

**Международная гостиничная конвенция
касательно заключения контрактов
владельцами гостиниц и турагентами
от 15 июня 1979 г.**

Часть I. Преамбула

Согласно статье 53 гостиничной Конвенции 1970 года стороны вносят ряд поправок, вызванных изменениями, происшедшими в профессиональной практике, и заявляют, что нижеследующие правила находятся в полном соответствии с профессиональной практикой заключения гостиничных контрактов.

Статья 1. Стороны, подписавшие Конвенцию

Таковыми являются:

Международная гостиничная ассоциация (далее именуемая МГА)

Главная контора зарегистрирована по адресу: Париж 75008, ул. де Фобур, Сент-Оноре, 89 (89 Rue de Faubourg Saint-Hanare, 75008 Paris).

Всемирная федерация ассоциации туристских агентств (далее именуемая ФУААВ) (Universal Federation of Travel Agents Association).

Главная контора зарегистрирована по адресу: Париж 75001, ул. Сент-Оноре, 163 (163 rue Saint-Honore, 75001 Paris).

Генеральный секретариат Федерации находится по адресу: Брюссель 1040, ул. Фруассар 89 - 93 (89 - 93, rue Froissant, 1040 Brussels).

Статья 2. Обязательства сторон

Стороны берут на себя следующие обязательства:

сотрудничать с соответствующими национальными ассоциациями по вопросам соблюдения правил Конвенции на международном уровне;

рекомендовать своим членам и принадлежащим им предприятиям при заключении гостиничных контрактов предоставлять преимущество тем предприятиям, которые находятся под юрисдикцией другой стороны.

Статья 3. Цели Конвенции

Конвенция призвана регулировать подписание и исполнение контрактов, известных как гостиничные контракты, которые заключают турагенты и владельцы гостиниц, взявшие на себя обязательства соблюдать правила данной Конвенции, или которые в своей повседневной практике используют их при заключении контрактов.

Стороны признают, что если какие-либо статьи Конвенции окажутся противоречащими национальному законодательству (включая также и антитрестовое законодательство) или международному праву, то такие статьи не будут иметь силу.

Сноска 1. Конвенция МГА/ФУААВ вступила в силу 15 июня 1979 г.

Статья 4. Международный характер Конвенции

Конвенция применяется по отношению к гостиничным контрактам международного характера, заключенным между владельцами гостиниц и турагентами, чье местонахождение или местонахождение их предприятий зарегистрировано в разных государствах.

Статья 5. Вспомогательная и дополнительная роль Конвенции

а) Конвенция будет применяться только в том случае, если между владельцем гостиницы и турагентом не заключен контракт частного характера.

б) Конвенция будет также применяться в том случае, если некоторые вопросы, предусмотренные Конвенцией, не были учтены в договоре.

Статья 6. Дополнительная роль Конвенции

Стороны выражают намерение применять настоящую Конвенцию в качестве руководства для урегулирования спорных вопросов, возникающих в частном порядке между владельцами и турагентами, в суде или арбитраже.

Статья 7. На национальном уровне

Стороны рекомендуют при заключении национальных соглашений между национальными ассоциациями принимать в качестве основополагающих принципы данной Конвенции.

Часть II. Гостиничные контракты. Виды контрактов

Статья 8

Конвенция регулирует два вида гостиничных контрактов:

1. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
2. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.

Общие правила для двух видов контрактов

А. Заключение гостиничного контракта

Статья 9

а) началом заключения гостиничного контракта признается направление турагентом в адрес владельца гостиницы запроса на бронирование гостиничных услуг;

б) запрос на бронирование услуг, переданный в устной форме, должен быть подтвержден письменно (письмо, телеграмма, телекс, компьютер и т. д.);

в) запрос на бронирование должен содержать перечень услуг. Цены на услуги могут быть оговорены в запросе. В этом случае турагент гарантирует оплату в размере оговоренной суммы.

Статья 10

а) гостиничный контракт признается заключенным (в соответствии со статьей 11, п. "а") только в случае акцепта владельцем гостиницы направленного ему запроса;

б) принятие запроса должно быть подтверждено в письменной форме (телеграмма, письмо, телекс, компьютер и т.д.) с указанием услуг, относящихся исключительно к запросу фирмы, и цен на эти услуги;

в) подтверждение направляется незамедлительно, но не более чем в течение трех суток с момента получения запроса владельцем гостиницы;

г) если турагент желает получить ответ по телеграфу, он должен сделать пометку в запросе - ответ оплачен.

Статья 11. Предварительная оплата

а) владелец гостиницы имеет право потребовать предварительную оплату (в форме гарантированного депозита или задатка) как условие принятия запроса.

