

В.Г.ГУЛЯЕВ

ТУРИСТСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ

- ⇒ ДОКУМЕНТЫ
- ⇒ ПРАВИЛА
- ⇒ ФОРМУЛЯРЫ
- ⇒ ТЕХНОЛОГИЯ

ар. 7, 9, 61, 64, 69, 75, 91, 111, 112,
114, 110, 118, 147



Москва

"Финансы и статистика"

1998

ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТА "ТУРАН"
БИБЛИОТЕКА

659

УДК 656.072.44

ББК 65.37

Г94

Г94

Гуляев В.Г.

Туристские перевозки (документы, правила, формуляры, технология). – М.: Финансы и статистика, 1998. – 368 с.: ил.

ISBN 5-279-01909-7.

В книге изложена технология обслуживания туристов различными видами транспорта (авиационным, железнодорожным, морским, речным, автомобильным и др.); приведены правила, документы и формуляры, используемые при организации транспортных путешествий, порядок заключения договоров и их основные виды; а также рассмотрены вопросы страхования, таможенных формальностей, безопасности и др.

Предназначена для практических работников туристских фирм, транспортных организаций и компаний, а также для студентов вузов и средних специальных заведений.

Г $\frac{4205000000 - 074}{010(01) - 98}$ 31 - 98

УДК 656.072.44

ББК 65.37

ISBN 5-279-01909-7

© В.Г. Гуляев, 1998



ВВЕДЕНИЕ

На этапе становления рыночных отношений в России происходят структурные изменения в отраслях народного хозяйства. Наиболее динамично они реализуются в сфере туризма. Здесь темпы туристского оборота в 1995–1996 гг. составили 18,4%.

По данным Государственного комитета по физической культуре и туризму (ГКФТ) объем платных услуг в туризме в 1996 г. составил 6,94 трлн руб. по сравнению с 3,5 трлн руб. в 1995 г. В 1996 г. нашу страну посетило около 16 млн иностранных граждан (прирост по сравнению с 1995 г. – 60%).

По данным Госкомстата РФ в первом полугодии 1997 г. из России выехало за границу 4 млн 958 тыс. человек, из них с целью туризма – 1 млн 614 тыс. (32,4%). За этот же период прибыло в Россию 7 млн 452 тыс. человек, из них с целью туризма – 1 млн 132 тыс. (15,2%).

В Москве организованный въездной туризм в 1996 г. удвоился, а общее число обслуженных московскими гостиницами иностранных туристов из 112 стран дальнего зарубежья возросло на 20% и составило 1,2 млн человек.

Однако на фоне вышеперечисленных достижений в туристской отрасли наблюдаются весьма негативные экономические, социальные и структурные факторы. В платежном балансе страны по строке "Туризм" в 1996 г. было отрицательное сальдо 5,1 млрд руб., т.е. туризм по-прежнему является одним из главных каналов утечки валюты, а ввезенной

валюты недостаточно на предусмотренные Федеральной "Программой развития туризма в России" целевые инвестиции. Исходя из этого в 1996 г. из государственного бюджета было выделено всего лишь 2,26 млрд руб. (вместо 6,2 млрд руб., запланированных в Федеральной программе). По расчетам специалистов, с учетом богатейших туристских ресурсов Россия могла бы зарабатывать на въездном туризме до 30 млрд долл.

В структуре туристских путешествий преобладает выездной туризм (около 8 млн человек в 1996 г.), а из 16 млн прибывших в Россию граждан около 64% – это деловые и прочие нетуристские поездки из стран ближнего зарубежья и всего лишь 1,7 млн туристов из стран дальнего зарубежья. В социальном плане это опасная тенденция превращения России в международного туристского донора, где мы своей нерациональной экономикой создаем сотни тысяч рабочих мест за рубежом при значительных темпах роста собственной безработицы. По данным Всемирной туристской организации (ВТО) обслуживание одного туриста эквивалентно созданию 9 рабочих мест в различных отраслях народного хозяйства.

Одним из негативных явлений структурной перестройки в туризме является также неадекватность ценового фактора и качества туристских услуг, исходя из чего доля населения, пользующаяся данными услугами, составляет всего лишь 2,5–3,0% (по сравнению с развитыми странами 8–12%), а по числу претензий туристские фирмы уже занимают второе место после банковско-финансовой системы.

Транспорт является одним из важнейших составных элементов туристской индустрии и неотъемлемой частью туристского продукта. Транспортное обслуживание туристов –

наиболее сложный в технологическом отношении блок тура, к тому же любое транспортное средство является источником повышенной опасности.

В настоящее время при отсутствии единой транспортной туристской системы перевозчики на рынке транспортных путешествий фактически определяют цены на туристские услуги. Если в 1990 г. транспортные затраты в структуре цены составляли в среднем 20–25%, то к настоящему времени это соотношение достигло 40–50%, а с учетом введения нового пограничного сбора возрастет еще больше.

В Российской Федерации на законодательном уровне не урегулированы в достаточной мере взаимоотношения туроператора и турагента с транспортными компаниями, а нормы международного туристского транспортного права, к сожалению, вступают в противоречия с национальными нормативно-правовыми актами, тем самым ущемляются права российских туристов. К тому же туристы и специалисты туристских организаций (а зачастую и транспортных фирм) мало знакомы с важнейшими международными конвенциями по воздушным, морским, речным, железнодорожным, автомобильным и прочим видам перевозок, а также с аналогичными документами, регламентирующими туристские перевозки внутри страны.

Аналогичные трудности вызывает масса туристских документов, формуляров и правил, унификация которых с учетом рекомендаций ВТО и решений Статистической комиссии ООН будет поэтапно проводиться в России.

Важным для туристских организаций и туристов является точная и исчерпывающая информация о правилах перевозок пассажиров и багажа на международных и внутренних мар-

шрутах, системе тарифов, льгот и скидок, порядке предъявления и удовлетворения претензий, защите интересов туристов при нарушении условий перевозок и др.

Основным фактором при формировании, продвижении и реализации туристского продукта является также технология перевозок туристов различными видами транспорта, а также специфика договорных отношений в сфере туристских путешествий.

Круг вышеизложенных вопросов и проблем как первая попытка систематизации правовых норм и технологии международных и внутренних перевозок лег в основу содержания данной книги. Автор не претендует на исчерпывающие ответы по данной проблеме, которая, на наш взгляд, является весьма актуальной в туристском бизнесе.

Книга является логическим продолжением книги "Организация туристской деятельности", изданной автором в 1996 г.

При написании данной книги были использованы публикации Азара В.И., Акишина В.Н., Биржакова М.Б., Биржакова К.М., Зенкина С.Н., Исмаева Д.К., Ильиной Е.Н., Квартальнова В.А., Маринина М.М., Сенина В.С., Шпилько С.П. и других авторов.

При подготовке рукописи к печати большая помощь была оказана Хомяковым С.А., Красовской Н.И., Бутко М.Е.

Автор выражает всем им большую признательность.

1. ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ

1.1. СОСТОЯНИЕ ТРАНСПОРТНОЙ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ

1 Транспортное обслуживание туристов – это одна из составных частей индустрии туризма. До 1991 г. в бывшем СССР существовала единая транспортная система туризма, включавшая в себя автомобильный, речной, морской, железнодорожный и авиационный транспорт и обеспечивавшая потребности как внутреннего, так и международного туризма. Доля транспортного обслуживания в общей структуре туристских услуг составляла более 40%.

В сфере наиболее массового – профсоюзного – туризма к 1991 г. были достигнуты следующие показатели деятельности транспортной системы (табл. 1.1)*.

К 1991 г. в туристской транспортной системе бывшего СССР работало около 180 тыс. человек.

Рыночные отношения и антимонопольное законодательство России способствовали децентрализации туризма и, в частности, его транспортной системы. Резкое снижение спроса на транспортные услуги в туризме привело к перепрофилированию некоторых транспортных предприятий, а в ряде случаев к их банкротству.

В настоящее время не существует единой транспортной системы, обслуживающей туризм, а потребность в перевозках регулируется спросом по каждому виду транспорта.

* По данным бывшего Центрального Совета по туризму и экскурсиям.

Таблица 1.1

Наименование показателей	Количество
1. Транспортное обслуживание туристов по видам транспорта, млн чел.:	
на автобусах	9,2
на поездах	5,3
на самолетах	1,8
на речных судах	1,4
на морских судах	0,1
на комбинированных транспортных маршрутах	0,2
2. Мощность транспортной системы, количество ед.:	
автобусы	10 550
морские суда	69
речные суда	136
туристские поезда	2 600
3. Количество транспортных маршрутов ед.:	
автобусных	9 600
морских и речных	497
железнодорожных	9 000
авиационных	5 100

1.2. КЛАССИФИКАЦИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ПУТЕШЕСТВИЙ И ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Транспортные путешествия – это путешествия организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанному маршрутам с использованием различных транспортных средств.

Туристское транспортное путешествие, как правило, реализуется несколькими видами транспорта: железнодорожным и автомобильным (автобус и легковой автомобиль);

авиационным и автомобильным; водным, железнодорожным и автомобильным.

Наиболее мобильный вид транспорта – автобус и легковой автомобиль – используется как на самостоятельном маршруте, так и в виде вспомогательного (трансферного) транспорта по доставке туристов из аэропорта (вокзала) в гостиницу и обратно.

Транспортные путешествия классифицируются по ряду основных признаков:

способу передвижения на маршруте;

виду используемого транспорта;

построению трассы маршрута;

продолжительности путешествия;

сезонности;

другим факторам (рис. 1.1).

Наибольшей популярностью пользуются автобусные, авиационные и железнодорожные путешествия (около 90% общего объема транспортных путешествий).

При планировании своего путешествия турист учитывает такие факторы, как скорость доставки до цели поездки, комфорт путешествия, стоимость, возможность перевозки багажа и его вес, возможность остановки в пути следования, условия питания, уровень шума и вибрации, условия для сна и отдыха, возможность широкого обзора во время поездки, наличие неблагоприятных экологических факторов и, конечно, безопасность.

По приоритетам эти требования распределяются в следующем порядке: безопасность путешествия; стоимость и наличие различных льгот; комфортабельность; скорость доставки; прочие факторы.

Чем больше набор положительных факторов, тем выше стоимость транспортного путешествия, однако ни одно транспортное средство не удовлетворяет всему набору требований.

Так, высокой пассажировместимости и комфорту путешествия на морских и речных судах противопоставляются их невысокая мобильность и скорость сообщения.

Высокая скорость доставки на самолетах при достаточно высоком уровне сервиса связана с высоким уровнем тарифов.



Рис. 1.1. Классификация транспортных путешествий

Высокая мобильность автомобильного транспорта (автобусов и легковых автомобилей) противопоставляется невысокой пассажировместимости и низкому уровню безопасности и др.

В целом оценка привлекательности основных транспортных средств для международных туристских путешествий по десятибалльному рейтингу приведена в табл. 1.2.

Анализируя табл.1.2, следует отметить, что рейтинг перечисленных транспортных средств по десяти основным требованиям отличается незначительно. Здесь (как уже было отмечено) играет определенную роль влияние противоположных факторов (стоимости, эксплуатационной скорости, вместимости, капитальных затрат и др.).

Таблица 1.2

Критерии оценки	Виды транспортных средств					
	речные суда	морские суда	железнодорожные вагоны	автобусы	легковые автомобили	самолет
1. Безопасность движения	7	5	6	4	5	7
2. Экологическая безопасность	6	6	7	5	6	8
3. Стоимость перевозки *	8	6	9	8	2	1
4. Эксплуатационная скорость	1	2	6	4	6	10
5. Мобильность	1	1	1	8	10	5
6. Возможность остановки по пути следования по желанию туристов	2	1	1	8	10	1
7. Возможность длительного жизнеобеспечения в пути	8	10	5	3	2	5
8. Вместимость	7	10	6	4	1	7
9. Удельные капитальные затраты *	2	1	5	8	10	2
10. Уровень комфорта	8	10	2	4	6	6
Всего баллов	50	52	48	56	58	52
* Наиболее низкий балл соответствует наиболее высокой стоимости.						

1.3. СТАТИСТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ ПРИ ТУРИСТСКИХ ПУТЕШЕСТВИЯХ

Статистика использования транспортных средств при туристских путешествиях определяется:

- рейтингом их популярности;
- степенью развития транспортной системы;
- видом путешествий;
- протяженностью маршрута;
- благополучием населения;
- туристско-рекреационными ресурсами;
- национальными традициями;
- демографической структурой населения;
- другими факторами.

Спрос на туристские транспортные услуги внутри России в 1997 г. сократился по сравнению с 1996 г. в среднем на 10%, в том числе на авиационные перевозки – на 12%, железнодорожные – на 10%, речные и морские – на 15%, автобусные – на 8%. Исключение составляют лишь железнодорожные перевозки в приморские города Сочи, Анапу, Симферополь, Одессу и другие, где спрос остается стабильным.

Снижение спроса на транспортные услуги связано со снижением платежеспособности граждан России, со значительным повышением тарифов за данный период – в среднем на 16% на авиaperезводки, на 20% – на железнодорожные перевозки, а также с введением пограничного сбора и другими факторами.

Подвижность населения в междугородном сообщении, в том числе с целью туризма, в 1996 г. по сравнению с 1991 г. сократилась почти на 30%.

Парк подвижного состава транспортных средств Российской Федерации крайне изношен. По данным Национальной ассоциации транспортников в России в 1996 г. износ основных производственных фондов на транспортных предприятиях составлял, %:

- авиационном транспорте – 61;
- железнодорожном – 54;
- автомобильном (без дорожного хозяйства) – 60;
- морском – 50;
- речном – 43.

В бывшем СССР по состоянию на 1991 г. удельный вес туристского потока по видам транспорта в рамках существовавшей единой транспортной системы распределялся следующим образом соответственно, млн человек и %:

- автомобильный транспорт – 9,2 (51,8);
- железнодорожный транспорт – 5,3 (29,8);
- воздушный транспорт – 1,8 (10,1);
- речные суда – 1,4 (7,8);
- морские суда – 0,1 (0,5).

По данным Государственного комитета по физической культуре и туризму (ГКФТ) в России к 1996 г. распределение потока туристов по видам транспорта значительно изменилось и составило, соответственно, млн человек и %: автомобильный транспорт – 4,60 (44,7); железнодорожный транспорт – 2,61 (25,4); воздушный транспорт – 2,03 (19,8); водный транспорт – 0,54 (5,2); пешком – 0,50 (4,9).

По данным Госкомстата РФ общий поток иностранных туристов, прибывших в первом полугодии 1997 г. в Россию, распределился по видам транспорта следующим образом: воздушным – 28,8%, автомобильным – 27,2, железнодорожным – 33,8, водным – 3,3, пешком – 6,9%.

За счет снижения удельного веса автомобильного, железнодорожного и водного транспорта почти в два раза выросло процентное соотношение туристов, пользующихся авиатранспортом.

Такое смещение популярности транспортных средств связано в основном с появлением в России таких видов путешествий, как шоп-туры, бизнес-туры, деловые поездки и другие, где определяющим фактором является скорость доставки до цели поездки.

В Западной Европе популярность транспортных средств при реализации туристских путешествий тяготеет к высококомфортабельному железнодорожному транспорту и в целом выглядит следующим образом, %: железнодорожный транспорт – 38; морские и речные суда (круизы) – 30; регулярные авиарейсы – 15; чартерные рейсы – 7; автобус – 4; автомобиль – 6.

Популярность железнодорожного транспорта связана с открытием регулярного сообщения под Ла-Маншем, а также развитием сверхскоростных железных дорог в Европе.

2. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ АВИАЦИОННЫМ ТРАНСПОРТОМ

2.1. ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПЕРЕВОЗОК В МЕЖДУНАРОДНОМ И ВНУТРЕННЕМ СООБЩЕНИИ

Авиационные перевозки пассажиров в международном сообщении регулируются Варшавской Конвенцией "Соглашение для унификации основных правил международных воздушных перевозок" от 12 октября 1929 г. с изменениями и дополнениями 1955 и 1975 гг. (в дальнейшем – Правила). Условия данной Конвенции применяются по всем перевозкам пассажиров и багажа по воздуху, предоставляемым перевозчиком как за полное вознаграждение, так и с учетом различных льгот (включая бесплатные перевозки), если перевозчик не предусматривает иное в своих Правилах.

Кроме того, такие Правила регулируются национальными законами, правительственными постановлениями, кодексами: в России – Воздушным кодексом Российской Федерации, вступившим в силу 1 апреля 1997 г.

Если перевозки осуществляются в чартерном режиме, то они регулируются чартерным соглашением, не вступающим в противоречие с Конвенцией и национальным законодательством.

