ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ТА АКЦЕПТУ ТУРИСТИЧНОГО ДОГОВОРУ

ГЛАДКИЙ Сергій - аспірант Західноукраїнського національного університету

https://orcid.org/0009-0000-6476-4083

УДК 347.45/.47:338.48(477)

DOI: https://doi.org/10.71404/NP.2025.1.69

У статті досліджується правове регулювання туристичних договорів в Україні, зокрема порядок їх укладення, акцепт, істотні умови та виконання зобов'язань. Розглянуто договори туристичного, екскурсійного та готельного обслуговування, визначено права та обов'язки сторін, механізми захисту споживачів і підстави зміни або припинення договору. Підкреслено значення удосконалення законодавства та впровадження сучасного міжнародного досвіду для розвитку туристичної галузі.

Ключові слова: туризм, договір, акцепт, туристичні послуги, справедливість договірних умов, порядок укладання і виконання, виконання зобов'язань, захист цивільних прав.

1. ВСТУП

Постановка проблеми. Туризм - це тимчасовий переїзд людини з місця, де вона постійно проживає, з метою відпочинку, пізнання, оздоровлення тощо, без заняття діяльністю, що приносить прибуток, у місці перебування. Туристичний договір є важливим етапом у процесі підготовки до подорожі. Від правильності його укладання залежить і майбутній відпочинок туриста.

Проблематика дослідження туристичних договорів є відносно новою для української цивілістики. Особливості укладення цих договорів зумовлені, насамперед, тим, що крім загального цивільно-правового регулювання, на них поширює дію законодавство у сфері захисту прав споживачів і ліцензійні умови провадження діяльності у сфері туризму тощо. Тому необхідно звернути увагу на форму та порядок укладення договорів щодо надання туристичних послуг з метою запобігання конфліктним ситуаціям на практиці та порушенням прав громадян.

Аналіз останніх публікацій. Проблемами укладення цивільно-правових договорів займалися чимало науковців: У. Б. Андрусів, О. А. Беляневич, В. С. Бєлих, М. Є. Василенко, Я. В. Вольвач, Н. Ю. Голубєва, М. М. Гудима, Н. В. Камінська, А. В. Луць, В. В. Сергієнко, Н. В. Сірик, Я. М. Шевченко, Р. І. Яворський та багато інших. Окремі питання щодо регулювання туристичних послуг досліджувалися в дисертаціях О. Ю. Серьогіна, М. М. Гудими. Проте, малодослідженими залишаються питання щодо порядку та умов укладення, а також поняття та змісту акцепту туристичного договору.

Метою статті є визначення порядку і форми укладення, в також акцепту туристичного договору, його предмету та справедливості істотних умов, аналіз особливостей виконання зобов'язань та захисту цивільних прав сторін.

У статті застосовувались наступні методи дослідження: загальнонаукові (теоретичні, емпіричні та емпірико-теоретичні), а також спеціальні, що забезпечували структурованість та систематичність роботи, сприяли аналізу основних понять та конструкцій.

2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Договір – це форма документального підтвердження партнерських відносин, що

закріплює предмет та умови, взаємні права та обов'язки сторін, наслідки порушення домовленостей, що опосередковує взаємини у процесі надання різноманітних послуг тощо. На думку С.С. Святошнюка можна виокремити наступні ознаки договору: «1) домовленість завжди є взаємною згодою сторін; 2) така домовленість спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків; 3) домовленість може встановлюватися як між двома, так і між більшою кількістю осіб» [1, с. 150].

Туристичними визнаються договори щодо туристичного, екскурсійного і готельного обслуговування. Договір на туристичне обслуговування є окремою угодою, згідно якої туроператор чи турагент за замовленням туриста надає комплекс туристичних послуг за обумовлену плату. Туристичні послуги полягають у тимчасовому розміщенні туриста в готелі, кемпінгу, мотелі, інших місцях проживання, послуги з харчування, екскурсійно-інформаційного, транспортного, іншого обслуговування, а також послуги із страхування життя чи здоров'я туриста, його відповідальності перед іншими особами, що включаються до вартості послуг із тимчасового розміщення туриста, а також вартості туристичного ваучера.