Любая предварительная оплата будет расцениваться как гарантированный депозит, за исключением тех случаев, когда владелец гостиницы прямо указал, что предварительная оплата должна быть осуществлена в форме задатка. В случае заявления владельца гостиницы, о предварительной оплате контракт признается заключенным только по получении владельцем гостиницы обусловленной суммы или доказательства оплаты от турагента;

б) владелец гостиницы должен подтвердить турагенту получение суммы предварительной оплаты в течение 24 часов с момента получения оплаты;

в) сумма предварительной оплаты, как правило, эквивалентна цене забронированных услуг (номер, питание и др.) за одни сутки пребывания в несезон и за трое суток пребывания в сезон "пик".

Статья 12. Документы на бронирование

1. Принятие ваучера

Владелец гостиницы имеет право потребовать полной предварительной оплаты либо частичной предварительной оплаты. Если он не ставит таких условий, то он обязан принять ваучер турагента. Турагент признает ваучер в качестве гарантийного документа, подтверждающего, что оплата будет осуществлена в соответствии с условиями и сроками, предусмотренными настоящей Конвенцией.

2. Простой ваучер

В простой ваучер наряду с другими данными должны быть включены: дата прибытия и отъезда клиента и гостиничные услуги (номер и питание).

3. Ваучер "полный кредит"

Выпуск такого типа ваучера обуславливается специальным соглашением между владельцем гостиницы и турагентом. В таком ваучере допускается кроме только гостиничных (номер и питание) перечень других услуг. Выплата комиссии осуществляется в соответствии с правилами [статьи 17](#) (номер и питание).

Б. Выплаты владельцу гостиницы

Статья 13

Цены, установленные владельцем гостиницы для турагента за услуги, предусмотренные контрактом, ни при каких обстоятельствах не должны быть выше цен, указанных в гостиничных тарифах, для непосредственных клиентов, вне зависимости от того, кем оплачиваются счета за эти услуги - клиентом или турагентом.

Если владелец гостиницы оговаривает в контракте специальные цены, он не имеет права потребовать оплаты в большем размере, чем та, которая обусловлена в контракте.

Статья 14

Владелец гостиницы обязан придерживаться цен, предусмотренных контрактом. В случае изменения цен новые цены могут быть применены только по истечении 30 дней с момента их изменения. Однако изменение не должно касаться цен за услуги, на предоставление которых уже было дано подтверждение владельцем гостиницы.

Статья 15

Турагент оплачивает только те услуги, которые были предусмотрены запросом турагента, направленным владельцу гостиницы.

Статья 16

а) турагент, заключивший гостиничный контракт, принимает на себя обязательство по оплате счета за предоставленные услуги, за исключением тех случаев, когда специально оговорено, что счет оплачивается клиентом;

б) счет должен быть оплачен в сроки, предусмотренные контрактом, а в случае их отсутствия - в течение 30 дней со дня предъявления (получения) счета. В случае пропуска установленных сроков платежа с не уплаченной в срок суммы начисляются пени в размере 1% в месяц и налог в размере 5% с начальной суммы долга для покрытия расходов на сбор очередных страховых взносов;

в) в случае длительного пребывания клиента в гостинице владелец гостиницы может потребовать с турагента уплатить за услуги, которые были предоставлены клиенту, за истекший период его пребывания в гостинице;

г) если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом, владелец гостиницы должен гарантировать турагенту выплату комиссии. В этом случае владелец гостиницы оставляет за собой право не принимать кредитные карточки в уплату за предоставленные услуги.

В. Выплаты турагенту

Статья 17

Правила выплаты комиссионных Гостиничный контракт, подпадающий под действие настоящей Конвенции, предусматривает выплату комиссионных в размере соответствующего процента от цен за услуги (номер и питание), указанных в контракте. Владелец гостиницы выплачивает комиссию только турагентам, исключая все другие стороны, участвующие в контракте.

Статья 18

Размер комиссии устанавливается по обоюдному согласию договаривающихся сторон. Подписавшие данную Конвенцию отмечают, что такая комиссия обычно составляет 10% с номинальной цены, которая не включает в себя налоги и плату за отдельные гостиничные услуги.

Статья 19

а) комиссия выплачивается также в том случае, если клиент продлевает свое пребывание в гостинице или турагент направляет соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице;

б) дальнейшее использование клиентом гостиничного помещения в течение одного и того же путешествия рассматривается как продление проживания, если разрыв между периодами проживания не превышает 30 дней;

в) однако если проживание клиента превышает 60 дней, включая любое продление, то комиссия (за период свыше 60 дней) фирме не выплачивается.

Статья 20

Владелец гостиницы должен вычислить из своего общего счета сумму комиссионных, причитающихся туристскому агенту.