Исходя из вышеприведенных документов приняты следующие определения.

Внутренняя воздушная перевозка – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации.

Международная воздушная перевозка – воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены: соответственно на территориях двух государств; на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

Воздушная перевозка пассажира включает в себя период с момента прохождения пассажиром воздушного судна предполетного досмотра для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир воздушного судна под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика покинул аэродром.

2.2. РОЛЬ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В РЕГУЛИРОВАНИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК

Наиболее значимыми международными организациями гражданской авиации, определяющими большинство правил, процедур, рекомендаций и методических материалов по стратегическим направлениям развития международной гражданской авиации, являются ИКАО и IATA. Каждая из них имеет многолетний опыт деятельности.

ИКАО (International Civil Aviation Organization) образовалась 7 декабря 1944 г. в Чикаго подписанием 52 странами Конвенции по международной гражданской авиации. В октябре 1947 г. ИКАО стала специализированным агентством Организации Объединенных Наций в рамках Комитета по экономике и социальным вопросам (ECOSOC).

Международная организация IATA (The International Air Transport Association) была образована в Гаване (Куба) в апреле 1945 г. Цель организации заключалась в объединении авиакомпаний для совместной работы по повышению безопасности полетов, надежности авиатехники и экономической эффективности на благо всех пользователей авиатранспорта.

Сегодня IATA насчитывает 230 членов из более чем 130 стран мира. Две российские авиакомпании – "Аэрофлот-Российские международные авиалинии" и "Трансаэро" – сравнительно недавно также стали членами IATA.

В соответствии с последними данными гражданская авиация ежегодно создает прибавочного продукта на 1 трлн долл. США и обеспечивает занятость 22 млн человек.

Данные организации совместно с ООН и ВТО (Всемирной туристской организацией) решают вопросы совершенствования туристских перевозок авиационным транспортом.

Прогнозирование развития воздушного транспорта в мире базируется на данных ICAO, IATA, на статистических данных ООН и других международных организаций.

Результаты данных прогнозов в целом по странам мира приведены в табл. 2.1.

Таблица 2.1

Виды перевозок по годам	Пассажиро-километры*				Средне- годовой темп роста, %	
	1982	1992	1993	2003	1982– 1992	1993– 2003
Международные	496,5	979,4	1045,6	1960	7,0	6,5
Внутренние	640,3	973,2	925,2	1485	4,3	4,0
Всего	1136,8	1952,6	1970,8	3445	5,6	5,5

* Бюллетень транспортной информации. – 1997. – № 2.

В рамках Европейского экономического сообщества (ЕЭС) вопросами совершенствования перевозок занимается постоянно действующие Конференция министров транспорта и Комиссия по вопросам транспорта.

Одним из этапов деятельности Европейского экономического сообщества стала либерализация воздушного пространства стран, входящих в ЕЭС. Провозглашенное объявление открытого неба фактически положило начало эре

свободных полетов над Европой, т.е. полетам национальных перевозчиков, не привязанных к пунктам отправления и прибытия в своих странах. Например, Air France теперь формально может летать, минуя Францию, из Москвы во Франкфурт или Лондон.

Либерализация полетов привела к обострению конкуренции между авиакомпаниями, что вызвало некоторое снижение цен (особенно во Франции, Германии и Швеции), появление новых программ для часто летающих пассажиров (frequent flyer), улучшение полетного сервиса и т.д.

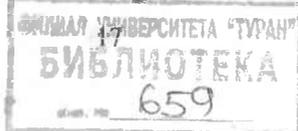
2.3. СТАТИСТИКА И ПРОГНОЗ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК В РОССИИ

В СССР в 1990 г. гражданской авиацией было перевезено 137 млн пассажиров, в том числе 90 – по России. К началу 1997 г. этот показатель по России снизился до 27 млн пассажиров. Все авиакомпании России перевезли за 6 месяцев 1997 г. 10,8 млн пассажиров, что на 1,7 млн (15,7%) меньше, чем за аналогичный период прошлого года. Крупнейшая авиакомпания "Аэрофлот – Российские международные авиалинии" в 1997 г. перевезла 3,904 млн пассажиров, что на 2,5% больше, чем в 1996 г. Для сравнения: авиакомпания "Финнэйр", имеющая парк из 60 самолетов (в Аэрофлоте – 115), за год перевезла 6,84 млн пассажиров.

По данным Госкомстата РФ динамика перевозок пассажиров воздушным транспортом представлена на рис. 2.

Магистральный парк самолетов между регионами распределяется неравномерно. В 17 наиболее крупных авиакомпаниях эксплуатируется практически 100% дальних магистральных самолетов, 84% – средних и 61% – ближних.

Сейчас из 360 авиакомпаний России 20 выполняют около 80% всех рейсов. Практически в четырех городах России – Москве, Санкт-Петербурге, Новосибирске и Хабаровске – сосредоточено более половины магистрального авиационного парка, а одна треть его размещена в Москве. Более 70 авиакомпаний России являются убыточными.



2.4. АВИАЦИОННЫЕ БИЛЕТЫ

Доказательством контракта между перевозчиком и пассажиром является билет, в котором указаны имя пассажира и наименование авиакомпании (перевозчика).

Авиационный билет является именованным и содержит все требуемые атрибуты (посадочный купон для полета, полетные купоны и пассажирский купон). В билете может быть указано несколько лиц (например, членов семьи), кроме того, билеты могут быть групповыми (как правило, для туристов).

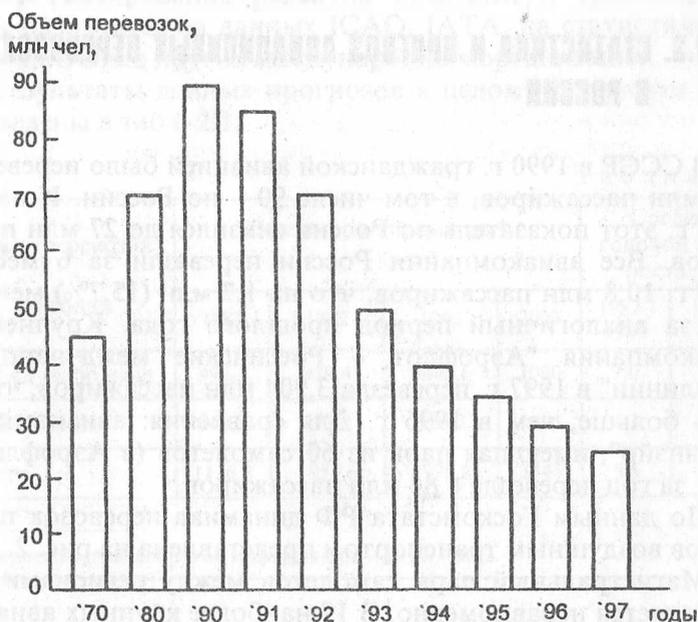


Рис. 2. Перевозка пассажиров воздушным транспортом

Билеты разных авиакомпаний могут быть оформлены по-разному, но на всех билетах указаны следующие атрибуты: фамилия пассажира; маршрут; класс; номер рейса и код авиакомпании; дата и время вылета; срок годности билета; статус.

Фамилия пассажира на билете (в отличие от паспорта, где она написана по-французски) пишется по-английски. Перед фамилией женщины пишется Ms. (миссис), перед фамилией мужчины – Mr. (мистер).

Документы, удостоверяющие личность пассажира.

1. Для граждан Российской Федерации и стран СНГ документами, удостоверяющими личность пассажира, являются: паспорт (гражданина СССР, РФ, стран СНГ); заграничный паспорт; паспорт моряка; дипломатический паспорт; удостоверение депутата Государственной Думы РФ и местных органов власти; удостоверение личности военнослужащего, в том числе и военнослужащих пограничной службы; военный билет (военнослужащих, проходящих военную службу по призыву или контракту); свидетельство о рождении для детей до 16 лет; справка об освобождении из мест лишения свободы; справка формы № 9, выданная органами внутренних дел (только для граждан РФ для поездок по РФ).

Гражданам СНГ, утратившим соответствующие документы, консульские учреждения стран содружества должны выдавать свидетельства на возвращение, которые действительны только для возвращения в страну гражданства или постоянного проживания. Справка формы № 9, выдаваемая органами УВД при утрате гражданами документов, не удостоверяет личность гражданина СНГ и не дает ему права на поездки в рамках СНГ и приобретения авиабилета.

Граждане РФ, направляющиеся в государства СНГ, должны иметь в паспорте вкладыш, удостоверяющий российское гражданство.

2. Для иностранцев, лиц без гражданства и политэмигрантов документами, удостоверяющими личность пассажира, являются: национальный паспорт; удостоверение для лица без гражданства; удостоверение исполкома СОКК для политэмигрантов; вид на жительство.

Маршрут полета указывается в зависимости от того, делает ли самолет посадки, меняется ли в пути номер рейса и др.

Если в пути самолет делает посадки, но при этом не меняется ни самолет, ни номер рейса, то в билете в графе "маршрут" указываются только начальный и конечный

пункты. В случае изменения в пути номера рейса указывается дополнительно пункт пересадки.

Класс авиакомпании в билете указывается буквенными символами: первый класс (F); бизнес-класс (C); экономический класс (Y); туристский класс (T).

В крупнейшей авиакомпании Air France (Франция) класс авиакомпании отличается от общепринятого:

Espace – 180 (соответствует первому классу);

Espace – 127 (соответствует бизнес-классу);

Economical (экономический класс).

Номер рейса и код авиакомпании указывается соответствующими символами: например, LH-124 это 124-й рейс авиакомпании Lufthansa (Германия).

Коды некоторых других авиакомпаний:

SU – Аэрофлот – Российские международные авиалинии;

AF – Air France – Франция;

DL – Delta Air Lines – США;

AY – Finnair – Финляндия;

BA – British Airways – Англия;

CY – Cyprus Airways – Кипр и др.

Даты ставятся в графе "туда" и "обратно". В случае приобретения билета с открытой датой "обратно" она не указывается, а на обратном полетном купоне ставится "open" – "открыто".

Время вылета всегда указывается местное. В некоторых случаях в ряде авиакомпаний указывается и время прилета.

Срок годности билета устанавливается в зависимости от типа билета, но не более одного года с даты его выдачи или в ряде случаев с даты начала поездки. Срок действия (годности) билета указывается в его соответствующей графе.

Продление срока действия билета осуществляется в следующих случаях:

если отменен рейс, на который у пассажира зарезервировано место;

в случае отсутствия остановки по маршруту, которая для пассажира является местом начала путешествия, и транзитной остановки;

если перевозчик не смог осуществить полет по расписанию;

когда пассажиру предоставляется другой класс сервиса;

если перевозчик не может предоставить место, указанное в билете;

если перевозчик не может обеспечить резервирование.

В этих случаях действие билета продлевается в соответствии с Правилами перевозки.

Аналогичные Правила действуют в случае прекращения полета по болезни, при этом срок действия билета продлевается для заболевшего пассажира и членов его семьи, его сопровождающих, до трех месяцев.

В случае смерти пассажира в дороге билеты сопровождающих его лиц продлеваются до 45 дней на основании сертификата (свидетельства) о смерти.

Статус на билете указывается символами:

OK – если забронировано место на данном рейсе;

RQ – место запрашивается, и пассажир улетает при наличии свободных мест.

Утерянный билет восстанавливается до начала полета в агентстве, где он приобретался (выдается дубликат). Если билет утерян за границей, то он может быть восстановлен в представительстве данной авиакомпании за рубежом.

Если пассажир опоздал на рейс, то перевозчик может его перевезти другим рейсом (при наличии мест), за исключением билетов молодежного тарифа PEX или APEX, для которых установлен ряд ограничений.

2.5. РЕГИСТРАЦИЯ И ОГРАНИЧЕНИЕ ПЕРЕВОЗОК

Пассажир обязан прибыть на место регистрации заблаговременно до отправления рейса, чтобы обеспечить прохождение надлежащих формальностей не позднее времени, указанного перевозчиком.

Если пассажир не смог прибыть к указанному времени, а также имеет неточные документы и не готов к поездке, то перевозчик вправе аннулировать место, зарезервированное

для него, и не обязан задерживать полет. При этом перевозчик не несет ответственности перед пассажиром за понесенные им убытки.

По правилам безопасности рейс задерживается только в том случае, если пассажир сдал багаж, а на борту самолета он отсутствует.

В большинстве стран регистрация в аэропортах пассажиров первого класса и бизнес-класса производится отдельно от остальных.

Пассажиры первого класса пользуются также специальными высококомфортабельными залами ожидания VIP.

Перевозчик может отказать в перевозке пассажира и его багажа по причинам безопасности, а также если пассажир причиняет своим поведением, умственным или физическим состоянием дискомфорт для других пассажиров.

Отказ в перевозке осуществляется также в случаях:

- нарушения инструкций и Правил, установленных перевозчиком;

- отказа в подчинении службе безопасности и другим службам;

- когда личность пассажира не документирована надлежащим образом;

- если билет на перевозку был приобретен незаконно или является поддельным;

- если в полетных купонах кем-то изменено имя пассажира.

Разрешение на перевозку детей без сопровождения, инвалидов, беременных женщин или больных определяется Правилами или соглашением с перевозчиком.

2.6. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТСКОГО БАГАЖА

Пассажир (турист) не вправе перевозить в качестве багажа: предметы, которые могут подвергаться опасности пассажиров самолета или имущество на его борту;

предметы, перевозка которых запрещена действующими законами и правилами стран отправления, прибытия или транзита;

предметы, которые, по мнению перевозчика, не удобны для перевозки из-за их веса, размера, характера;

хрупкие и скоропортящиеся предметы;

огнестрельное оружие (кроме охотничьего и спортивного) и амуниция;

деньги, ювелирные изделия, драгоценные металлы, серебряные изделия, деловые документы, паспорта и др.;

диких животных;

другие предметы в соответствии с Правилами.

Подлежат запрету для перевозки в багаже: сжатые или сжиженные газы, бутан, кислород, жидкий азот, заряженные баллоны аквалангов, яды, едкие вещества, щелочи, ртуть, аккумуляторные батареи, легковоспламеняющиеся жидкости, радиоактивные элементы, агрессивные и раздражающие газы или намагниченные материалы и др.

Перевозчик может отказать в перевозке зарегистрированного багажа, если он не упакован должным образом, что нарушает правила безопасности.

По причинам безопасности перевозчик (с разрешения пассажира) может производить досмотр багажа, а также может обыскать багаж в его отсутствие, если пассажир не может при этом присутствовать. Если пассажир не соглашается с этим требованием, то перевозчик может отказать в доставке пассажира или багажа.

Если перевозчик принимает и регистрирует багаж, то он берет на себя обязанность его охраны и отправки тем же рейсом, которым следует пассажир.

В ряде случаев, оговоренных в Правилах, допускается по согласованию с пассажиром отправка багажа другим рейсом.

Пассажир может перевезти бесплатно багаж согласно нормам, указанным в Правилах или требованиях перевозчика.

Обычно действует Правило, в соответствии с которым норма бесплатного провоза багажа для первого класса составляет 40 кг, бизнес-класса – 30 кг, экономического класса – 20 кг (Weight concept).

Излишек багажа перевозится за дополнительную плату в соответствии с Правилами.

Некоторые перевозчики используют систему бесплатной перевозки багажа в зависимости от числа багажных мест (Piece concept).

Пассажир за дополнительную плату может декларировать стоимость проверенного багажа, превышающего ограничения.

Багаж, который пассажир берет с собой в салон самолета, является нерегистрируемым. Его габариты и вес регламентируются Правилами перевозчика. В большинстве случаев ручная кладь ограничивается одним местом. Не считается ручной кладью плащ или пальто, которое пассажир несет на руке, костыли, сумка с детским питанием. В ряде авиакомпаний вес ручной клади не должен превышать 5 кг.

По прибытии в пункт назначения пассажир предъявляет багажную идентификационную бирку и квитанцию и получает свой багаж. В случае утери бирки или квитанции перевозчик вручит пассажиру его багаж при предъявлении прав на него и уплате дополнительных расходов по его идентификации.

Получение пассажиром багажа без жалобы является прямым доказательством, что багаж доставлен в полном соответствии с условиями договора на перевозку.

Животные (кошки, собаки, птицы и др.) допускаются к перевозке при наличии действующего сертификата о здоровье и прививках, разрешения на ввоз-вывоз, требуемые страной отправления, назначения или транзита. При этом животные вместе с клетками и пищей рассматриваются как излишний багаж и не могут перевозиться бесплатно, даже если у пассажира нет другого багажа. Исключение составляют только собаки, сопровождающие слепых или глухих или физически немощных пассажиров; они перевозятся бесплатно сверх установленной нормы багажа. Животные принимаются для перевозки при условии, что пассажир несет за них полную ответственность, а перевозчик не отвечает за повреждение, болезнь или смерть такого животного в случае отказа въезда или проезда в страну.