Договір такий укладається у письмовій формі або шляхом видачі ваучера та навіть у електронній формі. Договір повинен визначати умови, обсяг і якість надання послуг, термін дії, порядок оплати і розрахунків, права та обов'язки його сторін, а також їх відповідальність при невиконанні чи неналежному виконання встановлених умов. Договір між суб'єктами туристичної діяльності та туристами вважається укладеним із моменту оплати вартості поїздки і видачі туристу або керівнику групи відповідного туристичного ваучера. При виникненні договірних відносин виникають права та обов'язки у його сторін. Знання власних прав та обов'язків як суб'єктами туристичної діяльності, так і споживачами туристичних послуг допоможе уникнути проблеми під час відпочинку.

Зокрема, захист прав споживачів послуг у сфері туризму гарантовано Цивільним та Господарським кодексами, законами України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», «Про ліцензування видів господарської діяльності», іншими правовими актами. Так, у пункті 17 частини 1 статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено: «послуга – це діяльність виконавця з надання (передання) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, здійснювана за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб» [2].

Як бачимо, законом не дано окремого визначення «туристичних послуг», воно входить до поняття «послуга». Проте, Закон України «Про туризм» зазначає: «туристичний продукт – це попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, що поєднує не менше ніж дві такі послуги, які реалізують або пропонують для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги з перевезення, розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції) тощо» [3].

Отож, споживачі туристичних послуг можуть захищати свої права за правовими нормами, що передбачені для захисту прав усіх споживачів та відповідно до законодавства, що регулює надання саме туристичних послуг.

Учасниками правовідносин, які виникають при наданні таких послуг, крім споживача, також є юридичні й фізичні особи, що створюють туристичний продукт, а саме надають визначені договором туристичні послуги (перевезення, тимчасове розміщення, харчування, курортне, екскурсійне, спортивне, розважальне, інше обслуговування) або здійснюють посередницьку діяльність щодо надання туристичних послуг.

На думку Н. Зільник потрібно внести зміни до статті 20 Закону України «Про туризм» замінивши «договір на туристичне обслуговування» на «договір про надання туристичних послуг» та визначивши його наступним чином: «Під договором про надання туристичних послуг слід розуміти договір, за яким одна сторона (туроператор) зобов'язується за замовленням другої сторони (туриста) надати комплекс туристичних

послуг, які споживаються в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а турист зобов'язується оплатити зазначені послуги, якщо інше не встановлено договором» [4, с. 28].

Зокрема, до укладення туристичного договору туроператор чи турагент має надати туристам інформацію щодо: 1) основних вимог до оформлення документів (паспорт, віза), зокрема інформацію щодо строків їх оформлення; 2) місцезнаходження та реквізитів туроператора (турагента), наявності у них ліцензії для здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності; 3) медичних протипоказань при певних захворюваннях чи фізичних вадах, при вікові туриста; 4) розміру фінансового забезпечення турагента чи туроператора у випадку неплатоспроможності його чи банкрутства, а також дані кредитної установи, що надала це забезпечення і т.д.