Статья 21

а) в случае оплаты предоставляемых услуг непосредственно клиентом комиссионное вознаграждение турагенту выплачивается владельцем гостиницы в течение 30 дней после отъезда клиента;

б) в случае аннуляции заказа в сроки, предусмотренные контрактом или настоящей Конвенцией, сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты, должна быть возвращена турагенту в течение 30 дней с момента аннуляции.

в) если вышеуказанные расчеты не произведены в установленные сроки, то оплата производится согласно правилам, предусмотренным в статье 16, п. "б" настоящей Конвенции.

Г. Аннуляции

Статья 22

а) принцип подтверждения аннуляции в письменной форме. Все аннуляции заказов должны производиться в письменной форме с указанием даты аннуляции (зарегистрированное письмо, телекс, подлинность которого удостоверена, и т.д.);

б) любая аннуляция, сделанная турагентом устно или по телефону, должна быть подтверждена письменно. Если аннуляция заказа должна быть осуществлена со дня, когда было дано устное уведомление, то письменное подтверждение должно содержать ту же дату аннуляции.

Любой письменный документ, относящийся к устному уведомлению об аннуляции, полученный турагентом от владельца гостиницы, освобождает турагента от обязательства подтвердить свою аннуляцию в письменной форме;

в) условия и сроки полной или частичной аннуляции гостиничного контракта, а также размер компенсации за аннуляцию в поздние сроки регулируются специальными правилами, предусмотренными для каждого вида контрактов.

Д. Общие взаимные обязательства

а) Обязательства, вытекающие из Конвенции

Статья 23

Турагент обязуется предоставить полную и детальную информацию касательно заказываемых услуг.

Статья 24

Услуги, предоставляемые владельцем гостиницы клиенту турагента в соответствии с контрактом (для индивидуальных и групп), должны быть того же качества, что и услуги, предоставляемые непосредственно клиентам гостиницы.

Статья 25

Владелец гостиницы освобождает от клиентов забронированное помещение с 2 часов дня в день прибытия и сохраняет его до полудня в день отъезда.

Статья 26

Владелец гостиницы обязан уважать обязательства, вытекающие из подписанного им контракта по предоставлению услуг, заказанных и подтвержденных в установленные сроки. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту.

В исключительных случаях, если такая возможность была предусмотрена в период подтверждения бронирования, а также было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей аналогичной гостинице или в гостинице более высокого класса.

В этом случае турагент не имеет права на компенсацию в результате такой замены. Разница в цене оплачивается владельцем гостиницы.

Статья 27

Компенсация, указанная в ст. 26, выплачивается в течение 30 дней с момента обращения турагента.

Статья 28

Если турагент выплатил владельцу гостиницы задаток (см. [приложение N 1](#)), владелец гостиницы обязан возместить задаток в двойном размере и в те же сроки. Неуплата в течение 30 дней является основанием для начисления пени на день платежа просроченных сумм и покрытия налоговых сборов в соответствии со [статьей 16, п. "б"](#).

Статья 29

Порядок освобождения от ответственности в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

В случае возникновения у одной из сторон форс-мажорных обстоятельств, непредвиденных, неотвратимых и неконтролируемых, в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из контракта, то эта сторона освобождается от ответственности за обязательства без компенсации ущерба, причиненного другой стороне.

Статья 30

В случае, если турагент или владелец гостиницы обнаруживает, что обязательства по контракту не могут быть им выполнены по форс-мажорным обстоятельствам или по иным причинам, сторона, которая не может выполнить обязательства, должна немедленно и любыми имеющимися в ее распоряжении средствами поставить об этом в известность другую сторону, с тем чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен таким невыполнением обязательств.

Статья 31

В случае возникновения разногласий, связанных с наличием форс-мажорных обстоятельств, стороны должны приложить все возможные усилия к тому, чтобы достигнуть взаимоприемлемого согласия. Если такое соглашение не будет достигнуто, стороны вправе обратиться в арбитраж, о котором говорится в [статье 59](#).

б) Обязательства, вытекающие из профессиональной этики

Статья 32

Владелец гостиницы будет воздерживаться от применения каких-либо действий, с тем чтобы сделать клиента турагента своим непосредственным клиентом.

Статья 33

В случае обращения турагента с запросами относительно бронирования к нескольким владельцам гостиниц турагент должен, однако, воздерживаться от заключения нескольких контрактов относительно размещения одного и того же клиента и в одни и те же сроки.

Статья 34

Гостиничный контракт ни при каких условиях не может быть основанием для заключения договора-рекламы между договаривающимися сторонами.

Статья 35

Владелец гостиницы обязан давать точную информацию касательно категории и расположения гостиницы, а также качества услуг, предоставляемых в гостинице.

Статья 36

Турагент не должен дискредитировать информацию, полученную от владельца гостиницы в соответствии со [статьей 35](#), при общении с клиентом.