2.7. РАСПИСАНИЕ ПОЛЕТОВ, ИЗМЕНЕНИЯ РАСПИСАНИЯ, РЕЗЕРВИРОВАНИЕ

Перевозчик гарантирует пассажиру использовать все возможности, чтобы перевезти пассажира и его багаж с разумной скоростью, в соответствии с опубликованным расписанием, за исключением случаев, связанных с угрозой безопасности для пассажиров и повреждения груза.

Кроме того, изменение расписания или отмена рейса происходят по форс-мажорным обстоятельствам (причинам непреодолимой силы), находящимся вне сферы влияния перевозчика. При этом перевозчик приостанавливает или отменяет полет, предлагая пассажиру другие условия перевозки, при которых не гарантирует предоставления ранее затребованного места, остановку в пути следования или в месте назначения. В этих условиях перевозчик не несет ответственности за нарушение условий контракта и причиненный материальный и моральный ущерб.

Если форс-мажорные обстоятельства привели к опозданию пассажира на рейс или на пересадку, то перевозчик обязуется доставить его до места назначения другим рейсом, на котором имеются свободные места, или доставить его своими средствами, в том числе с помощью другого перевозчика или наземным транспортом.

Остановки пассажира разрешены в согласованных местах, указанных в Правилах перевозчика.

Если сумма затрат на излишек багажа и предлагаемые услуги выше, чем возмещение стоимости билета, перевозчик не вправе требовать от пассажира дополнительной платы, если же стоимость и затраты измененного маршрута ниже – перевозчик вернет разницу и не будет нести в дальнейшем ответственности за пассажира.

Резервирование можно произвести за один год до даты вылета. Резервирование считается выполненным, если оно записано в билете в соответствии с Правилами.

По требованию пассажира резервирование может быть изменено или отменено. Если пассажир не уплатил за резервирование в указанный срок, то перевозчик вправе его аннулировать.

Резервирование также аннулируется в случае, если пассажир его не использовал и не смог уведомить об этом перевозчика.

2.8. ВОЗМЕЩЕНИЕ

В случае когда перевозчик не может осуществить перевозку в соответствии с договором или пассажир требует добровольных изменений условий, то перевозчик производит полное или частичное возмещение за неиспользованный билет в соответствии с Правилами. При этом возмещение производится лицу, чье имя указано в билете, или лицу, которое оплатило за билет и представило на то доказательства.

В случае утери билета возмещение будет сделано только при сдаче перевозчику пассажирского купона и всех неиспользованных полетных купонов.

Если перевозчик отменил полет и в дальнейшем не может его осуществить согласно расписанию, не может сделать остановку в пункте транзита или месте назначения, не способен предоставить ранее подтвержденное место, то величина возмещения равняется полной стоимости билета, если никакой полетный купон не использован. Если часть билета была использована, то перевозчик предоставит возмещение в размере разницы между стоимостью билета и стоимостью использованной перевозки.

Эти виды возмещений называются принудительными и реализуются по инициативе перевозчика с согласия пассажира.

Если инициатива возмещения за неиспользованный билет (или его часть) исходит от пассажира, а причины, побудившие его это сделать, отличные от вышеназванных, то такое возмещение называется добровольным.

Возмещение пассажиру за утерянный билет может быть сделано, если:

- а) утерянный билет или его часть не использовались, а также ранее не возмещались или не заменялись;
- б) пассажир обязуется компенсировать полностью сумму возмещения перевозчику, если будет иное, чем в пункте а.

Перевозчик может отказать в возмещении:

если предъявление к возмещению было сделано позднее, чем за время, предписанное Правилами;

если билет, предъявленный к возмещению, используется как доказательство условия покинуть страну, и пассажир не докажет перевозчику, что он имеет право остаться в стране или отбудет из нее на другом транспорте.

Билеты, приобретенные по специальной стоимости, возмещаются только в определенных границах, указанных в Правилах.

Возмещение за неиспользованный билет (или часть его) производится той валютой, которой билет был оплачен, но допускается возмещение и в другой валюте. Добровольное возмещение реализуется перевозчиком или его агентом, на то уполномоченным.

2.9. ОГРАНИЧЕНИЯ ДЛЯ ПАССАЖИРА И ЕГО ПОВЕДЕНИЕ НА БОРТУ САМОЛЕТА

Если пассажир ведет себя недостойно на борту самолета, подвергает опасности пассажиров, самолет или имущество на борту, мешает экипажу выполнять свои обязанности, то перевозчик вправе принять необходимые меры, вплоть до применения силы.

Пассажир не может пользоваться на борту самолета без разрешения перевозчика портативным радио, передающими устройствами, электронными играми, радиоуправляемыми игрушками и другими электронными приборами, за исключением слуховых аппаратов и сердечных электростимуляторов.

2.10. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

Пассажир обязан предоставить перевозчику все надлежащие документы о въезде, выезде, здоровье и т.д., требуемые по закону или вытекающие из Правил.

Пассажир несет исключительную ответственность за исполнение всех законов, указов и Правил перевозчика касательно административных формальностей.

Если по решению правительства перевозчика требуется вернуть пассажира в его начальный пункт или другое место вследствие недопустимого въезда в страну для проживания или транзита, то данные расходы обязан возместить пассажир.

Если перевозчик несет за пассажира штрафы, пени или неустойки из-за невыполнения им законов, указов или Правил, то пассажир также обязан возместить перевозчику эти затраты.

Перевозчик не несет ответственности за понесенные пассажиром убытки вследствие непрохождения таможенного или санитарного контроля.

Пассажир обязан выполнять все требования перевозчика, служб аэропорта и других государственных служб, связанных с обеспечением безопасности полета.

2.11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА

При осуществлении международных перевозок перевозчик подчиняется Правилам и ограничениям Конвенции.

Перевозчик не отвечает за травмы, физические повреждения и смерть пассажира, если перевозчик, его агенты (структуры) и служащие приняли все необходимые меры, чтобы избежать случившегося.

Ответственность перевозчика на международных и внутренних линиях ограничивается суммой 100000 долл. США.

Некоторые перевозчики несут ответственность за смерть, травмы или телесные повреждения до 75000 долл. США, если в соответствии с контрактом перевозки включают США как начальный пункт, пункт размещения или согласованное место остановки.

В США в ряде штатов такое ограничение составляет 58000 долл. США.

В ряде стран ответственность перевозчика на внутренних линиях отличается от положений Конвенции.

Перевозчик не несет ответственности на международных перевозках за повреждения незарегистрированного багажа, если это повреждение не связано с небрежностью перевозчика.

Если перевозка реализуется последовательными перевозчиками, то перевозчик отвечает за багаж только на собственной линии, однако пассажир вправе выставить иск против первого или последнего перевозчика.

В соответствии с положениями Конвенции ответственность перевозчика на международных линиях в случае повреждения зарегистрированного багажа ограничена 17 долл. США за 1 кг, а в случае повреждения незарегистрированного багажа (по причине небрежности перевозчика) – в размере 332 долл. США на одного пассажира.

Если в багажной квитанции не указан вес багажа, то считается, что общий вес зарегистрированного багажа не превышает допустимую неоплачиваемую величину для данного класса.

На внутренних линиях перевозчик отвечает за повреждение багажа независимо от причины, в том числе и по причине небрежности перевозчика. При этом полная ответственность перевозчика за зарегистрированный или незарегистрированный багаж в случае его повреждения составляет 1000 долл. США на человека.

Перевозчик не отвечает за ущерб вследствие задержки рейса, если это не вызвано его небрежностью, в противном случае такая ответственность ограничена 4150 долл. США на человека.

Перевозчик не отвечает за косвенный ущерб, если это не доказано в установленном порядке (потери дохода, упущенная выгода, потери ценности товара и др.).

Любой пассажир и перевозчик, чье имущество пострадало от другого пассажира или его багажа, должен получить компенсацию за этот ущерб от последнего.

Перевозчиком не будут предприняты никакие меры и действия в случае повреждения зарегистрированного багажа, если пассажир после обнаружения повреждения немедленно или в течение 7 дней после его получения не направит перевозчику жалобу по существу вопроса в письменном виде.

Право на компенсацию теряется, если в течение двух лет со дня прибытия на место назначения не предъявлены иск или жалоба.

В ряде случаев условия данных Правил не соответствуют местным законам. Если это записано в договоре, то такие положения применимы и рассматриваются как его часть. Недействительность одного из положений договора не влияет на остальную часть его условий.

2.12. ЦЕНА БИЛЕТА, ТАРИФЫ, СКИДКИ И ЛЬГОТЫ

Цена билета зависит от многих факторов: базового тарифа; класса авиакомпании; страны; срока пребывания; условий бронирования; возраста; социальной категории; наличия льгот, скидок и др.

В мире не существует единых тарифов на международные перевозки. Это, как правило, относится и к национальным перевозчикам внутри страны.

Обычно Правилами перевозчика или другими нормативными актами устанавливаются базовые тарифы, предполагающие перелет "туда" – "обратно", в рамках которых утверждается система скидок и льгот. Базовые тарифы изменяются в зависимости от сезона. Билеты, купленные по базовым тарифам, подлежат обмену и возврату практически без ограничений.

От базового тарифа для различных категорий льгот устанавливаются скидки. Тарифы бывают двух типов:

специальные тарифы, регламентируемые Конвенцией и действующие на всех авиакомпаниях;

рекламные тарифы, устанавливаемые каждой авиакомпанией в рамках внутренних Правил (рекламные перелеты, бесплатные или льготные полеты для пассажиров, налетавших на самолетах данной авиакомпании определенное количество часов или километров, и др.).

К специальным тарифам относятся: молодежные; пенсионные; групповые; туристские; экскурсионные и др.

Молодежные тарифы предусматривают, как правило, предоставление билета с открытой датой, который действи-

телен в течение одного года. Выкуп такого билета производится за 3 – 7 дней до вылета.

Молодежный тариф предусматривает специальные льготы АРЕХ и РЕХ. Кроме того, для пассажиров с такими льготами действуют следующие ограничения. По льготному тарифу АРЕХ нельзя изменить дату бронирования. Устанавливается так называемый период "дедлайн" до начала перевозки (от 7 до 28 дней в зависимости от маршрута), после которого запрещается продажа билетов по данному тарифу. При возврате билета до начала действия "дедлайна" пассажир получает всю затраченную сумму, после – всю сумму за вычетом штрафа.

Существуют три разновидности тарифа АРЕХ:

1) АР1М – тариф АРЕХ до 1 месяца. При этом срок пребывания за рубежом минимальный – включая воскресенье, максимальный – 1 месяц. Бронирование и продажа в один день (в течение 24 часов) и не позднее определенного срока. Изменение даты вылета и возврат денег в случае отказа от полета возможны только до начала путешествия и с удержанием штрафов (в пределах данного тарифа);

2) АР3М – тариф АРЕХ до 3 месяцев. Срок пребывания за рубежом: минимальный – включая воскресенье, максимальный – 3 месяца. Бронирование и продажа билетов в течение 24 часов и не позднее определенного срока (в зависимости от направления – 7, 14, 28 дней). Дата вылета "туда" – "обратно" фиксируется при продаже. Изменение даты вылета, маршрута, а также возврат денег за билет в случае отказа от полета возможны только до начала путешествия с удержанием штрафа (в пределах данного тарифа);

3) SUPER-АРЕХ – наиболее дешевый тариф, но с самыми большими ограничениями для пассажира.

На разных маршрутах эти тарифы устанавливаются индивидуально и никаких единых правил нет.

Тариф РЕХ – это самая дорогая разновидность экскурсионного тарифа, предусматривающего:

запрещение предварительного бронирования: бронирование и приобретение билета с его полной оплатой производятся сразу же при наличии свободного места на нужный рейс; деньги за неиспользованный билет не возвращаются.

Существуют две разновидности тарифа РЕХ:

1) РХ6М – тариф РЕХ на 6 месяцев. При этом минимальный срок пребывания за рубежом – включая воскресенье, максимальный – 6 месяцев. Бронирование и продажа билетов в один день (в течение 24 часов). Даты вылета "туда" – "обратно" фиксируются при продаже и не могут быть изменены;

2) РХ3М – тариф РЕХ на 3 месяца. Срок пребывания за рубежом: минимальный – включая воскресенье, максимальный – 3 месяца. Бронирование и продажа билетов в один день (в течение 24 часов). Даты вылета не могут быть изменены.

Для всех экскурсионных тарифов существуют следующие общие правила:

обязательный полет в оба конца;

срок действия билета сокращен и для разных стран варьируется от 1 до 6 месяцев;

минимальный срок пребывания в стране регламентируется для разных маршрутов и составляет неделю, 10 дней, 14 дней и более.

Фирмой "Аэрофлот – Российские международные авиалинии" установлены специальные экскурсионные тарифы:

1) УЕЕ – экскурсионный тариф для любых категорий пассажиров. Сроки пребывания за рубежом: минимальный – включая воскресенье, максимальный – 3 месяца. Бронирование в течение года. Изменение даты вылета возможно при уплате штрафа в пределах действия данного тарифа;

2) УЕЕ3М – трехмесячный тариф. Ограничены сроки пребывания за рубежом: минимальный – включая воскресенье, максимальный – 3 месяца. Продажа и бронирование билетов в один день;

3) УЕЕ1М – месячный тариф. Ограничены сроки пребывания за рубежом: минимальный – включая воскресенье, максимальный – 1 месяц. Продажа и бронирование билетов в один день. Возможно также изменение даты вылета (в пределах этого тарифа).

Однако данная авиакомпания вправе не применять такие тарифы на маршрутах, где большой спрос на билеты (Австралия, Южная Америка и др.).

В 1997 г. авиакомпания "Аэрофлот – Российские международные авиалинии" в рамках рекламно-коммерческой акции предложила фьючерсные льготы всем пассажирам, купившим повторно билеты в сети Аэрофлота для собственной поездки по любым направлениям в сумме его стоимости 222 долл. США. Вместе же с налогами и различного рода сборами цена аэрофлотовского авиабилета составит в среднем не более 260 долл. Основанием для такой льготы является пассажирский купон использованного билета, причем льгота распространяется и на детей, уже имеющих льготы.

Однако при этом новый тариф предусматривает ряд ограничений, более строгих, чем, к примеру, РЕХ или АРЕХ. Самое главное – его нельзя бронировать, а надо выкупать сразу, что называется с открытого листа. Продажа при этом начинается не ранее, чем за неделю до полета, и будет проводиться лишь при наличии свободных мест на рейсе. Наконец, предусматривается, что пассажир, приобретающий билет по тарифу "222", должен находиться в стране пребывания не менее шести дней и не больше месяца.

По мнению специалистов, небывало низкие тарифы привлекают в полеты широкие социальные слои общества, которые при обычных ценах никогда бы не воспользовались услугами авиации. Не исключено при этом, что даже после завершения краткосрочной рекламной кампании "Аэрофлот" приобретет в лице многих из них новых постоянных клиентов. Нельзя забывать и о финансовой стороне акции. Если учесть, что новый тариф рассчитан исключительно на дозагрузку уже распроданного рейса, то авиакомпании выгодно продать невостребованные места практически по любой цене, чем возить "воздух".

Авиапредприятие "Пулково" предоставляет пассажирам такие скидки:

15% – скидка от базового тарифа при условии приобретения билетов "туда" и "обратно";

15% – скидка группам туристов от 10 человек;

30% – скидка студентам, пенсионерам, учащимся (с 12 лет), группам школьников от 10 человек (гражданам России);

50% – скидка многодетным матерям, имеющим трех и более детей;

50% – скидка сопровождающим детей-инвалидов в возрасте до 16 лет;

30% – скидка иностранным гражданам и др.

Данные льготы распространяются только при полете в экономическом классе, а некоторые из них носят чисто рекламный характер.

Ряд перечисленных скидок имеет сезонный характер.

Во многих авиакомпаниях применяются тарифы "инклюзив – тур" для продажи билетов туристским организациям, заключившим социальные соглашения с авиакомпанией. Эти тарифы бывают индивидуальные и групповые.

Ограничения для применения таких тарифов: число человек в группе; срок пребывания в пункте назначения и др.

Для молодежи существуют молодежные тарифы: PZZ, YLXZZ. Здесь возраст пассажира не должен превышать 25 лет. Бронирование и продажа билетов в один день и не ранее установленного срока (в зависимости от направления – 2 месяца, 7 дней, 3 дня). Сроки пребывания за рубежом не ограничены. Изменение даты вылета возможно при уплате определенного штрафа.