Також ще до надання туристичних послуг на вимогу споживачів повинна бути надана інформація щодо умов публічного (типового) договору про надання туристичних послуг (якщо він такий є); характеристика транспортних засобів, які здійснюють перевезення, зокрема їх види, категорії, терміни сполучення рейсів (за умови, якщо перевезення передбачено договором); програма туру; характеристика готелів, інших місць тимчасового розміщення туристів, зокрема місце їх розташування, класифікація згідно законів країни перебування, також відомості про відповідність послуг готелю вимогам, правила тимчасового проживання, порядок оплати та строки готельного обслуговування; про об'єкти природи, звичаї місцевого населення, пам'ятки історії, культури, об'єкти туристичного показу, які перебувають під охороною, санітарну й епідеміологічну обстановку, стан природного середовища; про правила в'їзду та виїзду стосовно країни (місця), умови там перебування; про способи та види забезпечення харчування у поїздці; про дату, час початку й закінчення туристичного обслуговування, тобто його тривалість; про тематику та види екскурсійного обслуговування, а також порядок супроводу туристів, їх зустрічей і проводів; щодо мінімальної кількості подорожуючих у групі, терміни їх інформування, що поїздка не відбудеться у разі недобору групи; відомості щодо страхової організації, яка забезпечує страхування ризиків, що пов'язані із туристичним обслуговуванням, розмір страхових відшкодувань, умови та порядок їх виплати; щодо ціни туристичного обслуговування та порядку здійснення оплати; про місце знаходження організації, уповноваженої на прийняття претензій від туристів, про контакти українських дипломатичних установ у місцях чи країнах тимчасового перебування, а також місцевих служб, звернутись до яких можна при виникненні труднощів під час поїздки.

Згідно ст. 627 Цивільного кодексу України, справедливість договірних умов ґрунтується на засадах: «свободи договору, добросовісності та розумності» [5], що відображає баланс інтересів сторін, а також відсутність примусу і відповідність законодавству. Умови є несправедливими, якщо створюють істотний дисбаланс у правах та завдають шкоду одній зі сторін.

Акцепт туристичного договору є прийняття умов публічної оферти туристом, про що свідчить оплата туру, підписання договору чи натискання «забронювати» на сайті. Тобто акцепт означає згоду із умовами подорожі та із виникненням зобов'язань між сторонами. Отже, можна визначити наступні способи акцепту: підписання договору, оплата рахунку, відправка заявки щодо бронювання. Акцепт, що здійснюється через інтернет (месенджери або e-mail), має також юридичну силу. Акцептуючи договір, турист підтверджує умови, та діє в інтересах осіб, які зазначені в заявці. При акцепті туроператор бере зобов'язання надати комплекс послуг (переліт, проживання, страхування тощо). У даному випадку дещо обмежена свобода договору, тому що турист або погоджується із запропонованими умовами та приймає їх, або не укладає туристичний договір, він не може змінити встановлених умов публічної оферти.

Варто зазначити, що істотними умовами у туристичному договорі, як правило, виступають: термін перебування у місці, де надається туристичний продукт із зазначенням дати початку і закінчення; готелі, інші

місця розміщення, їх вид, категорія та місце розташування, порядок і строк оплати готельного обслуговування; характеристика транспортних засобів, які здійснюють перевезення, їх вид та категорія, дата, час, місце відправлення і повернення (за умови якщо перевезення передбачено у комплексі туристичних послуг); програма туристичних послуг; способи та види надання харчування; мінімальна кількість туристів, а також строк їх інформування, що в разі недобору групи подорож не відбудеться; місцезнаходження та реквізити інших суб'єктів, які надають туристичні послуги, що включені до даної подорожі; види екскурсійних та інших послуг, що входять до туристичного продукту; вартість і порядок оплати туристичного обслуговування, а також форма розрахунку; страховик, який здійснює обов'язкове та/чи добровільне страхування за бажанням туриста, ризиків, що пов'язані із забезпеченням туристичних послуг; правила в'їзду до місця/країни тимчасового розміщення і перебування там тощо [6].

Як туроператор чи турагент, так і туристи можуть вимагати внесення певних змін у договір чи розірвання останнього у зв'язку із істотними змінами обставин, які були при укладенні договору.

Зокрема, до істотних змін обставин відносять: погіршення умов подорожі; підвищення транспортних тарифів; зміна термінів подорожі; введення нових чи підвищення існуючих ставок податків, зборів, інших обов'язкових платежів; суттєва зміна курсу валют; інші підстави лише за домовленістю сторін.

Турист може відмовитися від виконання договору до початку подорожі, якщо оплатить турагенту або туроператору понесені ними витрати за надані до зазначеного повідомлення послуги. Туроператор чи турагент має також право відмовитися від договору, проте тільки за умови відшкодування збитків туристові, що були заподіяні внаслідок розірвання договору, окрім випадків, коли це відбулося із вини туриста. Наявність таких збитків повинна бути підтверджена туристом.