Статья 37

При общении со своими клиентами владелец гостиницы и турагент должны воздерживаться от любых высказываний, которые могут поставить под сомнение качество услуг, предоставляемых договаривающейся стороной, или которые могут нанести ущерб ее профессиональной репутации.

Е. Контракты по предоставлению гостиничных услуг индивидуальным клиентам

Статья 38. Определение

Контрактом по предоставлению услуг индивидуальным клиентам признается такое соглашение, по которому клиент не получает льгот, предоставляемых по групповому контракту.

Статья 39. Сроки аннуляции

Если иное не оговорено в контракте, минимальными сроками аннуляции, которые должны быть соблюдены турагентом, являются:

а) в местностях, где имеются значительные потребности в размещении:

сроки аналогичны тем, которые установлены для непосредственных клиентов гостиницы, но самое позднее - в день, предшествующий прибытию;

б) в гостиницах, предназначенных для туристов:
за 30 дней до даты прибытия в сезон "пик";
за 14 дней до даты прибытия в несезон.

Статья 40

Аннуляция, поданная после вышеустановленных сроков, дает право на компенсацию.

Статья 41

В контракте может быть установлена компенсация в размере:

- а) за аннуляцию обслуживания на срок не менее 3 суток – суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг;
- б) за аннуляцию обслуживания на срок от 3 суток и более в несезон - суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг;
- в) за аннуляцию обслуживания от 3 суток и более в сезон "пик" - 3-суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Статья 42

а) В случае преждевременного отъезда клиента или неиспользования заказанных гостиничных услуг турагент обязан компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем, за исключением тех случаев, когда преждевременный отъезд или неиспользование заказанных гостиничных услуг возникли по вине владельца гостиницы, который не предоставил такие услуги.

Если сумма предварительной оплаты, полученная владельцем гостиницы от турагента, не покрывает расходов гостиницы в связи с аннуляцией, владелец гостиницы вправе получить недостающую сумму непосредственно от клиента.

Вышеизложенные правила применяются только в том случае, если такого рода действия являются общей практикой гостиницы по отношению к своим клиентам.

б) В случае неприбытия клиента, отсутствия какой-либо информации о нем, в том числе о его позднем прибытии, бронирование услуг для которого не было аннулировано даже в более поздние сроки, турагент обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы. В случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте применяются правила [статьи 41](#).

Владелец гостиницы обязан немедленно поставить в известность турагента о подобных случаях неприбытия клиента.

в) Компенсация выплачивается в течение 30 дней. В случае просрочки платежа начисляются пени, а также взимается сбор в размере выплачиваемых владельцем гостиницы налоговых платежей в порядке, установленном в [статье 16, п. "в"](#).

Статья 43

а) Турагент не имеет права устанавливать для своих клиентов цены выше тех, которые ему установлены по договору-комиссии.

б) Однако счет за бронирование может быть предъявлен клиенту отдельно от счета за обслуживание в гостинице.

Ж. Контракты на предоставление услуг группам туристов

Статья 44. Определение

Группа лиц, путешествующих совместно и рассматриваемых турагентом и владельцем гостиницы как нечто единое, которым владелец гостиницы предоставляет специальное обслуживание по ценам, установленным в договорном порядке, признается группой клиентов. Перечень услуг должен быть зафиксирован в одном запросе турагента на обслуживание всей группы в целом и подтвержден владельцем гостиницы.

Как запрос, так и подтверждение должны содержать идентичные услуги, предоставляемые для каждого клиента, с выставлением единого счета за обслуживание всей группы.

Статья 45

Предоставление групповых цен, опубликованных в конфиденциальных гостиничных тарифах, не ограничивается такими условиями, как число участников группы (ранее 16 человек), наличие ответственного за группу или участника группы, выступающего в роли такого ответственного, наличие специального представителя из числа местных турагентов, отвечающего за группу.

Статья 46

Турагент обязан направить владельцу гостиницы за 14 дней (2 недели) до прибытия список членов группы на ее размещение и несет полную ответственность за те затруднения, которые

могут возникнуть в случае невыполнения этого обязательства. В свою очередь владелец гостиницы обязан информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за 2 недели до прибытия группы.

Статья 47

В любом случае, когда применяются правила [статьи 26](#) к групповому контракту, владелец гостиницы обязан разместить всех членов в одной гостинице.

Статья 48. Условия оплаты

Условия оплаты обычно оговариваются в частном контракте.

В случае отсутствия соглашения о таком порядке в контракте предусматриваются следующие условия оплаты:

50% всей суммы выплачиваются за 30 дней до прибытия группы;
окончательный расчет должен быть произведен до отъезда группы.

Статья 49

Владельцу гостиницы рекомендуется предоставлять бесплатное обслуживание одному представителю турагента (сопровождающий, гид, шофер, руководитель группы и т.д.), сопровождающему группу не менее чем из 15 человек. Владелец гостиницы может предоставлять бесплатное обслуживание второму сопровождающему за каждую дополнительную группу в 20 человек.