Особый льготный молодежный тариф существует для пассажиров, следующих в Европу или на Ближний Восток. Здесь возраст для различных маршрутов колеблется от 22 до 25 лет при едином возрастном минимуме 12 лет.

Большой популярностью у туристов пользуется групповой туристский тариф. При его применении накладываются следующие ограничения:

- по минимальному и максимальному сроку пребывания за рубежом;

- по числу туристов в группе (от 4 до 20);

- по направлению;

- подтверждение туристской принадлежности пассажиров и др.

В ряде случаев применяются специальные тарифы для учащихся, моряков, спортсменов и т.д.

Для российских студентов и аспирантов можно приобрести авиационные билеты со значительной льготой, которая распространяется на 10 крупнейших авиакомпаний: British

Airways (Великобритания), Air France (Франция), Lufthansa (Германия), Deutsche BA (Германия), Finnair (Финляндия), Swissair (Швейцария), SAS (Швеция, Дания, Норвегия), KLM (Нидерланды), EL AL (Израиль), LOT (Польша), CSA (Чехия).

Для получения такой льготы студенту следует иметь членские билеты (карточки) международных студенческих туристских организаций ISIC (International Student Identity Card) и FIYTO (Federation of International Youth Travel Organization). Такие карточки можно получить в Москве в международном студенческом агентстве STAR (Student Travel Agency Russia), туристском агентстве "Спутник" или московском представительстве железных дорог Великобритании (Inter Rail).

Карточки ISIC и FIYTO можно получить при наличии студенческого (аспирантского) билета и одной цветной фотографии установленного образца при предъявлении паспорта.

В авиакомпаниях LOT и CSA для владельцев карточек ISIC и FIYTO нет возрастных ограничений.

В других авиакомпаниях установлены различные возрастные ограничения: Air France – 30 лет, Lufthansa, British Airways и Deutsche BA – до 32 лет, SAS и Finnair – 35 лет.

В авиакомпаниях LOT и CSA студенческие и аспирантские льготы распространены также на выпускников вузов на протяжении двух лет после его окончания.

В этих же авиакомпаниях имеются и другие льготы:

для семьи, один из супругов которой является студентом или аспирантом;

для сопровождающего группы студентов (любого возраста) при более 10 человек в группе;

для преподавателей высших учебных заведений (авиакомпания LOT), а также другого персонала вузов вне зависимости от возраста при предъявлении служебного удостоверения.

Срок годности льготных билетов в различных авиакомпаниях разный: LOT, CSA, Swissair – 6 месяцев; British Airways, Deutsche BA, Air France, Lufthansa, Finnair, SAS, KLM и EL AL – 12 месяцев (исключение: рейс авиакомпании KLM Москва – Амстердам, где срок годности билета – 2 месяца).

По сравнению с тарифами PEX и APEX билеты по карточкам ISIC и FIYTO можно приобрести без ограничений по времени, как и сдавать их без ограничений в любое время (сдача после вылета самолета со штрафом до 25 долл.).

Здесь также можно свободно переносить дату вылета (в том числе и обратного вылета), причем при сдаче обратного билета эта сумма может быть зачтена при покупке нового билета на другое направление.

В ряде случаев льготные тарифы по карточкам ISIC и FIYTO на вышеперечисленных авиакомпаниях ниже по сравнению с самыми дешевыми тарифами PEX, APEX компаний "Аэрофлот – Российские международные авиалинии" (табл. 2.2, по состоянию на ноябрь 1996 г., долл. США):*

Т а б л и ц а 2.2

Направление	Авиа-компания	Тариф ISIC/ FIYTO	Самый дешевый тариф Аэрофлота
Прага	CSA	313	345 (APEX), 332 (молодежный)
Братислава	CSA	313	то же
Вена	CSA	380	385 (APEX), 285 (молодежный)
Нью-Йорк	SAS	592	601 (молодежный)
Сан-Франциско	British Airways	695	723 (молодежный)
Мадрид	British Airways	480	473 (APEX)
Стокгольм	SAS	290	266 (APEX)
Дублин	British Airways	428	нет рейсов Аэрофлота
Париж	Air France	441	470 (молодежный)
Касабланка	Lufthansa	673	932 (экономический)
* По данным газеты «Иностранец». – 1996. – № 41.			

Помимо специальных тарифов применяются также различные скидки для различных социальных групп населения (в процентах от базового тарифа):

для детей до 2 лет – 90 (без предоставления отдельного места и права на бесплатный провоз багажа);

для детей от 2 до 12 лет – 50 (с правом на собственное место и на бесплатный провоз багажа);

супружеская или семейная скидка 50 (на отдельных европейских маршрутах), если глава семьи приобретает билет по нормальному (базовому) тарифу, то другим членам семьи (жене, детям от 12 до 25 лет) билеты продаются за 50% базовой стоимости;

агентская скидка – до 75 для агентов туристских фирм;

скидка для работников авиакомпании – от 50 до 100;

скидка для пенсионеров (при возрасте более 60 лет) и др.

Существует ряд ограничений при покупке билета в одну сторону. В некоторые страны, например в Германию, продажа билета в одну сторону запрещена, за исключением лиц, официально прибывающих на постоянное место жительства.

В авиакомпании "Delta Air Lines" проводится эксперимент по "безбилетному" обслуживанию своих пассажиров. Данная система не требует вручения пассажиру традиционных бланков билетов. При регистрации пассажир предъявляет любой документ, удостоверяющий личность и получает посадочную карточку.

Некоторые зарубежные авиакомпании ("Trans World Airlines" – TWA, "United Airlines", "Northwest", "Delta Air Lines", "Continental Airlines", "American Airlines") внедрили систему электронных билетов, используя коммуникационную систему GDS (Global Distribution System). В отличие от обычного, электронный билет рассылается через компьютерную сеть и хранится в базе данных авиакомпании. В аэропорту пассажиру при предъявлении документа, удостоверяющего личность, выдается посадочный талон с заранее зарезервированным местом. Система GDS фирмы Worldspan может использоваться для компьютерного бронирования в 410 авиакомпаниях мира, в 40 компаниях по прокату легковых автомобилей и в 165 гостиничных цепях, охватывающих около 29000 отелей.

Если в страну въезда требуется виза, то до ее получения можно забронировать билет, но выкупить билет можно только после получения визы. Покупка билетов в одну сто-

рону реализуется по базовым тарифам, практически без льгот (за исключением детских скидок).

По международным правилам при авиаперелетах возраст пассажира считается на момент вылета.

При покупке авиабилета пассажиру следует формулировать для авиаагентства ответы на следующие вопросы: дата вылета; маршрут; номер рейса; уровень комфорта; вид салона (для курящих или некурящих); дата обратного вылета; срок пребывания в стране; наименование тарифа, вид скидки и ее обоснование; вылет индивидуальный, с членами семьи, групповой (в том числе в составе туристской группы); возраст и социальная группа; членство в корпоративных клубах (IARA, IATA, ETN и др.); принадлежность к авиакомпании (ее сотрудник) или туристской фирме; условия бронирования и номер брони; вес и габариты багажа; наличие в багаже животных; наличие визы, медицинского и ветеринарного сертификатов; способ оплаты билета (наличные, по кредитной карте, по безналичному расчету и др.); условия питания и др.

Следует отметить, что авиакомпания, обязуясь доставить пассажира до цели поездки определенным классом, не берет на себя обязательств по предоставлению конкретного типа самолета.

Тарифы на пересадки, указанные в билете, применимы только из аэропорта отправления в аэропорт прибытия. Сюда не входят затраты на услуги наземного транспорта между аэропортом и городскими терминалами (трансфер).

Стоимость перевозки применима только к маршрутам, указанным в билете на установленный период времени. Все прочие доплаты (налоги, страховка и др.), установленные правительством или другими властными структурами, добавляются к объявленной стоимости билета.

Цены на воздушные перевозки регулируются в рамках Международной ассоциации воздушных перевозчиков (IATA).

С учетом вышеизложенного цены устанавливаются:

отличные от цен экономического или туристского класса с учетом дополнительного сервиса или услуг (а constructed fares);

усредненные согласованные цены, используемые при организации перевозки пассажиров, в которой участвует несколько перевозчиков (a joint fares);

обычные тарифные цены на регулярных рейсах, указанные в расписании или прейскуранте (basic fares);

цены с учетом класса обслуживания, выбранного или примененного тарифа, учитывающего скидки, особые условия перевозки и др. (a sectional fares);

общая цена перевозки от начального до конечного пункта, указанного в расписании (a through fares).

2.13. АТРИБУТЫ СЕРВИСА ДЛЯ ПАССАЖИРОВ

Уровень сервиса и комфорта зависит от класса авиакомпании, направления, традиций перевозчика, тарифов, продолжительности полета и др.

Одним из составляющих комфорта являются тип пассажирского кресла и расстояние между креслами, наличие встроенного столика, пепельницы, мусоросборника и др. В ряде случаев такое кресло легко трансформируется в удобную кровать или можно принять оптимальный угол релаксации (полного отдыха). На дальних маршрутах в первом и бизнес-классе в кресле вмонтирована система радиотрансляции с индивидуальными наушниками, которые настраиваются на музыкальную программу или на канал "тишины", т.е. исключается шум двигателя. В ряде случаев в креслах вмонтированы портативные телевизоры. На самолетах некоторых авиакомпаний в первом и бизнес-классе имеются индивидуальные телефоны спутниковой связи, которыми можно пользоваться по кредитной карточке. Такими телефонами оснащено более 70% американских авиалиний.

Лидером практически полной телефонизации всех своих международных рейсов является авиакомпания SAS. Однако практически все авиакомпании запрещают пользоваться пассажирам на борту мобильными телефонами, так как это угрожает безопасности полетов. В Германии запрещается также использование в полете портативных проигрывателей компакт-дисков.

Имеется также возможность отправить факс, телеграмму прямо с борта самолета на землю. Такая система (GTE-Airfone) позволяет также осуществить связь с другими самолетами. Имеется возможность воспользоваться компьютером, а также любой оргтехникой.

Особым уровнем комфорта отличается авиакомпания Air France, где помимо вышеуказанных атрибутов комфорта большое внимание уделяется питанию, которое можно заказать при покупке билета (диетическое, вегетарианское, кошачье, питание из морепродуктов, питание национальных кухонь, специальное питание для детей и др.).

Горячее питание на трансконтинентальных рейсах подается каждые 4 часа. Если продолжительность полета более 3 часов, то подается горячее питание не менее чем из 3-4 перемен, а также чай, кофе, соки. Для приготовления питания используются прочные, термостойкие унифицированные пластиковые приборы и упаковки, позволяющие производить быстрый микроволновый разогрев. Для детей на рейсах этой авиакомпании действует специальная программа "Голубая планета" (Planeta blue), предусматривающая их развлечения, досуг, питание. Особое высококомфортное обслуживание производится этой авиакомпанией на дальних трассах, обслуживаемых сверхзвуковыми самолетами "Конкорд". Кроме традиционных атрибутов сервиса и комфорта имеются индивидуальное освещение, вентиляция, телевизор, видео.

Некоторые авиакомпании используют различные нетрадиционные услуги: питание с использованием особых (неодноразовых) столовых приборов, неограниченный выбор спиртных напитков, постоянно открытый бар, кухня для гурманов, индивидуальные тапочки, сувениры, подарки, а также имеют в аэропортах свои терминалы для автобусов, выполняющих трансфер бесплатно.

Для комплексного обслуживания пассажиров бизнес-туризма авиакомпании (British Airways, Lufthansa, Air France, Austrian Airlines и др.) вводят особый режим обслуживания по принципу элитных классов: Concorde class, First class, Club World, Club Europe class, Shuttle Service и др. Здесь предусмотрено питание по заказу, предоставление

различных видов связи, оргтехники, компьютеров, электронных развлечений. Для таких пассажиров предусмотрены залы VIP, ускоренные таможенные формальности, дополнительный (до 10 кг) бесплатный багаж и его быстрая доставка, скоростной трансфер, регистрация по телефону и др. Имеются специальные самолеты (бизнес-офисы) для деловых людей. Многие из них используют для этих целей военные сверхзвуковые самолеты (летающий офис).

Важными атрибутами комфорта являются уровень шума и вибрации в салоне самолета, наличие специальных отсеков для ручной клади, квалификация обслуживающего персонала и др.

2.14. НЕКОТОРЫЕ СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРАВИЛ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ АВИАЦИОННЫМ ТРАНСПОРТОМ В РОССИИ В РАМКАХ НОВОГО ВОЗДУШНОГО КОДЕКСА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (Закон Российской Федерации от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ)

2.14.1. Обязанности перевозчика и пассажира

По договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевести пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа, то и последний доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или управомоченному на получение багажа лицу. Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

Перевозчик обязан организовать обслуживание пассажиров воздушных судов, обеспечивать их точной и своевременной информацией о движении воздушных судов и предоставляемых услугах.

2.14.2. Права пассажира воздушного судна

Пассажир воздушного судна имеет право:

проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации и установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок;

бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы. Нормы бесплатного провоза багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире, устанавливаются в зависимости от типа воздушного судна и не могут быть менее, чем десять килограммов на одного пассажира;

бесплатного, при международных воздушных перевозках в соответствии с льготным тарифом, перевоза с собой одного ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся в соответствии с льготным тарифом с предоставлением им отдельных мест;

бесплатного пользования услугами комнат отдыха, комнат матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна при отправке и (или) в полете.

Порядок предоставления пассажирам воздушных судов услуг и льгот устанавливается федеральными авиационными правилами.

2.14.3. Порядок расторжения договора перевозки

Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза в следующих случаях:

нарушения пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных уста-

новленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;

отказа пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;

если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц;

отказа пассажира воздушного груза оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;

отказа пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка;

нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающего угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 настоящего Кодекса;

наличия в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

В случае прекращения по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки груза пассажиру, грузовладельцу, грузоотправителю возвращается сумма, уплаченная за воздушную перевозку, за исключением оговоренных случаев.

Пассажир воздушного судна имеет право отказаться от полета с уведомлением об этом перевозчика не позднее чем за двадцать четыре часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок не определен льготный срок, и получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму. При отказе пас-

сажира воздушного судна от полета позднее установленного срока пассажир имеет право получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму с удержанием сбора, размер которого не может превышать двадцать пять процентов суммы, уплаченной за воздушную перевозку.

2.14.4. Ответственность перевозчика

Перевозчик несет ответственность перед пассажиром воздушного судна и грузовладельцем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерацией, а также договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза или договором воздушной перевозки почты.

Ответственность перевозчика за вред, причиненный при воздушной перевозке жизни или здоровью пассажира воздушного судна, определяется в соответствии с правилами главы 59 ГК РФ, если законом или договором воздушной перевозки пассажира не предусмотрен более высокий размер ответственности перевозчика, а также определяется международными договорами Российской Федерации.

Перевозчик несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза после принятия их к воздушной перевозке и до выдачи грузополучателю или до передачи их согласно установленным правилам другому гражданину или юридическому лицу в случае, если не докажет, что им были приняты все необходимые меры по предотвращению причинения вреда или такие меры невозможно было принять.

Перевозчик несет ответственность за сохранность находящихся при пассажире вещей, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) этих вещей произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело, либо умысла пассажира.

Перевозчик несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза, если не докажет, что они не явились результатом совершенных умышленных

действий (бездействия) перевозчика или произошли не во время воздушной перевозки.

За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, перевозчик несет ответственность в следующих размерах:

за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке с объявлением ценности, – в размере объявленной ценности. За воздушную перевозку багажа или груза с объявленной ценностью с грузоотправителя или грузополучателя взимается дополнительная плата, размер которой устанавливается договором воздушной перевозки багажа или договором воздушной перевозки груза;

за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявленной ценности, – в размере их стоимости, но не более чем в размере двух установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда за килограмм веса багажа или груза;

за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при пассажире, – в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления – в размере не более, чем десять установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда.

Стоимость багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, определяется исходя из цены, указанной в счете продавца или предусмотренной договором, а при ее отсутствии – исходя из средней цены на аналогичный товар, существовавшей в том месте, в котором груз подлежал выдаче, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, при международных воздушных перевозках перевозчик несет ответственность в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

За просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 25% установленного федеральным законом минимального

размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более, чем 50% провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место в следствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

2.14.5. Срок предъявления претензий к перевозчику при внутренних воздушных перевозках

Претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев. Указанный срок исчисляется следующим образом:

- о возмещении вреда в случае недостачи или повреждения (порчи) груза или почты, а также в случае просрочки их доставки – со дня, следующего за днем выдачи груза, а в отношении почты – с даты составления коммерческого акта;

- о возмещении вреда в случае утраты груза – через десять дней по истечении срока доставки;

- о возмещении вреда в случае утраты почты – по истечении срока доставки;

- о возмещении вреда во всех остальных случаях – со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.

