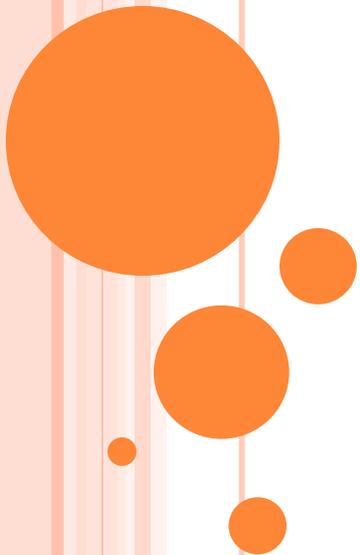


*ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ  
С ПОСТАВЩИКАМИ ТУРИСТСКИХ  
УСЛУГ*



- 1) Транспортные компании
- 2) Музеи
- 3) Гостиничные предприятия
- 4) Предприятия питания
- 5) Международные инициативные и рецептивные туроператоры



# *ДОГОВОР С АВИАКОМПАНИЯМИ*

- 1) Договор на квоту мест на регулярные рейсы
- 2) Агентское соглашение
- 3) Чартер



## *ДОГОВОР НА КВОТУ МЕСТ*

- Жесткая квота — вся ответственность за не реализацию мест ложится на турфирму, независимо от причины
- Мягкая квота — устанавливаются сроки возможного отказа от квоты или ее части по причине не реализации туристских путевок



## *ДОГОВОР ВКЛЮЧАЕТ:*

1. График функционирования туров в направлении туда и обратно с указанием мест назначения
2. Количество туристов в каждой группе
3. Сроки подачи заявок и выкупа авиабилетов
4. Сроки снятия заказов на билеты без удержания штрафов
5. Виды тарифов на приобретаемые билеты, льготные тарифы
6. Скидки и льготы на квоту мест
7. Порядок и сроки выкупленных, но неиспользованных билетов материальную ответственность, вытекающих из сроков возврата



## *АГЕНТСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ С АВИАКОМПАНИЕЙ*

- Агентское соглашение – работа по реализации авиабилетов, т.е. когда туристская фирма получает возможность самостоятельно выступать как агентство авиакомпании по продаже авиабилетов, что упрощает и ускоряет процедуру бронирования оформления проездных документов



## *АГЕНТСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ ВКЛЮЧАЕТ:*

- Кто и на каких условиях обеспечивает наличие оборудования для оформления авиабилетов и их бланков
- Вопросы и подготовке кадров для обслуживания этого оборудования
- Объем продаж
- Пределы возможных продаж
- По чьей цене продаются авиабилеты
- Цены и тарифы продаж авиабилетов
- Условия оплаты авиабилетов
- Размер комиссионного вознаграждения за продажу авиабилетов
- Сроки и регулярность подачи отчетов авиакомпания, их форма необходимая в приложении документации
- Размер банковских гарантий в пользу авиакомпании или Международной ассоциации воздушного транспорта



## *ЧАРТЕРНЫЙ ДОГОВОР ВКЛЮЧАЕТ:*

- Марка самолета
- Число мест, подлежащих продаже
- Стоимость аренды самолета
- Маршрут с указанием аэропортов вылета и прибытия
- Срок действия договора
- Регулярность совершения авиарейсов
- Возможность и предельные сроки отмены авиарейсы и соответствующие санкции



- **Жесткий блок** предусматривает строгие договорные обязательства по срокам продажи и оплате. Оператор и агент фиксируют цену на весь период действия чартера, что дает возможность реализаторам варьировать цены в пик сезона и в конце его
- **Мягкий блок** – заказчик не имеет никакой финансовой ответственности, но имеет право в заранее оговоренные сроки полностью или частично отказаться от своих мест
- **Комбинированный способ** – общее число мест, входящих в реализуемый блок, делится в определенной пропорции на 2 части, одна из которых реализуется по жесткой системе, другая – по мягкой



# *НАДЕЖНОСТЬ АВИАКОМПАНИИ*

1. Репутация на мировом рынке авиаперелетов
2. Отработанность технологической цепочки полетов на конкретном направлении
3. Величина и номенклатура летного парка
4. Возможность наземной представительской поддержки



# *ДОГОВОР С ЖЕЛЕЗНОЙ ДОРОГОЙ*

- Железнодорожные перевозки в РФ регулируются Законом РФ «О федеральном железнодорожном транспорте»
- Договор о выделении мест и графиковых поездах заключается по правилам, аналогичным соглашениям с авиакомпаниями на квоту мест или по текущему бронированию



## *КАТЕГОРИИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ТУРОВ*

- Однодневные туры – начинаются утром и заканчиваются вечером того же дня
- Непродолжительные туры (2-3 дня) – поездки составлены с таким расчетом, чтобы ночью поезд находился в пути, а днем туристы участвовали в экскурсионных мероприятиях
- Многодневные туры (от 5 дней и более)



## *ДОГОВОР НА АРЕНДУ ТУРИСТСКОГО ПОЕЗДА:*

- Маршрут поездки с указанием всех пунктов остановки
- Стоимость аренды вагона и вагонов-ресторанов
- Сроки путешествия с указанием дат и продолжительности остановок в каждом пункте маршрута
- Количество вагонов и мест в них
- Количество смен белья на одного человека
- Расстояние маршрута и стоимость проезда
- Сроки отказа от путешествия
- Услуги в поезде