Статья 50

Ни турагент, ни владелец гостиницы не должны раскрывать цену, которая оговорена в контракте.

Статья 51. Аннуляция

В случае, если соглашением не предусмотрено иное, минимальными сроками, когда турагент обязан информировать владельца гостиницы об аннуляции, являются:

при аннуляции более 50% участников - за 21 день до приезда группы;
при аннуляции менее 50% участников - за 14 дней до приезда группы.

Статья 52

Аннуляция, произведенная в более поздние сроки, дает право на компенсацию. В случае, если запрос был направлен и принят менее чем за 14 дней до прибытия группы, применяются правила [статьи 53, п. "а"](#).

Статья 53

Компенсация за аннуляцию может быть определена в договоренном порядке по каждому клиенту, бронирование услуг для которого было аннулировано:

а) в сумме, размер которой установлен заранее;
б) в случае отсутствия такого соглашения в размере 2/3 стоимости аннулированного заказа в соответствии с условиями и специальными ценами, зафиксированными в контракте.

Статья 54

В случае позднего прибытия компенсация выплачивается в размере 2/3 стоимости услуг непредоставленного питания и других услуг, которые не были использованы в результате позднего прибытия, при условии, что представитель турагента сделал все возможное, чтобы информировать гостиницу о таком позднем прибытии.

Статья 55

В случае неприбытия группы применяются правила, аналогичные для индивидуальных клиентов.

Статья 56

Владелец гостиницы, который оказался не в состоянии выполнить свои обязательства или не смог предоставить равноценные услуги, выплачивает компенсацию, сумма которой не должна превышать фактические убытки, понесенные турагентом, и не будет меньше сумм, указанных в [статье 53](#).

Статья 57

Выплата компенсаций осуществляется в течение 30 дней с момента аннуляции. В случае просрочки платежа выплачиваются пеня и страховой сбор, предусмотренные [статьей 16, п. "б"](#).

Часть III

Статья 58. Толкование Конвенции

Комитет по связи МГА/ФУААВ, состоящий из представителей назначенных каждой из договаривающихся сторон, является единственным компетентным органом, который вправе толковать правила данной Конвенции.

Комитет по связи собирается как минимум 2 раза в год. Запросы от владельцев гостиниц или турагентов относительно разъяснений в случае возникновения споров могут быть направлены в этот комитет.

Статья 59. Урегулирование споров

а) Любой спор, возникающий в случае применения правил Конвенции, может быть передан на рассмотрение и урегулирование в комитет по связи МГА/ФУААВ;

б) В случае согласия спорящих сторон передать спорный вопрос на рассмотрение арбитража наиболее заинтересованная сторона представляет в Международную федерацию соответствующий запрос об арбитражном разбирательстве и представляет все необходимые документы;

в) Вышеназванная Международная федерация готовит в этом случае две копии компромиссного решения спора, подписываемые спорящими сторонами, и направляет затем в те Международные федерации, членами которых являются спорящие стороны;

г) Процедура рассмотрения спора в арбитраже приводится в "[Правилах](#) рассмотрения споров в арбитраже", которые прилагаются к данной Конвенции.

Статья 60. Продление срока действия

По истечении 2-летнего периода действие Конвенции будет возобновляться на очередной период, до тех пор, пока одна из сторон не заявит в письменной форме не позднее 6 месяцев до истечения срока о своем намерении не возобновлять действие Конвенции на следующий период.

Стороны могут достичь договоренности о соответствующих поправках к Конвенции, внесенных с учетом изменения практики применения контрактов. Изменения и поправки записываются и утверждаются.

Статья 61. Дата вступления Конвенции в силу

Конвенция вступила в действие с 15 июня 1979 г. после одобрения Конвенции двумя подписавшими ее сторонами.

Однако гостиничные контракты, заключенные до 1 января 1979 года, подпадают под действие правил, предусмотренных Конвенцией 1970 года, пока они полностью не будут исполнены; то же относится ко всем оговоренным в контракте услугам, исполнение которых наступило после этой даты.

Приложение 1

Определение терминов, используемых в конвенции

При применении Конвенции 1979 г. должны использоваться термины, значение которых дается ниже, даже в том случае, если национальное законодательство предусматривает иное толкование.

«Предварительная оплата»

В соответствии с волеизъявлением сторон предварительная оплата, которую требуют владельцы гостиниц, может быть осуществлена либо в форме "депозита", либо в форме "задатка".

«Депозит»

Предварительный платеж части общей оплаты турагентом гостиничных услуг. Он засчитывается в счет окончательного расчета за предъявленные услуги или должен быть возвращен в случае расторжения контракта на основании действующих норм.