Перевозчик вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

2.14.6. Срок предъявления претензии к перевозчику при международных воздушных перевозках

В случае повреждения (порчи) багажа или груза при международных воздушных перевозках лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда должно заявить перевозчику уведомление в письменной форме не позднее чем через 14 дней со дня получения груза. В случае просрочки доставки багажа или груза претензия должна быть

предъявлена в течение 21 дня со дня передачи багажа или груза в распоряжение лица, имеющего право на его получение. Указанное уведомление является основанием для составления коммерческого акта.

В случае утраты багажа, груза или почты претензия к перевозчику может быть предъявлена в течение 18 месяцев со дня прибытия воздушного судна в аэропорт пункта назначения со дня, когда воздушное судно должно было прибыть, или со дня прекращения воздушной перевозки.

2.14.7. Срок исковой давности и порядок рассмотрения претензии

Перевозчик обязан в течение 30 дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить грузоотправителя или грузополучателя об удовлетворении или отклонении претензии.

Течение срока исковой давности начинается на следующий день после получения грузоотправителем или грузополучателем ответа об отказе или о частичном удовлетворении претензии, в случае неполучения такого ответа – через сорок пять дней после получения претензии перевозчиком, если иное не предусмотрено договором воздушной перевозки груза или договором воздушной перевозки почты.

2.14.8. Размеры ответственности за вред, причиненный при воздушной перевозке

За вред, причиненный жизни или здоровью либо имуществу пассажира воздушного судна при воздушной перевозке, владелец воздушного судна несет ответственность в размере, предусмотренном ГК РФ, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

За вред, причиненный жизни или здоровью либо имуществу третьих лиц при воздушной перевозке, владелец воздушного судна несет ответственность в размере, предусмотренном ГК РФ, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

2.14.9. Обязательное страхование ответственности перевозчика перед пассажиром воздушного судна

Перевозчик обязан страховать ответственность за вред, причиненный жизни и здоровью пассажира воздушного судна, а также за вред, причиненный багажу и находящимся при пассажире вещам.

Страховая сумма на каждого пассажира воздушного судна, предусмотренная договором страхования жизни и здоровья пассажира, устанавливается в размере не менее чем 1000 минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день продажи билета.

Страховая сумма, предусмотренная договором страхования багажа, устанавливается в размере не менее чем два минимальных размера оплаты труда, установленных федеральным законом, за килограмм веса багажа.

Страховая сумма, предусмотренная договором страхования вещей, находящихся при пассажире, устанавливается в размере не менее чем 10 минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом.

При выполнении международных полетов воздушным судном страхование ответственности перевозчика перед пассажирами воздушного судна, в том числе ответственности за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажирах, является обязательным. Размер страховой суммы не должен быть менее размера, предусмотренного международными договорами Российской Федерации или законодательством соответствующего иностранного государства.

2.14.10. Тарифы и сборы в области гражданской авиации и правила продажи перевозочных документов

Правила формирования и применения тарифов, взимания сборов в области гражданской авиации, а также правила продажи билетов, выдачи грузовых накладных и других перевозочных документов устанавливаются специально уполномоченным органом в области гражданской авиации.

Для воздушных перевозок, осуществляемых в соответствии с договором фрахтования воздушного судна (воздушным чартером), могут устанавливаться договорные цены. Специально уполномоченный орган в области гражданской авиации может устанавливать минимальные цены на такие перевозки, осуществляемые на определенных авиационных линиях, в целях защиты регулярных воздушных перевозок, осуществляемых на тех же авиационных линиях.

Плата за воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты устанавливается перевозчиками.

2.14.11. Перевозочные документы

Договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза или договор воздушной перевозки почты удостоверяется соответственно билетом, багажной квитанцией, грузовой или почтовой накладной.

Формы билета, багажной квитанции и грузовой накладной устанавливаются специально уполномоченным органом в области гражданской авиации.

2.14.12. Применение паспортных, таможенных и иных правил при выполнении международных полетов воздушных судов

На прибывающие в Российскую Федерацию, убывающие из Российской Федерации и следующие транзитом с посадкой на территории Российской Федерации воздушные суда, их экипажи и пассажиров, а также на имущество, багаж, грузы и почту, ввозимые в Российскую Федерацию и вывозимые из нее, распространяется действие паспортных, таможенных и иных правил, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.15. ТИПЫ И КЛАССИФИКАЦИЯ САМОЛЕТОВ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ АВИАЦИОННЫХ ЛИНИЯХ; САМОЛЕТЫ БУДУЩЕГО

Обслуживание пассажиров на международных линиях производит около 400 авиакомпаний, из них около 60 в России.

Крупнейшим перевозчиком в международном сообщении является Акционерное общество "Аэрофлот – Российские международные авиалинии".

В 1995 г. этой компанией было перевезено более 3,5 млн пассажиров и 70,5 тыс т почты и грузов. По объему перевозок компания стоит на 72-м месте в мире, по парку подвижного состава – на 16-м. Эта крупнейшая компания осуществляет 18% всех пассажирских авиаперевозок в России. Она имеет более 150 своих агентств и представительств в различных странах.

Кроме того, обслуживание российских и зарубежных пассажиров производят такие авиакомпании, как "Внуковские авиалинии", "Трансаэро", "Пулково", "Интурбус" и др.

Пассажирский воздушный флот авиакомпаний России состоит из таких самолетов: ТУ-134, ТУ-154, ЯК-40, ЯК-42, ИЛ-62, ИЛ-86, ИЛ-96, аэробус А-310-300, Боинг-767-300 и др. Характеристики некоторых из них представлены в табл. 2.3* (всего в России к 1996 г. было зарегистрировано 8553 самолета и вертолета).

Т а б л и ц а 2.3

Тип самолета	Длина, м	Вместимость, ч	Скорость, км/ч	Дальность полета, км	Высота полета (max), м
ТУ-154	47,90	180	850	4 000	11 000
ИЛ-62 М	53,12	186	820	10 000	11 000
ИЛ-86	59,54	350	900	5 000	11 000
ИЛ-96-300	55,35	235	900	10 000	13 000
А-310-300	46,66	183	850	9 800	11 000
BOEING-767	54,94	232	850	10 800	11 000

* По данным журнала «Аэрофлот» – 1996. – № 17.

Основные характеристики крупнейших российских и зарубежных авиакомпаний по состоянию на 1995 г. представлены в табл. 2.4*.

Т а б л и ц а 2.4

Наименование авиакомпании	Страна	Число самолетов	Основные типы самолетов	Зона обслуживания
Аэрофлот – Российские международные авиалинии	Россия	116	ТУ-134, ТУ-154, ЯК-40, ИЛ-86, ИЛ-62, ИЛ-96 и др.	126 рейсов в 102 страны
Авиационное предприятие "Пулково"	Россия	55	ТУ-154, ТУ-134, ИЛ-86 и др.	53 города России и СНГ, 32 города Европы и Азии
Внуковские авиалинии Vnukovo Airline	Россия	59	ТУ-154М, ИЛ-86, ТУ-204 и др.	40 городов России, СНГ и др.
Air France (международный консорциум из 5 фирм)	Франция	238	Airbus-320, А-340, А-300, Boeing-737, Concorde и др.	228 городов в 109 странах мира
Austrian Airlines	Австрия	28	Airbus А-340-200, А-321, А-310-324, 20 МД-80, X-Large Fokker Yet и др.	82 города в 45 странах мира
Balcan – Bulgarian Airlines	Болгария	61	ТУ-134, ТУ-154М, ИЛ-62, Boeing 737-400 и др.	60 стран мира
British Airways	Великобритания	–	Concorde, Boeing 737, А-340-200 и др.	90 международных линий
Czechoslovak Airlines – CSA	Чехия	–	Airbus А-310-300, Boeing 737-400, 737-500, АTR-72, АTR-421, АTR-400 и др.	55 международных линий
Delta Air Lines	США	567	Airbus F-310, Douglas М-11, MD-88 Boeing 727, 737, 757, 767	2700 рейсов в 34 страны мира
Lot Polish	Польша	22	Boeing 737, 767, АTR-72/7, ТУ-134 и др.	50 стран мира
Lufthansa	Германия	250	–	200 городов в 86 странах мира

Продолжение

Наименование авиакомпании	Страна	Число самолетов	Основные типы самолетов	Зона обслуживания
Malev Hungarian Airlines	Венгрия	-	TU-134, TU-154, Boeing 737-200, 737-300, 737-200, 737-300, Fokker-70	120 городов Европы, Ближнего Востока, США, Японии и др.
SAS – Scandinavian Airlines System (консорциум)	Дания, Швеция, Норвегия	146	Boeing 737, DC, Fokker-70, Boeing 737-600S и др.	Около 1000 рейсов в 102 города 34 стран мира
Swissair	Швейцария	-	A-310-322, MD-11, Boeing 743-357, MD 82/83, Fokker-70	115 городов в 69 странах мира

* По данным журнала «Туристские фирмы». – 1996. – № 10.

Срок эксплуатации самолетов по регионам мира представлен в табл. 2.5*.

Таблица 2.5

Регион	Количество лет
Юго-Восточная Азия	18
Западная Европа	22
Северная Америка	26
Ближний Восток	26
Северная Африка	26
Восточная Европа	27
Центральная и Южная Африка	28
Южная Америка	29

* По данным «Турифо». – 1997. – № 13.

Средний возраст эксплуатации пассажирских самолетов в мире составляет 23 года. Меньше всего – около 18 лет – эксплуатируют авиалайнеры в Юго-Восточной Азии и 19 лет – в Западной Европе.

Авиакомпании Восточной Европы в среднем используют самолеты 27 лет. Дольше авиалайнеры летают лишь в Южной Африке и Южной Америке (28 и 29 лет соответственно).

Крупнейшим производителем самолетов в Европе является авиационный консорциум "Airbus Industrie". Здесь производится самый современный и популярный самолет-аэробус А-340 на 270 мест. Проектируется пассажирский суперсамолет на 800 мест.

Конкурентом данного консорциума является крупнейшая американская авиастроительная компания Boeing ("Боинг"), основанная в 1916 г. Здесь производятся пассажирские лайнеры Boeing 707, 727, 747 и др. вместимостью до 400 пассажиров и крейсерской скоростью 920 км/ч.

Европейский гигант авиастроения "Airbus Industrie" составил прогноз развития пассажирского воздушного флота на ближайшие 20 лет. К 2016 г. должно обновиться более половины, составляющего на сегодня 9400 авиалайнеров, мирового парка самолетов. Также авиакомпаниями будет приобретено около 16 тыс. новых самолетов. Что касается вместимости лайнеров, то в среднем она возрастет с нынешних 179 до 235 мест. Впечатляюще, в 2,5 раза, должна увеличиться общая пассажировместимость мирового воздушного флота – с 1,68 млн мест (в 1996 г.) до 4,03 млн мест (в 2016 г.).

В начале третьего тысячелетия появятся широкофюзеляжные самолеты пассажировместимостью 550–800 человек. Над этой проблемой работают представители европейского консорциума "Airbus Industrie", объединяющего Францию, Англию, Германию и Испанию.

Первый коммерческий рейс гигантского двухпалубного широкофюзеляжного авиалайнера (супераэробус пока носит название А-3XX) должен состояться в 2003 г., а работы над ним начаты в 1997 г. Возможно, помимо членов консорциума в разработках этого супераэробуса будут также участвовать Италия, Россия и Китай.

Американский концерн "Боинг" не считает целесообразным создавать совершенно новый самолет-гигант, когда можно ограничиться модификациями самолета Б-747

(разработаны и запускаются в серию усовершенствованные версии Б-747-500Х и Б-747-600Х).

Англо-французским консорциумом British Aerospace и Sud-Tvia создан единственный в мире сверхзвуковой пассажирский реактивный самолет Concorde (Конкорд). Скорость самолета в два раза превышает скорость звука и составляет 2125 км/ч, вместимость 125–130 пассажиров. Первые полеты были совершены в 1969 г., а регулярные рейсы через Атлантику начались в 1976 г. Данные самолеты эксплуатируются авиакомпаниями Air France и British Airways.

В бывшем СССР был изготовлен сверхзвуковой пассажирский самолет ТУ-144, некоторое время эксплуатировался на пассажирских и почтовых линиях, затем был снят с эксплуатации из-за высокой аварийности. Разрабатывается проект сверхзвукового самолета ТУ-244, а также проект российского пассажирского самолета М-99 ВОКБ им. Мясищева. Его вместимость – 508–546 пассажиров, дальность беспересадочного полета – 13 500 км. По предварительным оценкам у М-99 будет более высокая топливная эффективность, чем у супераэробуса А-3ХХ.

В отдаленной перспективе возможно появление самолетов вместимостью 1000–1500 человек.

В ближайшей перспективе новый турбовинтовой самолет ТУ-114 пассажировместимостью 64 человека постепенно заменит устаревший Ан-24.

Новый среднемагистральный самолет ТУ-204 по своим летно-техническим и экономическим показателям находится на уровне таких самолетов, как А-320 и Boeing-757, стоимость которых в 3 раза выше. Дальность полета при максимальной загрузке – до 7000 км, а расход топлива – в два раза меньше, чем у ТУ-154.

На внутренних и международных линиях протяженностью до 3000 км будет эксплуатироваться новый самолет ТУ-334 пассажировместимостью 102 человека.

В России созданы также новые модели пассажирских вертолетов.

Кроме многоместных пассажирских лайнеров, для бизнес-туров используются небольшие турбовинтовые пассажирские самолеты бизнес-класса.

Крупнейшим оператором по предоставлению пассажирских услуг в самолетах бизнес-класса является компания AMR COMBS CHARTER. Она представляет следующие типы самолетов:

Large Jets – дальность полета 4900 миль, салон-люкс на 10–12 пассажиров;

Midsize Jets – дальность полета без посадки 2900 миль, салон-люкс на 8–9 пассажиров;

Small Jets – дальность полета без посадки 2000 миль, салон-люкс на 6 пассажиров;

Turboproops – дальность полета без посадки 1900 миль, салон на 5–8 пассажиров.

Самолеты данных классов оборудованы офисной техникой, современными средствами связи, полным сервисом.

В ряде случаев для туристов используется авиетка (baby plane).

В России эксплуатируется около 100 самолетов бизнес-класса на базе самолета ЯК-40.

2.16. КРАТКАЯ СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ АЭРОПОРТОВ МИРА

Десять крупнейших аэропортов мира приведены в табл. 2.6*.

Т а б л и ц а 2.6

Город	Аэропорт	Объем перевозки пассажиров в год, млн человек
Чикаго	О'Хара	67,2
Атланта	Хартсфилд	57,7
Даллас	Форт Ворз	56,5
Лондон	Хитроу	54,5
Лос-Анджелес	–	53,9
Токио	Ханеда	45,8
Франкфурт-на-Майне	–	38,2
Сан-Франциско	–	36,3
Майами	–	33,2
Денвер	–	31,0

* По данным «Туринфо». – 1997. – № 13.

Пять лучших аэропортов мира (по итогам 1997 г.) приведены в табл. 2.7*.

Т а б л и ц а 2.7

Город	Аэропорт
Сингапур	Чанги
Манчестер	—
Мельбурн	—
Амстердам	Вирпул
Цюрих	—
* По данным «Туринфо». – 1997. – № 13.	

Расстояние от основных аэропортов мира, виды трансфера и его стоимость даны в табл. 2.8*.