Зміна ціни, погодженої сторонами, можлива тільки у випадках, визначених договором, і лише при істотній зміні обставин, які вище перелічені, але не пізніше 10 днів до початку подорожі у випадку, коли тривалість її становить більше 10 днів, за 5 - якщо тривалість її становить 2 -10 днів, за 48 год. - якщо тривалість її становить один день [3]. Водночас збільшення ціни не може перевищувати 5 відсотків встановленої ціни. В разі перевищення 5 відсотків, туристи можуть відмовитися від договору, водночас туроператор або турагент повинен повернути їм усі раніше внесені кошти.

Туроператор чи турагент у договорі можуть обмежити власну відповідальність подвійною вартістю туристичних послуг, якщо вони перед туристом несуть одноособову відповідальність за шкоду, що може виникнути у турі внаслідок дій чи бездіяльності одного із виконавців зазначених у договорі послуг.

Договір про екскурсійне обслуговування є угодою, згідно із якою суб'єкт, який здійснює туристичну діяльність, надає за встановлену плату обслуговування екскурсанту, істотною частиною предмету якого виступають послуги екскурсовода загальною тривалістю найбільше 24 години. Проте, зазначені послуги не містять послуги із розміщення. Цей договір може бути укладеним також шляхом видачі ваучера. Водночас, особа, що надає вищезазначені послуги, до укладення договору на екскурсійне обслуговування зобов'язана надати екскурсанту усю достовірну та необхідну інформацію стосовно особливостей та видів екскурсійного обслуговування, про строки і порядок оплати, щодо кваліфікації екскурсовода, а також на прохання екскурсанта іншу інформацію щодо екскурсійних послуг.

Договором у сфері готельного обслуговування є угода, згідно якої одна сторона (наприклад, готель) за дорученням проживаючого надає платні послуги щодо тимчасового проживання (зокрема, ночівлі) у адаптованому для цих цілей житловому приміщенні (номері), а також виконує чи організовує виконання передбачених договором послуг, зокрема: обслуговування житлового приміщення, збереження майна проживаючого, харчування (ресторанного обслуговування),

інші послуги, що надаються відповідно до визначеної категорії готелю.

Готель, який надає послуги із розміщення, повинен до укладення такого договору надати необхідну і достовірну інформацію щодо послуг з готельного обслуговування, їх особливостей та видів, про порядок та строки оплати послуг і т.д. Договір у сфері надання готельних послуг, як і інші туристичні договори, укладається письмово, а також у порядку прийняття готелем заявки на бронювання за допомогою Інтернет, телефонного, поштового, іншого виду зв'язку, що дозволяє визначити особу, від якої така заявка надходить. Як зазначає А.В. Устінський: «При укладенні (бронюванні) договору про надання готельних послуг за допомогою мережі Інтернет договір вважається укладеним за умови отримання замовником на свою електронну адресу підтвердження виконавця (електронного листа)» [7, с. 95]. Отже, договір про готельне обслуговування вважається укладеним із моменту одержання підтвердження готелю щодо прийняття замовлення і вказівки початку надання готельних послуг із визначеного часу.

Ваучер – це окрема форма письмового договору у сфері туристичного чи екскурсійного обслуговування. У ньому мають міститися дані: найменування і місцезнаходження суб'єкта, що здійснює туристичну діяльність, номер ліцензії на зазначений вид діяльності, його юридична адреса; також прізвище, ім'я, по батькові одного туриста чи членів групи (якщо поїздка групова); назва, контактні дані готелю (іншого об'єкта розміщення), його категорія та вид, режим харчування; види і строки надання туристичних послуг, а також їх вартість; розмір і межі відповідальності туроператора (іншого суб'єкта туристичної діяльності); дата видачі ваучера тощо.