«Задаток»

Французское законодательство рассматривает термин "задаток" (arrhes) как договорную компенсацию, которая не подлежит возврату в случае расторжения контракта по вине стороны, внесшей задаток, но которая подлежит возврату в двойном размере в случае расторжения контракта по вине стороны, получившей задаток.

Стороны, подписавшие настоящую Конвенцию, заявляют, что это именно то значение, которое они придают данному термину. Если стороны гостиничного контракта трактуют термин

"предварительная оплата", речь о котором идет в статье II настоящей, Конвенции, как это указано выше, то условия Конвенции 1979 г. в части компенсации не применяются.

«Группа путешественников»

Группа лиц, путешествующих вместе и рассматриваемых турагентом и владельцем гостиницы как нечто единое, которой владелец гостиницы предоставляет услуги на особых условиях и по специальным ценам.

"Сезон пик" (см. "несезон")

«Гостиница»

В качестве гостиниц рассматриваются все средства размещения, входящие в МГА непосредственно либо через национальные ассоциации, а также те, которые объявлены гостиницами в соответствии с национальным законодательством государств, на территории которых они находятся.

«Гостиничный контракт»

Контракт, по которому владелец гостиницы берет на себя обязательство перед турагентом предоставлять гостиничные услуги путешественнику, который является клиентом вышеназванного турагента.

«Гостиничный тариф»

Официально опубликованный для клиентов прейскурант цен на различные услуги, которые предоставляет гостиница в комплексе или отдельно.

«Индивидуальные путешественники»

Клиенты, которые не пользуются льготами, предоставляемыми группе путешественников.

«Несезон»

Устанавливается в соответствии с местной практикой и является предметом особых контрактов, исходя из условий, преобладающих на местном рынке.

«Туристский агент»

Все единоличные коммерсанты или корпоративные органы (компании), признанные таковыми в соответствии с законодательством своих государств или национальной ассоциацией, или Международной федерацией, в чьи обязанности входит, в частности, бронирование номеров, а также другого вида услуг в гостиницах для размещения путешественников.

«Ваучер»

Ваучер - документ, выпускаемый турагентом, по которому турагент принимает на себя обязательство оплатить владельцу гостиницы услуги, предоставленные последним клиенту турагента. В ваучере должны быть указаны виды услуг или их максимальная цена. В случае неиспользования гостиничных услуг, указанных в ваучере, обязательство турагента ограничивается в пределах, установленных в статье 42 настоящей Конвенции.

Копия ваучера может быть также использована в качестве дополнительного подтверждения (в соответствии со статьей 10, п. "б").

Приложение II

УКАЗАТЕЛЬ ТЕРМИНОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ГОСТИНИЧНЫХ КОНТРАКТАХ

[Размещение вне предприятия ст. 26](#)

[Оплата вперед ст. 11 - 28 \(приложение, терминология\)](#)

[Применение Конвенции ст. 3 и 4](#)

[Арбитраж ст. 59 \(приложение III, правила\)](#)

[Выставление счетов ст. 15 - 16](#)

[Порядок аннуляции ст. 22](#)

[Уведомление ст. 39 \(индивидуальное путешествие\)](#)

[Сборы ст. 16\(б\) - 28 - 42\(в\) - 57](#)

[Уровень комиссионных ст. 18 - 19](#)

[Оплата ст. 20 - 21](#)

[Оплата компенсации ст. 27 - 40 - 42\(б\) - 52 - 57](#)

[Сумма ст. 41 \(индивидуальное путешествие\)](#)

[Подтверждение ст. 10](#)

[Дата Конвенции ст. 61](#)

[Страховой взнос ст. 11 - 28 \(приложение 1, терминология\)](#)
[Двойное бронирование запрещено ст. 53](#)
[Сроки действия и прекращение действия Конвенции ст. 60](#)
[Задаток ст. 11 - 28 \(приложение III, правила\)](#)
[Продление пребывания ст. 19\(а\)](#)
[Невыполнение контракта ст. 42 - 54 - 55 - 56](#)
[Форс-мажор ст. 29 - 30 - 31](#)
[Гостиница \(приложение I, терминология\)](#)
[Гостиничные тарифы ст. 14 \(приложение I, терминология\)](#)
[Проценты ст. 16\(б\) - 28 - 42 \(в\) - 57](#)
[Трактовка Конвенции ст. 58](#)
[Позднее прибытие ст. 54](#)
[Неприбытие ст. 42\(б\) - 55](#)
[Занятие номеров - сроки пребывания ст. 25](#)
[Просроченные платежи ст. 16\(б\)](#)
[Условия оплаты ст. 48](#)
[Сумма, причитающаяся владельцу гостиницы ст. 13 - 15 - 16](#)
[Сумма, причитающаяся турагенту от. 17 - 18 - 19](#)
[Оплата счета ст. 16](#)
[Преждевременный отъезд ст. 42\(а\)](#)
[Изменение цены ст. 14](#)
[Реклама \(дополнительный контракт по рекламе запрещается\) ст. 34](#)
[Качество предоставляемых услуг ст. 24](#)
[Представитель турагента - предоставление услуг бесплатно ст. 49](#)
[Бронирование ст. 9 - 23](#)
[соответствующие цены ст. 43\(а\)](#)
[список размещения ст. 46](#)
[место урегулирования споров ст. 6 - 59](#)
[Турагент \(приложение I, терминология\)](#)
[Путешественники](#)
[индивидуалы ст. 38 - 43](#)
[группы ст. 44 - 57](#)
[Привлечение клиентуры на свою сторону ст. 32](#)
[Ваучер ст. 12 \(приложение I, терминология\)](#)