Т а б л и ц а 2.8

Город (страна)	Расстояние до аэропорта, км	Вид транспорта и его стоимость (авт/такси/ железная дорога) в национальной валюте
Абу-Даби	44	ARD 70 taxi
Аделаида (Австралия)	7	AUD 4 / AUD 10
Аккра (Гана)	10	GHC 2000-8000
Амстердам	15	Shiphol NLG 25/train 55
Антигуа	6	USD 6 taxi
Антверпен	16	BEF 40
Афины	10	Helinlcon GRD 200-1800
Бахрейн	6	BND 4 taxi
Бангкок	29	Itern. BHT 100/BHT 400
Барселона	10	Terminal A ESR 400-2000 ESR 260 train
Берлин	8	Tegel DM 4-25
Богота (Колумбия)	12	COP 5000 taxi
Бомбей (Индия)	37	INR 200
Бонн	26	Coach DM 8

Город (страна)	Расстояние до аэропорта, км	Вид транспорта и его стоимость (авт/такси/ железная дорога) в национальной валюте
Бордо (Франция)	12	FRF 33 taxi
Бремен (Германия)	3	Public transpor DM 3
Брюссель	12	National BEF 75/train/ BEF 220 coach/BEF 1200
Буэнос-Айрес	51	USD 14 coach
Будапешт	16	Ferihegy HUF 150-1500
Ванкувер	15	CAD 10 coach /CAD 30
Вена	19	Schwechat ATS 60/ ATS 400/ATS 30 train
Гамбург	11	Fuhlsbuttelt term.DM 4-9
Ганновер	11	DM 8
Гетеборг (Швеция)	26	Landwetter SEK 50-300
Гибралтар	2	GIP 3
Гонконг (Китай)	7	Coach HKD 11-16
Дакка (Бангладеш)	20	BDT 200 taxi
Дели	21	INR 150
Джакарта (Индонезия)	30	IDR 30000
Дубай (ОАЭ)	4	AED 40 taxi
Дублин (Ирландия)	9	Coach
Дюссельдорф	4	S-Bahn DM 3-20
Женева	4	Cointrin CHF 5/train 25
Зальцбург	5	ATS 100 taxi
Каир	24	EGP 55 taxi
Калькутта (Индия)	27	INR 125
Копенгаген	4	Copengagen lnt DKK 28
Ларнака (Кипр)	8	CYP 3-30
Лейпциг	18	DM 6
Лондон	24	Heatrow term.1 GBR 3 train/GBR 30

Город (страна)	Расстояние до аэропорта, км	Вид транспорта и его стоимость (авт/такси/ железная дорога) в национальной валюте
Лион (Франция)	26	FRF 45 coach
Мадрас (Индия)	14	INR 110
Мадрид	13	Barajas ESP 300-2000
Майами	11	Intern. USD 6/USD 16
Марсель (Франция)	27	FRF 39 coach
Мельбурн	22	AUD 8.50 sky/bus/AUD 25
Милан	46	Malpensa ITL 100000/ITL
Монреаль	60	CAD 14 coach
Мюнхен	29	S-Bahn DM 10/coach DM 12/ DM 95
Нью-Йорк	24	John Kennedy AP USD 11/USD 35
Ницца (Франция)	6	FRF 20 coach
Оттава	28	CAD 11
Париж (Orly)	14	FRF 30 coach/FRF 25 train line B
Прага	16	CZK 30 coach
Рио-де-Жанейро	20	USD 16
Салоники (Греция)	16	Coach GRD 115
Сантьяго(Чили)	21	USD 12 bus
Сан-Паулу	20	USD 20 coach/ USD 34
Сидней	10	AUD 10/ AUD 15
Сингапур	20	ChangiSID 1.2/ SID 23
София	10	BGL 5 bus
Стамбул	20	Attarurk TRL 20000/TRL 150000
Стокгольм	41	AlrandaSEK 50/ SEK 450
Тегеран	11	IRR 7000
Токио	65	Narita Ter. 1 JPY 2700 JPY 18000
Торонто	28	CAD 11 coach/CAD 37

Продолжение

Город (страна)	Расстояние до аэропорта, км	Вид транспорта и его стоимость (авт/такси/ железная дорога) в национальной валюте
Тулуза (Франция)	10	FRF 23 bus
Франкфурт	10	Fr.Rein Main DM 4-5, train/DM 35
Хельсинки	19	Hels. Vantaa FIN 20-120
Цюрих	14	Zurich terminal B CHF 5.20 train/CHF 45
Шеннон (Ирландия)	24	public transport
Штутгарт	13	S-Bahn DM 4/ coach DM 8

* По данным журнала «Туристские фирмы». – 1996. – № 10.

Наименования и коды международных валют представлены в табл. 2.9*.

Т а б л и ц а 2.9

Международные обозначения валюты

Код	Наименование	Код	Наименование
USD	Доллары США	GIP	Гибралтарские фунты
RUR	Рубли	PTE	Португальские эскуды
GBR	Англ. фунты стерлингов	CLP	Чилийские песо
NLG	Голландские гульдены	DZD	Алжирские динары
CHF	Швейцарские франки	LKR	Шри-Ланка рупии
SEK	Шведские кроны	LYD	Ливийские динары
ITL	Итальянские лиры	MXN	Мексиканские песо
FRF	Французские франки	SYR	Сирийские фунты
NOK	Норвежские кроны	TND	Тунисские динары
DKK	Датские кроны	THB	Таиландские баты
LUF	Люксембургские франки	NZD	Новозеландские доллары

Код	Наименование	Код	Наименование
CAD	Канадские доллары	MAD	Марокканские дирхамы
IQD	Иракские динары	MYR	Малайзийские ринггиты
JPY	Японские иены	BMD	Бермудские доллары
ATS	Австрийские шиллинги	MTL	Мальтийские лиры
AUD	Австралийские доллары	KES	Кенийские шиллинги
BEF	Бельгийские франки	HKD	Гонконгские доллары
ECU	ЭКЮ	PEN	Перуанские новые соли
DEM	ФРГ марки	SCP	Сейшельские рупии
ESP	Испанские песеты	BHD	Бахрейнские динары
KWD	Кувейтские динары	OMR	Оманские
LBP	Ливанские фунты	PHP	Филиппинские песо
ISK	Исландские кроны	MVR	Мальдивские рупии
SGD	Сингапурские доллары	FJD	Фиджийские доллары
JOD	Иорданские динары	CRC	Косториканские колоны
SDD	Суданские динары	GYD	Гавайские доллары
GRD	Греческие драхмы	JMD	Ямайские доллары
TRL	Турецкие лиры	ANG	Антильские гульдены
FIM	Финляндские марки	BSD	Багамские доллары
IER	Ирландские фунты	BBD	Барбадосские доллары
SAR	Саудовской Аравии риалы	KRW	Южной Кореи воны
ARS	Аргентинское песо	AED	ОАЭ дирхамы
YER	Йеменские риалы	QAR	Катарские риалы
EGP	Египетские фунты	MOP	Макао патака
BRR	Бразильские крузейро	ILS	Израильские шекели
INR	Индийские рупии	HUF	Венгерские форинты
NPR	Непальские рупии	CNY	Китайские юани
IDR	Индонезийские рупии	PLZ	Польские злотые
ZAR	ЮАР рэнды	LAK	Лаосские кипы
CYP	Кипрские фунты		

* По данным журнала «Туризм. Практика, проблемы, перспективы». – 1997. – № 1.

2.17. ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ АВИАЛИНИЯХ

Турист может воспользоваться услугами авиакомпании напрямую, заказав у нее билет по выбранному маршруту, или через посредника – турагентство, бюро путешествий и экскурсий и др., где данная услуга сформирована в пакете в виде тура. В последнем случае все претензии по данной услуге, как правило, предъявляются этому посреднику, с которым заключен прямой договор на приобретение путевки.

Осуществление авиационных перевозок туристов реализуется различными компаниями по типовой схеме, рис. 3.

Перевозка российских туристов на международных линиях из пункта выезда в России до первого пункта обслуживания в стране пребывания и обратно должна полностью обеспечиваться туристскими фирмами. Это означает, что на фирму возлагаются планирование перевозок, бронирование мест, обеспечение страховки, паспортная и визовая поддержка, выдача туристам проездных документов, обеспечение трансфера.

Основными критериями при выборе авиационных перевозок являются:

- скорость доставки до цели поездки;
- комфортабельность полета;
- тарифы и льготы;
- надежность и репутация авиакомпании и др.

При выборе конкретного авиаперевозчика следует учитывать:

вид перевозок (индивидуальная, групповая, бизнес-тур и т.д.);

наличие туристов на день начала и окончания тура ;

наличие свободных мест на данный маршрут в требуемом классе;

предоставление авиакомпанией льготных тарифов.

Большинство авиакомпаний мира предоставляют услуги по перевозке туристов в режиме:

рейсовых перевозок;

чартерных сообщений;

обслуживания бизнес и конгресс-туров по системе бизнес-офиса;

индивидуального обслуживания туристов.



Рис.3. Схема операций при выполнении международных авиаперевозок туристов

2.18. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ ЧАРТЕРНЫМИ РЕЙСАМИ

Для массовых туристских перевозок, как правило, используется авиачартер, т.е. аренда фирмой-туроператором самолета конкретной авиакомпании на определенный срок: один рейс, месяц, сезон, круглогодично и др. В этом случае фирма предлагает компании удобный для туристов график перевозки, а также несет риск заполнения самолета туда и обратно.

Цена чартерной перевозки может быть значительно ниже рейсовой и зависит от арендной платы за самолет, коэффициента загрузки, количества рейсов и др. В цену чартерной перевозки для пассажира включаются также два холостых перелета: первый – когда самолет возвращается пустым после отправки первой группы и второй – когда пустой самолет отправляется за последней в сезоне группой.

Чартерными перевозками пользуются обычно крупные фирмы-туроператоры, полностью выкупающие арендованные места; в ряде случаев они сдают в субаренду блок-места более мелким фирмам. Иногда арендатором выступают ассоциации туристских агентств, в которые входят небольшие туристские фирмы.

Одной из выгодных чартерных перевозок являются челночные перевозки в виде шоп-туров. В России чартерными перевозками туристов занимаются практически все зарегистрированные в Департаменте воздушного транспорта авиакомпании с правом выполнения внутренних и международных полетов.

Чартерные перевозки реализуют такие компании, как "Аэрофлот-Российские международные авиалинии", ПО "Домодедово", "Внуковские авиалинии", "Трансаэро", "Ист-Лайн", "Россия", "Корсар", "АУТ", "Карат", Авиационное предприятие "Пулково", компания "Центр-Юг" и др.

Чартерные рейсы организуются, если с туристским потоком в сезон не справляются плановые рейсовые самолеты или в случае перевозки туристов в места, где рейсовые маршруты отсутствуют или доставка туристов связана с пересадками. Во многих случаях чартерные перевозки туристов осуществляются совместно несколькими авиакомпаниями.

Так, доставка туристов на Сицилию производится российскими авиакомпаниями, а обратно – итальянскими. Аналогичная практика используется при доставке туристов в Израиль, ОАЭ, Таиланд и др.

Чартерная политика большинства российских авиакомпаний отличается стабильностью. Кроме прямых международных рейсов из Москвы или Санкт-Петербурга, на перспективу будет осваиваться региональный рынок чартерных перевозок, в том числе на основе делового сотрудничества с местными авиакомпаниями.

Если ранее основным направлением чартеров были маршруты из России, то в настоящее время картина изменяется в пользу въездного туризма.

Направления, типы самолетов, частота полетов и консолидаторы чартерных рейсов московского региона в 1997 г. представлены в табл. 2.10*.

Таблица 2.10

Направление	Частота полетов в неделю	Заявленный тип самолета	Консолидаторы рейсов
"Аэрофлот – Российские международные авиалинии"			
Римини	1	Ил-86	"Бегемот"
Измир	1	Ил-62	" "
Ираклион	2	А-310/Б-767	"Академсервис"
Аликанте	1	Ил-86	"Беллвер Трэвел Клуб"
Реус	1	Ту-154	" "
Ибица	1	Ту-154	"Интерпульс"
Барселона	2	Ил-86	" "
Жерона	1	Ту-154	" "
Бургас	1	Ил-86	Агентство "Спутник"
Пальма-де-Майорка	1	Ил-86	"Бейс Тревел"
Тенерифе	1	Ил-86	" "
Малага	1	Ил-86	"Галатур"
Анталья	По особому расписанию	Ил-86	"Экспрессимпекс-тур"

Направление	Частота полетов в неделю	Заявленный тип самолета	Консолидаторы рейсов
ПО "Домодедово"			
Ницца	По особому расписанию	Ил-86	"Экспрессимпекс-тур"
Стамбул	2	Ил-62	Соб. чартер.
Варна	2 в мес.	"	"
Неаполь	1	"	"
Анкона	1	"	"
Дели	1	"	"Ист-Лайн"
Тяньцзинь	1	"	"
Римини	1	"	"
"Внуковские авиалинии"			
Барселона	2	Ил-86	"Гала-Тур"
Малага	1	"	"
Жерона	1	"	"
Тенерифе	1	"	"
Афины	2 в мес.	Ил-86/Ту-154	"Эксотур"
Салоники	1	"	"Интурист"
Ираклион	1	Ту-154	"Меридиан"
Афины	1	"	"Атолл"
Анталья	1	"	"Интурист"
Стамбул	1	"	"Пан Укр"
Палермо	1	"	"Интурист"
Бургас	2 в мес.	Ил-86/Ту-154	Соб. чартер
Варна	1	Ту-154/Ту-204	"Интурист"
Дубровник	1	Ту-154	"Дельта Тревел"
"Трансаэро"			
Анталья	1	Б-757	"Светал"
Анталья	4-6	Ил-86	"Туртесс"
Тенерифе	1	ДС-10-30	"Тропикан"
Лансероте	2 в мес.	Б-757	"Ланта-тур"
Реус	3 в мес.	"	"Светал"
Фару	1	"	"
Монастир	3 в мес.	"	"
Малага	1	ДС-10-30/Б-757	"Сольтур Эсте"
Генуя	1	Б-757	"Светал"

Продолжение

Направление	Частота полетов в неделю	Заявленный тип самолета	Консолидаторы рейсов
Кальяри	1	" "	" "
Анкона	2	Ил-86	"Вектор-М"
Ираклион	1	Б-757	"Экзотур"
Пафос	3	" "	"Кипр-авиа"
"Россия"			
Сочи	6	Ту-134/Ту-154	Соб. чартер
Анапа	6	Ил-18	" "
Лиепая	2	Як-40	" "
Мариуполь	2	" "	" "
Салоники	2	Ту-154/Ил-62	"Интаэр"
Корфу	1	" "	"Афон"
Дубай	2	" "	"Спектр-тур"
Аликанте	2	" "	"Время"
Родос	2	" "	"Афон"
Валенсия	1	" "	"Конка въяджи"
Ираклион	3	" "	"Афон"
Даламан	1	" "	"Спектр-тур"
Жерона	1	" "	"Конка въяджи"
Афины	2	" "	"Афон"
Анталья	2	" "	"Спектр-тур"
"Корсар"			
Ламеция-де-термо	2 в мес.	Ту-154	"Интертур"
Подгорица	1	" "	"Дон Коммерц"
АJT			
Стамбул	2	Ил-86	"Русское золото"
Анталья	4	" "	"ТЭЗ Тур"
Анталья	3	" "	"Трек Тревел"
Анталья	3	" "	"Спейс Тревел"
Измир	2	" "	"ТЭЗ Тур"
Даламан	2	" "	" "
Римини	3	" "	" "
Барселона	2	" "	" "
Дубай	2	" "	"Русское золото"
Дубай	2	" "	"Спейс Тревел"
Хургада	1	" "	" "

Направление	Частота полетов в неделю	Заявленный тип самолета	Консолидаторы рейсов
"Карат"			
Керира	1	Як-42	"Очарованный странник"
Закинтос	1	"	"Внуково-Хеллас"
Пула	1	"	"Асент Тревел"
Дубровник	1	"	"Дельта Тревел"
"Ист-Лайн"			
Анталья	2	Ту-154	"Авиатика-сервис"
Варна	1	"	Соб. чартер
Римини	1	Ту-154/Ил-86	"
Неаполь	1	Ту-154	"
Стамбул	2	Ил-86	"
Салоники	2 в мес.	Ту-154	"
* По данным «Туринфо». – 1997. – № 14.			

Осуществление чартерного маршрута требует очень большой подготовительной работы: планирование маршрута, заполнение холостых пролетов, получение всех разрешений на воздушный коридор, обеспечение минимально допустимой стоянки в аэропорту прибытия и отправления и др.

2.19. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРИСТСКИМИ ФИРМАМИ УСЛУГ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ АВИАЦИОННЫХ БИЛЕТОВ

Крупные туристские фирмы предоставляют все виды туристских услуг, включая бронирование и продажу авиабилетов.

Для осуществления самостоятельной продажи авиабилетов или их бронирования требуется аккредитация туроператора со стороны Международной организации авиационного транспорта – IATA. При этом специалистами IATA

проводится обучение по специальной 200-часовой программе с выдачей сертификата сотрудникам и аккредитации туристской фирмы. Здесь специалисты осваивают не только технологию бронирования и продаж, но и технологию туристской индустрии, включающую:

- правовое регулирование авиасообщений;
- деятельность туристского агентства;
- географию международного туризма;
- планирование авиаперевозок;
- таможенные формальности;
- профессиональную туристскую этику;
- сервис по обслуживанию пассажиров;
- технологию и технику бронирования и продажи и др.