Як бачимо, укладаючи туристичний договір, важливо переконатися, що: 1) даний туроператор має потрібну ліцензію та фінансове забезпечення власної цивільної відповідальності у вигляді гарантій кредитної установи чи банку в разі його неплатоспроможності або порушення процесу щодо визнання його банкрутом: «Туроператор зобов'язаний забезпечити дотримання мінімального розміру фінансового забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами, встановленого статтею 15 Закону України «Про туризм», протягом строку дії ліцензії» [8]; 2) послуги, що надаються туроператором чи турагентом, відповідним чином сертифіковані; 3) екскурсоводи, гіди-перекладачі, провідники, фахівці туристичного супроводу, які надають туристичні послуги, повинні мати для цього відповідний дозвіл. Окрім того, інформація щодо обов'язкового страхування повинна бути доведена туроператором до відома туристів перед укладенням туристичного договору. Страхування має забезпечити медичну допомогу подорожуючим та відшкодування витрат, понесених ними при настанні страхового випадку у країні чи місці, які ними відвідуються.

Таким чином, для запобігання порушенню своїх прав необхідно зберігати усі документи: квитанції, підтвердження бронювання, чеки та інші документи, що можуть стати доказами в разі виникнення спорів. За правопорушення у галузі туризму відповідальність передбачена статтею 30 Закону України «Про туризм». Всі розбіжності, що можуть виникнути із туристичного договору чи в зв'язку із ним вирішуються між сторонами шляхом переговорів. При неможливості їх вирішення, розглядаються в судах у порядку, встановленому законодавством України. Зокрема, як зазначають А. В. Роговий, І. В. Безуглий: «на підставі судових рішень туристам повертають кошти й розривають договори про надання туристичних послуг із посиланням на захист прав споживачів. Але обов'язковою умовою для цього є порушення прав туриста. Як приклад, це може бути встановлення факту обізнаності і туриста, і туроператора про неможливість польоту/подорожі. Якщо подорож було призначено на травень 2020 року, турист ініціював розірвання договору (а туроператор із власної ініціативи не повідомив про неможливість здійснення подорожі) через те, що було продовжено карантин уже до червня 2020 р. і авіасполучення ще не здійснювали, то суд стає на бік туриста і присуджує відшкодування вартості за сплачені й неотри-

мані туристичні послуги у розмірі 100 %» [9, с. 43].

3. ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Як бачимо, туристичний договір є важливим у процесі підготовки до подорожі, адже від правильності укладення його залежить майбутній відпочинок. До істотних умов туристичного договору потрібно віднести: його предмет (визначений комплекс туристичних послуг та умови їх надання), термін дії договору, ціну, права й обов'язки сторін, їх відповідальність за невиконання або неналежне виконання договору, а також підстави його припинення. Туристичні договори згідно чинного законодавства укладаються у письмовій (електронній) формі, зокрема видачою ваучера.

Туристичними визнаються такі види договорів на: туристичне, екскурсійне і готельне обслуговування. За договором у сфері туристичного обслуговування турагент чи туроператор зобов'язується за визначену у договорі плату на замовлення туриста чи групи туристів надати комплекс передбачених в угоді туристичних послуг. За договором щодо надання екскурсійних послуг виконавець зобов'язується надати замовнику екскурсійні послуги у встановлений строк та згідно ціни, визначеної у кошторисі, який додається до договору, а замовник – прийняти та оплатити ці послуги. Договір про готельне обслуговування також укладається у письмовій формі чи шляхом прийняття готелем або іншим суб'єктом господарювання, який надає послуги із тимчасового проживання, заявки туриста щодо бронювання за допомогою Інтернету, поштового, телефонного або іншого зв'язку, який дозволяє встановити особу заявника.