Приложение III

Правила рассмотрения споров в арбитраже

Обращение в арбитраж(для урегулирования, спора) становится более распространенным. Турагенты и владельцы гостиниц в этом случае могут извлечь важные преимущества при урегулировании международных споров. Обращение в арбитраж - международный орган, хорошо знакомый с особым характером профессиональной деятельности, - предоставляет сторонам, обратившимся в арбитраж, эффективные и незамедлительные меры по урегулированию споров. В этом случае устраняются обычные для таких случаев длительные сроки рассмотрения и обременительные формальности, возникающие при рассмотрении спора в международном суде.

Преимущества, которыми располагает Комитет по связям МГА/ФУААВ, налагают на него соответствующие обязанности рекомендовать членам и зарегистрированным агентствам в необходимых случаях прибегать к услугам арбитража, которые он им предлагает.

1. Постоянный арбитражный орган

Комитет по связям МГА/ФУААВ в равной степени состоит как из представителей турагентств, так и из представителей гостиничных фирм. Арбитры выбираются из числа представителей двух профессий. В качестве арбитров могут быть назначены также лица из числа профессионалов и юристов.

2. Предложение о передаче дела в арбитраж

Предложения о передаче в арбитраж с целью разрешения спора могут исходить как от МГА к одному из его членов, так и от ФУААВ к одному из агентств - членов ФУААВ.

3. Требование о передаче дела в арбитраж Торона, желающая обратиться в арбитраж за разрешением спора, может направить свое требование либо в Генеральный секретариат МГА, либо Генеральному секретарю ФУААВ.

В этом требовании должно быть указано:

- 1) название, описание и адреса сторон;
- 2) изложение сути требования заявителя;

3) соглашения, по которым велась переписка между сторонами, и все другие документы или соответствующая информация с целью установления прав и обязанностей сторон и выяснения обстоятельств возникновения спора.

4. Передача требования ответчику

1) Генеральный секретариат направляет копию требований ответчику.

По получении требования о рассмотрении спора в арбитраже ответчик направляет Генеральному секретарю в кратчайший срок свои доводы по защите и любые предложения, которые он желал бы заявить, а также все документы вместе с соответствующей информацией, поддерживающие его аргументы защиты.

2) Копия ответа направляется истцу для информации.

5. Регистрация

Секретариат, получивший требование о рассмотрении дела в арбитраже, должен служить местом сбора и регистрации всех документов в течение всего периода рассмотрения дела в арбитраже.

6. Выбор арбитров

1) При выборе арбитров принимается во внимание:

их профессиональная компетентность применительно к тому виду спора, который подлежит урегулированию;

их национальность, с тем чтобы они не были той же национальности, что и стороны, участвующие в споре.

2) Состав арбитров назначается тем Секретариатом, который будет вести регистрацию и сбор материалов дела, и который должен состоять из 4 арбитров, из которых 2 - представители тургентств и 2 - представители гостиничной ассоциации.

7. Подбор досье

Подбор материалов и заполнение досье для арбитров по делу является обязанностью регистрирующего органа.

8. Арбитражное соглашение

1) Арбитражное соглашение - это соглашение, в котором стороны со всей определенностью заявляют о своем решении урегулировать спор в арбитражном порядке.

2) Это соглашение с указанием назначенных арбитров по сути спора, подлежащего урегулированию, направляется каждой стороне, участвующей в споре.

3) Более того, каждая сторона получает копию претензий, предъявляемых сторонами друг к другу, указав свои доводы для требований и защиты (порядок защиты предусмотрен ст. 4(1)).

4) Соглашение, подписанное соответствующим образом и датированное обеими сторонами, подлежит возврату в регистрационный орган в кратчайшие сроки.

9. Отвод арбитров

1) На стадии подписания соглашения стороны имеют право заявить об отводе назначенных арбитров.