Аккредитация фирмы со стороны IATA связана с выполнением целого ряда других условий: наличие банковской гарантии, наличие страховки, опыт работы в туристском бизнесе, высокая квалификация специалистов, специально оборудованные офисы и др.

По состоянию на 1997 г. около 100 российских туристских фирм получили аккредитацию IATA. Под эгидой IATA в России функционирует система бронирования и взаиморасчетов авиакомпаний и туристских фирм – "Банк Сетлмент план".

Технология бронирования и продажи авиабилетов значительно упрощает формирование пакетов туристских услуг (туров) и способствует снижению их себестоимости.

Структура продажной цены авиаперевозки формируется с учетом:

- вида перевозки;
- типа используемых транспортных средств;
- дальности полета;
- коэффициента заполнения салона;
- базовых тарифов и льгот;
- себестоимости тура;
- нормативной прибыли;
- уровня конкурирующих цен;
- соотношения спроса и предложения и др.

Стоимость транспорта в структуре цены тура при авиаперевозках составляет от 35 до 70% в зависимости от вышеприведенных факторов.

Следует учитывать специфические особенности обслуживания туристов и ценообразования транспортных услуг при использовании нетрадиционных летательных средств: вертолетов, дирижаблей, воздушных шаров, дельтапланов, парапланов и др.

3. ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Туристский поток на железнодорожном транспорте в России снизился с 29,8% в 1991 г. до 25,4% в 1995 г. в силу ряда объективных причин:

значительного уменьшения числа предоставляемых туристских поездов со стороны Министерства путей сообщения;
длительности поездки;

низкого качества обслуживания туристов в пути следования;

высоких тарифов и др.

Однако железнодорожные перевозки туристов имеют преимущества перед другими видами транспорта, если они осуществляются на короткие (до 150 км) и средние (до 800 км) расстояния, включая международный и внутренний туризм.

Этот вид транспорта (наряду с автомобильным) является основным в приграничных туристских перевозках: в Финляндию, Польшу, Словакию, Китай, Монголию, а также в бывшие республики СССР.

В режиме внутреннего туризма железнодорожный транспорт конкурентоспособен при реализации познавательного туризма, поездках выходного дня, экскурсиях. В России перевозка туристов осуществляется на скорых (от 1 по 149 номер), скоростных (от 150 до 169) и пассажирских (от 170 до 699) поездах как отечественного, так и зарубежного производства.

3.1. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Общие правила перевозки пассажиров в международном сообщении, в том числе железнодорожным транспортом, регламентируются межправительственными соглашениями в рамках "Международной конвенции по контракту на путешествие", принятой 22 октября 1970 г., "Конвенции и Статуса о свободе транзита", принятой 20 апреля 1921 г., Бернской (1961 г.) Конвенции ООН и др.

Перевозки туристов на территории СНГ регулируются межправительственными соглашениями, а также рекомендательным законодательным актом "Об основных принципах сотрудничества государств-участников СНГ в области туризма", принятым 29 октября 1994 г.

Осуществление путешествий с использованием железнодорожного транспорта во внутреннем сообщении регулируется Законом РФ "О федеральном железнодорожном транспорте", "Транспортным Уставом железных дорог Российской Федерации" (Федеральный закон Российской Федерации от 8 января 1998 г.), "Правилами перевозки пассажиров, багажа и почты". Перевозка туристских грузов и багажа регулируется "Правилами перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа по железной дороге в межгосударственном сообщении".

При перевозках туристов по системе туристского поезда используются инструкции бывшего Центрального совета по туризму и экскурсиям с изменениями и дополнениями:

"О руководителях туристских групп туристских транспортных маршрутов" (№ 10-18 от 24.04.84 г.);

"Должностные обязанности работников туристско-экскурсионного поезда" (№ 10-19 от 26.06.83 г.);

"Об организации отдыха родителей с детьми на туристских железнодорожных маршрутах" (№ 26-7 от 25.11.83 г.) и др.

3.2. ТЕХНОЛОГИЯ ПЕРЕВОЗКИ ТУРИСТОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Железная дорога обязана перевозить туристов по кратчайшему пути следования с минимальным числом пересадок. Перевозка туристов на специализированных туристских поездах, включая дальние расстояния, реализуется без пересадок, в режиме специального графика. Как правило, движение поезда осуществляется ночью, а днем проводятся экскурсии по заранее разработанному плану.

В Министерстве путей сообщения России пассажирскими и туристскими перевозками ведает Главное пассажирское управление, которому подчинены пассажирские службы в управлениях железных дорог.

Перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте подразделяются на дальние, местные и пригородные.

При дальнем сообщении перевозка осуществляется в пределах двух и более дорог, при местном – в пределах одной дороги и пригородном – на расстоянии до 150 км.

Чем продолжительнее железнодорожное туристское путешествие, тем оно утомительнее. Наиболее приемлемым для туриста считается путешествие до двух суток.

Продолжительные путешествия планируются, как правило, в высококомфортабельных поездах. При этом поездной стресс снижается за счет интересной культурной программы, кратковременных остановок в зеленых и экологически чистых зонах (в лесу, у озера, в горах, на берегу моря и др.).

Увлекательному и малоутомительному путешествию способствует преобразование вагонов поезда в «отель на колесах» (родтель). При этом общее число купе в спальном вагоне не превышает восьми, а в каждом купе проживают один-два человека. Купе оборудуются вертикально или горизонтально расположенными мягкими кроватями (в ряде случаев – одной двуспальной кроватью), кондиционером, письменным столом, телевизором, телефоном. Туалетная и душевая комнаты могут быть как в каждом купе, так и один бытовой блок на два купе. В вагоне также имеются библиотека, вагон-салон, конференц-зал, детский вагон с залом подвижных игр, видеосалон, дискотека и др.)

Перевозка туристов на железнодорожном транспорте осуществляется по трем основным группам маршрутов: групповые маршруты, туристско-экскурсионные поезда, поезда "Здоровье".

Групповые путешествия реализуются, как правило, к месту отдыха и обратно по предварительно спланированному маршруту. На маршруте движения принимающие бюро организуют обслуживание туристов (питание, экскурсии, проживание, трансфер и др.).

Туристско-экскурсионные поезда представляют собой полный комплекс обслуживания в поезде (проживание, питание, досуг и др.) за исключением экскурсионного обслуживания. Групповые путешествия и туристско-экскурсионные поезда реализуются как по радиальным, так и по кольцевым маршрутам.

Поезда «Здоровье» ("Грибник", "Лыжник", "Ягодник" и др.) – это однодневные маршруты с оздоровительными или спортивными целями. В ряде случаев такие маршруты могут быть 2–3-дневными. К числу таких маршрутов относятся и культурно-просветительные, например вывоз жителей сельских местностей в города для посещения театров, кино, выставок, ярмарок и т.д.

Назначение туристско-экскурсионных поездов дальнего следования осуществляется приказом (указанием) начальника железной дороги отправления по заявкам организаций и туристско-экскурсионных бюро.

Туристские поезда местного и пригородного сообщений назначаются начальником Пассажирского управления дороги.

Туристы размещаются по 2–4 человека в купе. Отдельные купе предоставляются: директору маршрута, штабу турпоезда, врачу (под изолятор).

В каждом вагоне должна быть программа обслуживания туристов, указаны фамилии, имена и отчества директора поезда, проводников, инструкторов, врача и т.д.

На каждый пассажирский туристский вагон дальнего следования назначаются два проводника. Готовность к отправлению туристского поезда (за шесть часов до отправления) проверяется комиссией в составе представителя пассажирской службы отделения дороги, санитарного врача,

представителя фирмы—организатора путешествия или арендатора поезда, представителя службы вагонов-ресторанов. Готовность к приемке поезда оформляется актом.

В арендную плату входит оплата всех вагонов, включенных в поезд, постельного белья из расчета одного комплекта на туриста на семь дней, стоимость проезда по установленным тарифам, стоимость холостого (нулевого) пробега, стоимость отстоя поезда на специально оборудованных путях, стоимость 3–4-разового питания и другие расходы.

К сумме чистой арендной платы добавляется сумма установленной (объявленной) нормы прибыли.

В случае отказа арендатора от аренды после подписания договора он уплачивает неустойку в соответствии с действующим законодательством. Аналогичную неустойку оплачивает дорога при отказе в услугах по договору.

В штате туристско-экскурсионного поезда дальнего следования кроме обслуживающих поездных бригад предусматривается: директор турпоезда (руководитель маршрута), инструктор-методист по туризму, культорганизатор, аккомпаниатор, врач и др.

Директор турпоезда назначается из высококвалифицированных туристских работников, имеющих опыт воспитательной, административной и туристско-экскурсионной работы. Он отвечает за работу подчиненного ему персонала, должный порядок во всех вагонах, выполнение плана графика маршрута, проведение воспитательной, культурно-массовой, экскурсионной работы. Он участвует в комиссии по проверке готовности поезда к рейсу, ведет учет и отчетность, проводит вступительную и заключительную беседы с туристами, отвечает наравне с бригадиром (начальником) поезда за качество предоставляемых услуг в соответствии с договором. Он имеет право удалять с поезда туристов, систематически нарушающих правила внутреннего распорядка.

Инструктор-методист составляет планы воспитательной, культурно-массовой и туристско-экскурсионной работы и отвечает за организацию досуга. Он проводит регулярные беседы в туркабинете или по радиотрансляционной сети, знакомит туристов с путевой информацией, организует концерты, плановые экскурсии, встречи и т.д. В его оперативном подчинении находятся культорганизатор и аккомпаниатор.

Инструктор-методист отвечает за посадку туристов и их размещение, обеспечение туристскими путевками, получение газет, журналов, личной корреспонденции для туристов.

Врач турпоезда работает в соответствии с его должностными обязанностями. Он назначается из лиц, имеющих стаж лечебной работы и прошедших инструктаж по вопросам гигиены и эпидемиологии. Его основной обязанностью являются оказание экстренной медицинской помощи в пути следования и профилактика заболеваний, контроль за соблюдением санитарного режима в вагонах и ресторанах.

На специальных пунктах отстоя туристских поездов должны быть следующие виды обустройства:

- освещение всей территории;
- радиофикация, электронные навесные часы;
- телефоны;
- площадка для стоянки автобусов;
- туалеты, умывальники, комнаты отдыха туристов, бытовые комнаты;
- устройства для заправки вагонов водой, топливом, зарядки аккумуляторных батарей;
- устройства для сбора и удаления мусора.

Такие пункты предусматривают питание туристов или в вагонах-ресторанах туристского поезда, или автономно – в городских пунктах питания.

Число поездов "Здоровье" (выходного дня) в настоящее время сократилось, однако значительно вырос уровень сервиса. Для примера: поезд Москва–Боголюбово (Владимирская область), где выступают оператором фирма "Росинтур" и компания "Русь-рейл", состоит из комфортабельных вагонов из известных составов "Русь-экспресс", "Президент-экспресс" и "Восточный экспресс". В составе поезда вагоны-рестораны, вагон-конференц-зал, вагон-видеосалон, вагон-душевая и др. Пассажировместимость такого поезда 500 человек.

Питание туристов на поездах маршрута "Здоровье" (выходного дня) производится также через поездные буфеты либо с помощью выездной торговли. Обязанности персонала поезда "Здоровье" аналогичны вышеописанным.

Кроме того, в туристских целях используются прогулочные (в том числе детские) железные дороги, паровоз и т.д.

Так, туристская фирма "Окдайл" (Санкт-Петербург) специализируется на организации железнодорожных и ретро-туров на поездах паровозной тяги для любителей железных дорог. Ею также предлагается регулярный туристский маршрут Санкт-Петербург – Москва через старинные русские города Псков и Новгород на фирменном поезде "Новгород-экспресс" продолжительностью три дня. Туристам (по выбору) предлагаются различные варианты размещения: купе-люкс на одного или двух человек или обычное четырехместное купе.

В программе экскурсий – достопримечательности Санкт-Петербурга, Москвы, Новгорода (с посещением Новгородского кремля и музея деревянного зодчества), Пскова (с посещением действующего Псково-Печорского монастыря с обедом в трапезной).

Фирма «Русь-рейл» проводит недельный тур по маршруту «Великий шелковый путь»: Москва – Бухара – Самарканд – Ташкент – Алма-Ата на «Восточном экспрессе». Однако стоимость данного тура 1800 долл. США, как и стоимость северо-западного тура фирмы «Окдайл» – 2000 DM – не рассчитаны на массовый туризм.

Аналогичным по цене является десятидневный железнодорожный туристский маршрут: Москва – Омск – Новосибирск – Иркутск – Улан-Батор – Пекин на «Восточном экспрессе».

В России организованы суперконтинентальные железнодорожные туристские маршруты по транссибирской магистрали, вошедшей в эксплуатацию в 1900 г. Эта самая длинная в мире железнодорожная ветка (9000 км) соединяет Москву – Новосибирск – Иркутск – Хабаровск – Владивосток. Время в пути – 158 часов.

По этой же трассе проходят международные маршруты: Новосибирск – Улан-Батор – Пекин продолжительностью 140 часов; Новосибирск – Пекин продолжительностью 153 часа.

Организовано движение высокоскоростных поездов ЭР-200 между Москвой и Санкт-Петербургом.

По оценкам специалистов поездки на высокоскоростных магистралях на расстояние до 1000 км рентабельнее авиационных.

В России такие проекты существуют для транспортных коридоров: Москва – Санкт-Петербург, Москва – Минск – Брест, Москва – Нижний Новгород – Екатеринбург и др.

Разработан проект создания трансконтинентальной магистрали "Аляска–Сибирь" (от Якутска к Берингову проливу, далее через тоннель на Аляску).

Россия готова принять участие в проекте сооружения трансконтинентальной железнодорожной магистрали по двум возможным направлениям: Пекин – Улан-Батор – Транссиб, Транссиб – Пекин – Казахстан – Туркменистан – Иран – Турция. Европейский банк реконструкции и развития выделил России крупный кредит для развития и модернизации железных дорог России, в том числе на создание транспортных коридоров Берлин – Варшава – Минск – Москва – Нижний Новгород и Хельсинки – Санкт-Петербург – Москва – Липецк – Волгоград – Астрахань.

В перспективе предполагается открыть регулярные международные перевозки туристов на сверхдальние расстояния (трансконтинентальный экспресс "Россия" по Транссибирской магистрали). Кроме того, предлагается строительство новой суперскоростной железнодорожной магистрали Москва – Санкт-Петербург.

Существенным недостатком при международных перевозках по железным дорогам является различная ширина колеи. В России она принята равной 1524 мм, в большинстве стран Европы – 1435 мм. Такая несогласованность требует перестановки вагонов на другие колесные тележки, что связано с увеличением продолжительности пребывания в пути.

Особой популярностью пользуется железнодорожный приграничный туризм с Финляндией. Сейчас в Хельсинки можно доехать тремя фирменными скорыми поездами: "Лев Толстой" (из Москвы), "Репин" и "Сибелиус" (из Санкт-Петербурга). Отечественные поезда "Лев Толстой" и "Репин" сформированы из вагонов 1-го и 2-го классов (двухместные "СВ" и четырехместные купейные). В вагонах-ресторанах поездов большой выбор блюд и российских деликатесов. Имеется вагон бизнес-класса на 10 пассажиров, в котором

обеспечены все условия для комфортной работы и отдыха деловых людей (душ, круглосуточно работающий бар, а также другие атрибуты комфорта). По заявке пассажиров к поезду прицепляется специальный вагон для перевозки автомобилей.

Все составы сопровождаются нарядами транспортной милиции.

Поезд "Сибелиус" отвечает всем международным стандартам. Здесь все члены поездной бригады владеют русским и другими европейскими языками. В поезде предусмотрен специальный вагон для бизнесменов.

Большим достоинством путешествий на данных поездах являются их точное следование по расписанию, высокий уровень комфорта, выезд из центра одного города и прибытие в центр другого, а также проведение таможенного досмотра во время движения.

Для российских туристов, выезжающих в Финляндию, одновременно с приобретением билета можно забронировать место в гостинице.

К 2000 г. предполагается пустить суперэкспресс "Пендолино" между Санкт-Петербургом и Хельсинки, который позволит сократить время в пути с шести до трех часов.

3.4. БИЛЕТЫ, ТАРИФЫ, ЛЬГОТЫ, ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА

На туристские поезда оформляются индивидуальные (именные) или групповые билеты, в стоимость которых включаются:

- "плацкарта" – право на спальное место в поезде;
- право перевозки багажа;
- страховка;
- комиссионный сбор за услуги кассы по предварительной продаже (заказу) билетов;
- сбор за доставку билетов (при необходимости);
- местные сборы.