Отже, Україна має гарні передумови аби увійти до кола найпрогресивніших країн світу у сфері туризму. Для розвитку цієї галузі важливим є її географічне розташування у центрі Євразійського континенту, сприятливий клімат, унікальні історично-культурні пам'ятки і природні об'єкти. Погоджуємось із твердженням М. М. Міхліна, що: «в сучасних умовах господарювання держава повинна впроваджувати активну політику щодо створення якісного туристичного продукту і підтримки галузі загалом» [10, с. 14]. Тобто першочерговим залишається удосконалення державно-правового регулювання, зокрема, шляхом застосування сучасного міжнародного досвіду. Насамперед, необхідно внести зміни до законодавства України, зокрема, щодо термінології, конкретизувавши поняття «туристичний договір», «туристична, екскурсійна та готельна послуга», визначивши перелік суб'єктів, які беруть участь у правовідносинах щодо здійснення туристичної діяльності. Окрім цього, державне регулювання галузі туризму має здійснюватися ефективно, зокрема, повинні створюватись нові та розвиватись існуючі інститути, механізми, проєкти, залучатись іноземні інвестиції тощо.

Література

1. Святошнюк С. С. Поняття договору як одна із теоретичних основ правового регулювання надання фінансових послуг. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2022. Вип. 69. С. 150-155.
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023- XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text
3. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР URL: http:// https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text
4. Зільник Н. Договір про надання туристичних послуг: поняття та особливості. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. №11. С. 24-29.
5. Цивільній Кодекс України від 16.01.2003 р. № 435-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text
6. Туристичні послуги: що варто знати споживачу? URL: https://dpss-te.gov.ua/news/turystychni-posluhy-shcho-varto-znaty-spozhyvachu-rekomendatsii-vid-derzhprodspozhyvsluzhby-ternopilshchyny
7. Устінський А.В. Укладення договору про надання готельних послуг за допомогою мережі Інтернет. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2015. № 2. С. 93-96.
8. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від

11.11. 2015 р. № 991 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF#Text

9. Правове регулювання туристичної діяльності / Укладачі: А. В. Роговий, І. В. Безуглий. Чернігів: НУ «Чернігівська політехніка», 2024. 100 с.

10. Міхлін М. М. Шляхи удосконалення правового регулювання інституту туризму в Україні. *Юридична Україна*. 2024. № 9. С. 14-20.

PROCEDURE FOR CONCLUSION AND ACCEPTANCE OF THE TOURIST CONTRACT

The article examines the legal regulation of tourist contracts in Ukraine, focusing on the procedures for their conclusion, acceptance, essential terms, and performance of obligations. Tourism contracts play a crucial role in the preparation and provision of travel services, as the correct formulation and execution of such agreements directly influence the quality and safety of the tourist experience. The study identifies and analyzes different types of contracts, including tourist service agreements, excursion agreements, and hotel service contracts, outlining the rights and obligations of both service providers and consumers. Attention is given to the legal mechanisms for protecting consumer rights, ensuring fair contractual conditions, and regulating modifications or termination of agreements under significant changes in circumstances.

The article emphasizes the integration of general civil law principles, consumer protection legislation, and licensing requirements into the framework governing tourist services. It highlights the importance of providing tourists with comprehensive and reliable information before entering into a contract, including documentation requirements, operator licenses, insurance coverage, accommodation details, transportation options, excursion programs, and payment procedures. The study also considers the role of electronic contracts and vouchers as legally valid forms of agreement.

Moreover, the research analyzes the concept of acceptance (accept) in tourist contracts, detailing how payment, contract signing, or online booking confirms the tourist's consent and establishes mutual obligations. Essential conditions of tourist agreements, such as the duration of travel, accommodation specifics, transport arrangements, excursion services, pricing, and insurance, are identified as critical elements affecting the enforceability and fairness of the contract. The article underscores the responsibility of operators and agents to comply with licensing and financial guarantee requirements and to provide adequate certification of services.

Finally, the study highlights the potential for Ukraine to strengthen its tourism industry by adopting international best practices, refining legislation, clarifying definitions of tourist contracts and services, and improving state regulation mechanisms. The findings demonstrate that well-regulated tourist contracts not only protect the interests of consumers but also contribute to the sustainable development and competitiveness of the Ukrainian tourism sector in the global market.

Keywords: tourism, contract, acceptance, tourist services, fairness of contractual conditions, procedure for conclusion and execution, fulfillment of obligations, protection of civil rights.