Основанием для этого может явиться следующее:

взаимоотношения или связь одной стороны с арбитрами;

личный интерес арбитра в исходе спора;

проявление враждебности к одной из сторон;

участие, ранее осуществлявшееся в качестве арбитров в данном споре.

2) В случае замены назначенного арбитра сторонам предлагается на подпись новое соглашение.

10. Значение арбитражного соглашения

Соглашение сторон о передаче спора в арбитраж Комитета по связям МГА/ФУААВ означает, что стороны согласны следовать настоящим правилам.

11. Передача арбитрам материалов дела

- 1) По получении соглашения, подписанного обеими сторонами, регистрирующий орган передает соглашение арбитрам вместе с ранее подготовленными для них материалами дела.
- 2) Стороны уведомляются о дате передачи материалов дела в арбитраж.

12. Место арбитража

Арбитраж происходит в том Секретариате, который является регистрирующим органом.

13. Порядок арбитражного разбирательства

Порядок арбитражного разбирательства должен соответствовать их правилам, а в случае отсутствия регулирования отдельных вопросов он должен соответствовать арбитражному порядку места рассмотрения спора.

14. Замена арбитра в процессе арбитражного разбирательства

В случае смерти или болезни арбитра регистрирующий орган назначает замену, по возможности не приостанавливая процедуру разбирательства дела.

15. Рассмотрение спора арбитрами

1) Арбитры приступают к рассмотрению дела путем применения всех необходимых средств. Они могут назначить одного или более технических и юридических экспертов, определив их миссию заранее и запросив от них отчеты по предмету арбитражного разбирательства.

2) Арбитры выносят свое решение на основании документов, если одна из сторон не настаивает на слушании дела на открытом заседании.

3) По получении запроса от одной из сторон или по их собственному волеизъявлению арбитры могут потребовать от сторон явки в арбитраж, в этом случае они обращаются в регистрирующий орган, который направляет вызов сторонам.

4) Стороны могут явиться лично или выступить через своих надлежащим образом оформленных представителей.

5) Стороны, заявившие в арбитраже новые или встречные требования, обязаны представить их в письменной форме.

Арбитры не вправе принимать такие требования к рассмотрению, если сторона, к которой предъявлены эти требования, не выразит на это своего согласия.

16. Арбитражное решение - сроки рассмотрения спора

Решение арбитража, содержащее выводы после рассмотрения дела арбитрами, должно быть вынесено в течение трех месяцев с момента передачи, арбитражного соглашения арбитрам.

Однако в целях более детального рассмотрения, спора этот срок может быть продлен на месяц.

17. Закрепление достигнутого сторонами соглашения в арбитражном решении

Если стороны достигли соглашения до рассмотрения спора арбитрами, то этот факт устанавливается в арбитражном решении, закрепляющем данное соглашение.

18. Невозможность вынесения арбитражного решения

В случае расхождения мнений между арбитрами они обязаны оформить это расхождение в соответствующем документе.

Свое мнение они обязаны четко сформулировать и обосновать в этом же документе или в отдельном отчете.

В этом же решении они обязаны назначить третейского судью.

19. Порядок назначения третейского судьи

1) Третейский судья обязан вынести решение в течение месяца со дня признания его сторонами, участвующими в споре, если иной срок о его назначении не установлен.

2) Он не вправе выносить своего решения до проведения консультаций с арбитрами, представляющими разные точки зрения, которые должны быть рассмотрены для этой цели.

3) Третейский судья обязан принять решение в соответствии с мнением одной или другой группы арбитров, при этом свое решение он не обязан мотивировать.

20. Вынесение арбитражного решения

Арбитражное решение должно быть вынесено в месте проведения арбитражного разбирательства и в день подписания его арбитрами.

21. Уведомление сторон о вынесенном арбитражном решении

Вынесенное арбитражное решение в копиях, подписанных арбитрами, направляется регистрирующим органом сторонам, участвующим в споре.

22. Окончательный и обязательный характер арбитражного решения

1. Арбитражное решение является окончательным.
2. Стороны, передавая свой спор в арбитраж МГА/ФУААВ, принимают на себя обязательство выполнять его решение и не интерпретировать это решение иначе, кроме как оно изложено.

23. Хранение арбитражных решений

Тексты оригиналов арбитражных решений, вынесенных в соответствии с настоящими правилами, передаются на хранение в Генеральный Секретариат МГА и Генеральный Секретариат ФУААВ.

24. Решение об арбитражных расходах

В арбитражном решении, в дополнение к пунктам, касающимся урегулирования спора, в случае необходимости может быть вынесено решение об арбитражных расходах с указанием стороны, обязанной оплатить эти расходы, или с распределением затрат между сторонами.

В случае необходимости арбитражные расходы будут включать в себя:

- административные расходы;
- арбитражный сбор;
- оплату экспертов в случае проведения экспертизы;
- арбитражные транспортные расходы.