## *ДОГОВОР С ПЕРЕВОЗЧИКОМ, ВЛАДЕЮЩИМ АВТОТРАНСПОРТНЫМИ СРЕДСТВАМИ*

- Международные транспортные перевозки туристов регулируются Европейским соглашением о нерегулярных международных перевозках пассажиров автобусами (1982 г.)
- В соответствии с этим соглашением в странах Европы должен использоваться специальный контрольный документ – листы поездок
- Туристская фирма использующая автобусные перевозки для обслуживания туристов, при выборе необходимого типа автобуса должна учитывать протяженность маршрута, продолжительность чистого времени использования автобуса и количество человек в группе



# *ТРЕБОВАНИЯ К АВТОБУСАМ*

- Короткие маршруты (3-5 часов): микроавтобусы, автобусы без удобств, автобусы и микроавтобусы с удобствами
- Длительные маршруты (4-5 часов и более): полуторные или двухэтажные автобусы с удобствами



# *ПЕРЕВОЗЧИКИ*

- Фирмы – владельцы автотранспорта
- Фирмы – посредники по заказу автотранспорта, работающие на постоянных или временных соглашениях с фирмами – владельцами автотранспорта и частными владельцами машин
- Частные владельцы автотранспорта



# *ЗАЯВКА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ*

1. Тип автотранспорта, необходимое количество посадочных мест
2. Дата и сроки заказа
3. Подробный график маршрута
4. Состав группы
5. Количество человек в группе
6. Время и место подачи автотранспорта
7. Время и место окончания маршрута
8. Особые условия



1. Наличие лицензии у перевозчика
2. Наличие у водителя виз
3. Наличие у водителя страховки
4. Условия проживания и питания водителя
5. Условия выплаты командировочных расходов водителю
6. Условия оплаты расходов, связанных с передвижением по маршруту
7. Условия взаимодействия водителя с руководителем группы
8. Условия, при которых необходимо наличие второго водителя



## *ДОГОВОР С ГОСТИНИЧНЫМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ*

- Гостиничная конвенция (1970 г.) определяет:
  - Обязательства договаривающихся
  - Сферу ее применения
  - Типы гостиничных контрактов
  - Общие и особые правила их составления
  - Условия аннуляции договоров
- Международная гостиничная конвенция (1993 г.)
- Международные гостиничные правила (1981 г.)
- Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе квалификационных стандартов (1989 г.)
- Правила предоставления гостиничные услуг в РФ (1997 г.)



1. Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80 %
2. Договор о квоте мест без гарантии заполнения
3. Договор о твердой закупке мест с полной оплатой
4. Договор о текущем бронировании



# *УСЛОВИЯ ДОГОВОРА*

- Стоимость номеров и бронирования
- Тип номеров и необходимое их число
- Продолжительность обслуживания
- Свободные периоды
- Графики заезда туристов
- Графики заезда туристов
- Сроки и продолжительность разового обслуживания
- Набор входящих услуг
- Форму организации питания
- Время обслуживания туристов питания



- Специальные удобства на отдыхе
- Языки, на которых следует говорить персоналу
- Сроки подтверждения заезда туристов
- Сроки снятия заездов без предъявления штрафных санкций
- Штрафные санкции по величине и срокам отказа
- Скидки на большой заезд или на полную загрузку
- Другие специфические вопросы



# *ДОГОВОР С ЭКСКУРСИОННОЙ ФИРМОЙ*

- Наименование и продолжительность экскурсии
- Способ передвижения во время экскурсии
- Сроки подачи заявок на проведение экскурсии
- Сроки отмены заявок
- Цены на экскурсии
- Количество экскурсантов в группе на каждой экскурсии
- Материальная ответственность за срыв экскурсии



# *ДОГОВОР С МУЗЕЕМ*

- Варианты экскурсий и их тематику
- Количество экскурсантов в группе
- Цены на экскурсии
- Скидки
- Сроки подачи заявок на проведение экскурсии
- Сроки отмены заявок
- Материальная ответственность за срыв экскурсии



# *ДОГОВОР С ПРЕДПРИЯТИЕМ ПИТАНИЯ*

- Количество единовременно обслуживаемых туристов
- Регулярность и величина заказа
- Вид питания
- Примерные варианты меню
- Примерные цены на различные рационы питания
- Скидки на большое количество клиентов или на постоянное обеспечение клиентуры
- Сроки подачи заявок на питание
- Определенные сроки снятия заказа без предъявления штрафных санкций
- Материальную ответственность за срыв питания



## *ДОГОВОР МЕЖДУ ИНИЦИАТИВНЫМИ И РЕЦЕПТИВНЫМИ ТУРОПЕРАТОРАМИ*

При организации маршрутного инклюзив-тура

- Маршрут, программа тура и пакет услуг, которые должны быть предоставлены туристам
- Дата прибытия и дата отъезда
- Перечень и последовательность посещения городов
- Виды транспорта
- Количество дней пребывания в каждой городе
- Перечень экскурсий



## При организации индивидуальных заказных туров

- Дата прибытия и отъезда туристов
- Перечень услуг и их классность
- Продолжительность пребывания туристов в месте размещения по количеству ночевок

