дни). Судебное представительство в региональных судах - отправка возражений на иск, выезд - за отдельную плату.





- Юристы для турбизнеса:
- **Комплекты документов для турфирм**
 - **Абонентское обслуживание**
 - **Защита в суде**
 - **Ответы на претензии**





**Юристы для турбизнеса
Байборodin и партнеры**

**Комплекты документов
можно заказать
на сайте www.ukab.ru**

ДО НОВЫХ ВСТРЕЧ!