



# ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ И ПРОБЛЕМЫ ПРИ РАБОТЕ ТУРАГЕНТОВ С ТУРИСТАМИ



ДОКЛАД  
(г. Киров, 5 марта 2019 г.)

# ОШИБКА № 1

**НЕ ВСЕ СУЩЕСТВЕННЫЕ  
УСЛОВИЯ ВКЛЮЧЕНЫ  
В ТЕКСТ ДОГОВОРА  
О РЕАЛИЗАЦИИ  
ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**



# ОШИБКА № 2

**НЕ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ  
ТИПОВАЯ ФОРМА  
ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ  
ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА  
МИНКУЛЬТУРЫ РФ**



# ОШИБКА № 3

**ПЕРЕКЛАДЫВАНИЕ  
ШТРАФНЫХ САНКЦИЙ  
ТУРОПЕРАТОРА  
НА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**



# ОШИБКА № 4

**УДЕРЖАНИЕ ДЕНЕЖНЫХ  
СРЕДСТВ ТУРИСТОВ,  
ОФОРМЛЕННЫХ КАК  
ВОЗВРАТ ОТ ТУРОПЕРАТОРА,  
НА СЧЕТЕ ТУРАГЕНТСТВА**



# ОШИБКА № 5

**УДЕРЖАНИЕ И ДОКАЗЫВАНИЕ  
ФАКТИЧЕСКИ ПОНЕСЕННЫХ  
РАСХОДОВ – ПРЕРОГАТИВА  
ТУРОПЕРАТОРА. АГЕНТ ТАКИХ  
РАСХОДОВ НЕСТИ НЕ МОЖЕТ!**



# ОШИБКА № 6

**ВКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ  
ПО ОФОРМЛЕНИЮ  
И ВЫДАЧЕ ВИЗ  
В СОСТАВ ТУРПРОДУКТА**



# ОШИБКА № 7

**ПРАКТИКА ВОЗВРАТА  
ТУРАГЕНТАМИ И ВЗЫСКАНИЯ  
СУДАМИ АГЕНТСКОГО  
ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ  
ПРИ РАСТОРЖЕНИИ  
ДОГОВОРА С ТУРИСТАМИ**





# ОШИБКА № 8

**ОТКАЗ ТУРИСТА ОТ  
СТРАХОВКИ ОТ НЕВЫЕЗДА  
НЕ ЛИШАЕТ ЕГО ПРАВА НА  
РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА И  
ВОЗВРАТ УПЛАЧЕННЫХ  
ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**



# ОШИБКА № 9

**1. ДОПУСКАЕТСЯ ПОДАЧА ПРЕТЕНЗИИ ТУРОПЕРАТОРУ ЧЕРЕЗ ТУРАГЕНТА.**

**2. 20-ТИДНЕВНЫЙ СРОК НА ЕЕ ПОДАЧУ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ПРЕСЕКАТЕЛЬНЫМ!!!**

**3. ПО ЗАКОНУ ОБЯЗАТЕЛЕН ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК ТОЛЬКО В ОТНОШЕНИИ КАЧЕСТВА ТУРПРОДУКТА И ВХОДЯЩИХ В НЕГО УСЛУГ**



# ОШИБКА № 10

**ПРАВООТНОШЕНИЯ  
ИЗ ОТДЕЛЬНЫХ ДОГОВОРОВ  
НА ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ  
С ОДНИМ ТУРИСТОМ  
КВАЛИФИЦИРУЮТСЯ  
КАК ОТНОШЕНИЯ ПО  
РЕАЛИЗАЦИИ ТУРПРОДУКТА**



# ОШИБКА № 11

**ЗАМЕНА ОТЕЛЯ  
НА ОТЕЛЬ ТОЙ ЖЕ  
ИЛИ БОЛЕЕ ВЫСОКОЙ  
КАТЕГОРИИ В ПРОЦЕССЕ  
ПОЕЗДКИ ТАКЖЕ ЯВЛЯЕТСЯ  
НАРУШЕНИЕМ ПРАВ  
ТУРИСТА**



# ОШИБКА № 12

**ТУРАГЕНТ НЕСЕТ  
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ  
ЗА ВСЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ  
УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ  
ТУРИСТАМ И НЕ ВХОДЯЩИЕ  
В ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ,  
СФОРМИРОВАННЫЙ  
ТУРОПЕРАТОРОМ**



# ОШИБКА № 13

**ВКЛЮЧЕНИЕ В ТЕКСТ  
ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ  
ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА  
УСЛОВИЯ О ЗАДАТКЕ  
УЩЕМЛЯЕТ ПРАВА  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**



# ОШИБКА № 14

**ЗНАЧИТЕЛЬНЫЕ СЛОЖНОСТИ  
ПРИ ЗАЩИТЕ ТУРАГЕНТАМИ  
СВОИХ ПРАВ ВОЗНИКАЮТ  
В СЛУЧАЯХ ПЕРЕВОДА  
ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ  
ТУРОПЕРАТОРУ «ОПТОМ» –  
ПО НЕСКОЛЬКИМ ДОГОВОРАМ**



# ОШИБКА № 15

**ВЗИМАНИЕ ДЕНЕЖНЫХ  
СРЕДСТВ С ТУРИСТОВ  
ПО ДОГОВОРАМ О ПОДБОРЕ,  
БРОНИРОВАНИИ И  
ПРИОБРЕТЕНИИ ТУРПРОДУКТОВ  
СУДАМИ ПРИЗНАЕТСЯ  
НЕПРАВОМЕРНЫМ**