Железнодорожный билет является договором пассажира с железной дорогой на транспортные услуги. Данные взаимоотношения по договору регулируются Законом РФ "О

защите прав потребителей" и вышеперечисленными нормативными актами.

В соответствии с данным договором железная дорога обязуется предоставить ряд услуг:

- перевозку пассажира в пункт назначения;
- перевозку багажа;

предоставление дополнительных услуг за отдельную плату (постельные принадлежности, чай, кофе, поднос багажа, продажа газет и журналов, сувениров и др.).

Железная дорога предоставляет пассажиру (в туристском поезде туристу) ряд льгот:

- бесплатную перевозку багажа, вес которого регламентируется правилами перевозки;

- бесплатную перевозку одного ребенка до 5 лет, если он не занимает отдельного места;

- льготные тарифы на детей до 12 лет;

- сезонные льготные тарифы и др.

В международных поездах предусматривается целый ряд других льгот. Так, на поездах между Россией и Финляндией установлена скидка для минимальных групп туристов от двух человек. Здесь же можно приобрести "билет бизнесмена" на 10–50 поездок, который не является именным, и им может воспользоваться любой сотрудник фирмы. На билет от 40 поездок и выше установлена 50%-ная скидка, а срок его действия – шесть месяцев. Кроме того, в бизнес-центрах вокзалов Москвы, Санкт-Петербурга и Хельсинки можно оформить визу, забронировать место в отеле, приобрести льготный билет на все виды городского транспорта и т.д.

Пассажир может объявить при сдаче багажа его ценность, заплатив соответствующий сбор; тогда в случае утери багажа пассажир получит компенсацию в размере двукратной объявленной стоимости. Если железная дорога докажет пассажиру, что стоимость его багажа была объявлена завышенной, то компенсация будет выплачена по реальной стоимости. Справка о реальной стоимости заявленных вещей может быть получена в бюро товарных экспертиз или комитете по статистике. Если багаж пассажира принят без объявленной ценности, то компенсация пассажиру при его утере будет выплачена по специальному тарифу.

При задержке доставки багажа по вине железной дороги пассажиру выплачивается компенсация в размере 10% суточной оплаты провоза при наличии акта, составленного по требованию пассажира.

Багаж считается утерянным, если он не прибыл на станцию назначения в течение 10 суток после окончания срока доставки. Если багаж не востребован пассажиром в течение 30 суток после его доставки, то железная дорога вправе его реализовать через местные магазины. Если после этого пассажир предъявил квитанцию на данный багаж, то он в течение шести месяцев с момента его продажи может получить вырученную сумму за минусом расходов по ежемесячному хранению и комиссии за продажу.

Пассажир имеет право согласно Транспортному уставу железных дорог Российской Федерации продлить срок действия билета в следующих случаях:

в случае заболевания в пути следования (на время болезни по предъявлении справки лечебного учреждения);

при опоздании на очередной поезд, если пассажир едет с пересадками, не согласованными по времени;

в случае продажи двух билетов на одно место пассажиру предоставляется право либо продлить билет на согласованный срок, либо получить компенсацию в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей".

Пассажир имеет право один раз в течение поездки изменить маршрут следования при условии, что конечный пункт назначения не изменяется.

Кроме того, пассажир имеет право:

выехать по имеющемуся билету на поезде, отправляющемуся ранее, с соответствующей отметкой и доплатой, если ему предоставлено место более высокой категории;

сделать остановку в пути следования с продлением срока действия билета не более 10 суток;

получить стоимость билета при отказе от поездки (за исключением стоимости спального места и комиссионных сборов);

возобновить проездные документы при условии доплаты стоимости плацкарта при опоздании на поезд в результате болезни или несчастного случая на срок до трех суток;

при опоздании на поезд без уважительной причины до трех часов пассажир может уехать до станции назначения другим поездом с доплатой стоимости плацкарты;

При сдаче билета не позднее 15 часов до отправления поезда пассажиру возвращается полная стоимость проезда, менее 15 часов, но не позднее 4 часов до отправления – стоимость билета – плюс 50% стоимости плацкарты, менее чем за 4 часа – только стоимость билета.

При возврате билета на обратный выезд в пункте его приобретения не позднее чем за 24 часа до отправления поезда пассажиру выплачивается стоимость проезда, при возврате билета позднее указанного срока, но до отправления поезда – стоимость проезда за вычетом стоимости плацкарты.

При возврате билетов, приобретенных организациями по предварительным заявкам менее чем за семь суток до отправления поезда и не позднее чем за трое суток, удерживается 50% стоимости плацкарты, позднее чем за трое суток до отправления поезда – плацкарта удерживается полностью.

Удержания не производятся при отмене, опоздании поезда, непредоставлении места пассажиру, несогласии его занять другое место, при опоздании пассажира в пункте пересадки на согласованный поезд по вине перевозчика – независимо от сроков возврата проездного документа до отправления поезда.

Во всех случаях возврата билета не возвращается стоимость комиссионного сбора. При утере билета проводником составляется соответствующий акт, заверенный штампом и подписью начальника поезда, а на станции со стоянкой не менее 10 минут новые проездные документы оформляются начальником поезда (без участия пассажира).

3.5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЯЗАННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА

Если с пассажиром по вине железной дороги произошел несчастный случай, то он имеет право на получение страхового возмещения, так как в стоимость билета входит страховой взнос.

В соответствии с Уставом и Правилами перевозки пассажиров на транспорте предоставление транспортных услуг реализуется с соответствующим уровнем комфорта и качеством, включающим в себя:

наличие в вагоне маршрута движения, расписания, таблички с фамилией, именем и отчеством проводника;

поддержание температуры в вагоне в соответствии с санитарными нормами (не ниже 18 С);

содержание вагона в чистоте (влажная уборка вагона, купе и туалетов не менее 4 раз в сутки);

не менее 3 раз в сутки подачу чая, кофе и кондитерских изделий, а в вагонах СВ поездов всех категорий – в любое время суток по требованию пассажиров;

работу проводника в форменной одежде, а при обслуживании пассажиров – в белой куртке или фартуке;

наличие кипяченой воды, столовых принадлежностей, игр;

наличие радиоустановки в вагоне;

оказание первой доврачебной помощи пассажиру и др.

В поездах международного сообщения дополнительно к вышеописанному проводник вагона обязан: знать телефоны, адреса и реквизиты представительств страны за рубежом; делать отметки по требованию пассажира на проездных документах и заверять их штампом; принимать от пассажиров заявки (заказы) на завтрак, обед и ужин в ресторане и др.

Проводнику вагона запрещается: перевозить чужие вещи или почту; предлагать пассажирам уже использованное белье; требовать и брать от пассажиров чаевые; взимать за услуги больше установленной стоимости; закрывать один из туалетов; курить в вагоне и служебном купе; находиться в состоянии алкогольного опьянения и др.

Уставом железных дорог регламентированы также соответствующие права и обязанности для пассажиров.

3.6. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТСКИХ ГРУЗОВ В ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ СООБЩЕНИИ

Перевозка туристских грузов и багажа регулируется "Правилами перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа по железной дороге в межгосударственном сообщении".

Туристские грузы (оборудование, снаряжение, палатки и др.) перевозятся как в режиме ручной клади, так и грузобагажа.

Процедурно отнесение ручной клади к той или иной категории груза производится на железнодорожных станциях и вокзалах в специальных весовых с переоформлением ручной клади в багаж при превышении нормы 36 кг. При посадке на малых станциях, где нет весовых, эта задача возложена на проводника вагона (в который производится посадка). В некоторых крупных городах появились контрольно-пропускные пункты (КПП) – весовые. И в том, и в другом случае при превышении нормы взимают дополнительную плату, зависящую от превышения веса и расстояния, на которое перевозится груз.

Ручной кладью считаются легкопереносимые предметы и вещи независимо от рода их и вида упаковки, которые по своим размерам без затруднений помещаются в вагонах на местах, предусмотренных для размещения ручной клади.

Забота о целостности и сохранности перевозимой ручной клади лежит на обязанности пассажира.

Не допускается размещение ручной клади на местах, предназначенных для пассажиров, а также в проходах между сидениями, в коридорах, на площадках вагонов (в тамбурах). Запрещается также перевозка крупногабаритных вещей, не относящихся к ручной клади, размер которых по сумме трех измерений превышает 200 см.

Каждый пассажир имеет право провести с собой бесплатно ручной клади не свыше 36 кг (на билет полный или детский). Разрешается провоз при себе байдарок в счет нормы веса ручной клади пассажира в разобранном виде, которые по своим размерам могут быть размещены в вагоне на местах, предназначенных для ручной клади. Излишнюю ручную кладь пассажир обязан сдавать в багаж.

Не допускаются к перевозке ручной кладью вещи, которые могут повредить или загрязнить вагон или вещи пассажиров, а также огнестрельное оружие, зловонные, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые вещества (кроме случаев, предусмотренных специальными правилами), а также предметы, не допускаемые к перевозке таможенными правилами.

К перевозке багажом принимаются вещи и предметы, вес одного места которых не превышает 75 кг, а длина 3 м. Минимальный вес отправки – 10 кг. Неделимые предметы весом

свыше 75 кг принимаются к перевозке из расчета одно место на один билет, перевозка предметов весом более 75 кг, сданных сверх этого количества, оплачивается по тарифу грузо-багажа.

При согласии пассажира багаж может быть отправлен по другому маршруту или в другом поезде, не указанном в билете, в том числе ранее поезда, на котором должен следовать пассажир. Об этом в багажной квитанции делается отметка: "Багаж отправить (число)" или "Багаж отправить по маршруту...".

В случае неприбытия багажа, о выдаче которого пассажиром предъявлено требование, станция назначения обязана на оборотной стороне багажной квитанции после истечения срока доставки сделать отметку "Багаж не прибыл", поставить штампель с обозначением года, месяца, числа и получить от пассажира заявление с указанием им адреса для посылки ему уведомления о прибытии багажа.

Багаж считается утраченным и пассажир имеет право потребовать возмещения его стоимости, если багаж не прибывает на станцию назначения по истечении 10 суток после окончания срока его доставки.

В конце 1994 г. Министерство путей сообщения России издало указание, в котором сказано, что с 15 декабря 1994 г. в поездах дальнего следования на российских железных дорогах пассажир вправе дополнительно к норме провести с собой:

1) излишнюю ручную кладь весом до 14 кг за отдельную плату по тарифу багажа весом в 50 кг с выдачей квитанции ЛУ-12 А;

2) излишнюю ручную кладь весом до 50 кг бесплатно на один купленный за полную стоимость билет в одном купе спального или купейного вагона;

3) с разрешения начальника станции или вокзала ручную кладь весом до 150 кг бесплатно в отдельном купе с оплатой полной стоимости за 4 места (кроме фирменных поездов);

4) во всех случаях перевозимый в вагоне багаж должен размещаться в специально отведенных для перевозки ручной клади местах; не допускается повреждение салона или вагона.

3.7. СПЕЦИФИКА ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ ЗА РУБЕЖОМ

В Западной Европе железнодорожный транспорт наиболее популярен при проведении туристских путешествий. На его долю приходится 38% общего объема перевозок всеми видами транспорта. Это объясняется умеренными тарифами и многочисленными льготами, высоким уровнем сервиса в пути следования, наличием высокоскоростных и сверхскоростных маршрутов, открытием прямого сообщения под Ла-Маншем, наличием единых, согласованных систем обслуживания, а также разветвленной сетью железных дорог (табл. 3.1).

В Европе туристские перевозки реализуются как специальными туристскими или экскурсионными поездами, так и рейсовыми (графиковыми) экспрессами.

Жители Центральной Европы пользуются скоростными железными дорогами ТЕЕ (Trans European Express). Во Франции путешественники предпочитают суперскоростной поезд TGV (Train a Grande Vitesse), доставляющий пассажиров из Парижа в Марсель за 4 часа 40 минут, в Лион, Нант – за 2 часа, Бордо – за 3 часа. Высокоскоростные поезда D-Train курсируют в Германии, суперскоростной поезд Cercanias – в Испании.

Таблица 3.1
Сеть железных дорог в странах ЕЭС *

Страна	Протяженность путей сообщения, км	Объем перевозок, млн пасс/год
Бельгия	3 479	142
Дания	2 344	146
Франция	33 872	834
Германия	26 934	1 000
Греция	1 565	12
Ирландия	1 944	25
Италия	16 066	429
Люксембург	271	10
Нидерланды	2 798	256
Португалия	2 668	226
Испания	12 541	274
Великобритания	16 854	762

* По данным журнала «Туристские фирмы». – 1996. – № 10.

Среди туристов Европы большой популярностью пользуются ночные экспрессы: Вена – Венеция, Вена – Цюрих, Вена – Гамбург, Рим – Женева, Брюссель – Лондон, Париж – Лондон (через Ла-Манш). Особой популярностью у туристов пользуется "Восточный экспресс" (Orient Express) – первоклассная железнодорожная линия Париж – Стамбул, открытая еще в 1883 г. Поезд следует из Парижа через Страсбург, Мюнхен, Вену, Будапешт, Бухарест, далее через пролив в Стамбул. Здесь самое роскошное в Европе обслуживание пассажиров. Аналогичный экспресс курсирует между Лондоном и Венецией. Скорость движения таких поездов 300 км/ч. В стоимость билета в первом классе входит изысканное питание.

Наиболее крупный европейский туроператор, специализирующийся на организации путешествий на скоростных и суперскоростных экспрессах, – фирма Wagon Lits.

В настоящее время общая протяженность железнодорожных магистралей мира, на которых курсируют высокоскоростные поезда, составляет около 10 000 км.

Первая в мире высокоскоростная дорога Токио – Осака была построена в 1964 г., а к настоящему времени в Японии уже существует сеть таких дорог Синкансен, скорость движения поездов на которой составляет около 300 км/ч.

Наряду с Японией в ближайшие годы на железных дорогах Европы появятся поезда нового поколения на магнитной подушке с линейным двигателем, скорость движения которых достигает 540 км/ч.

Скоростные магистрали построены в Европе по маршрутам: Париж – Лион, Кельн – Франкфурт, Нюрнберг – Эрфурт – Галле, Лейпциг – Берлин, Верона – Мюнхен, Мадрид – Барселона, Дублин – Белфаст и др. Реализация проектов высокоскоростных магистралей активизировалась после введения в эксплуатацию тоннеля под Ла-Маншем. Разработаны проекты таких магистралей в Швейцарии, Нидерландах, Испании, Финляндии, Великобритании, США.

За рубежом широко используется система чартерных туристских поездов (Charter coach). В составе такого поезда имеются дополнительные грузовые платформы для перевозки личных автомобилей туристов. По прибытии в страну (город) турист продолжает свое путешествие на автомобиле.

Туристские поезда оборудованы вагонами с широким обзором, низким уровнем шума и вибрации, удобной мебелью, кондиционерами, телефонами в первом классе и другими атрибутами комфорта.

Во многих странах Европы курсируют специальные экскурсионные поезда (Рапогаотис), расписание которых увязано с расписанием морских и речных судов.

Популярен также маршрут "Night Ferry" (Ночной паром): Лондон – Дувр – Дюнкерк – Париж. Здесь сочетается увлекательное сухопутное путешествие по территории Англии и Франции с морским путешествием через пролив на пароме.

Наиболее мощная железнодорожная система Европы – это German Rail (национальная сеть железных дорог Германии) протяженностью около 30 000 км с 2500 вокзалами и станциями, перевозит в год около миллиарда пассажирами. Она соединяет 50 городов страны и является удобным европейским туристским транзитом.

На большинстве железных дорог мира (75%) ширина колеи составляет 1435 мм (стефенсоновская колея), 11% дорог имеют более широкую колею (1524, 1600, 1676, 1880, 2135 мм), а 14% – узкую колею (1067 или 1087 мм).

Спецификой путешествий за рубежом по железной дороге является разграничение вагонов на классы (первый, второй и туристский), а купе на мужские, женские и семейные, курящие и некурящие, люкс, одно-, двух-, трех-, четырехместные и туристские (до 6 мест).

В Европе принята следующая классификация поездов:

TD – межконтинентальный экспресс;

IC – международный экспресс;

ICL – скоростной суперэкспресс;

TEE – фирменный экспресс;

EC – скоростной экспресс;

E – скорый поезд;

RSB – пригородный поезд и др.

Для туристов и других категорий пассажиров за рубежом существуют различные системы льгот и скидок.

Система Eurailpass действует в 17 странах Европы при следовании по железным дорогам:

билет без лимита расстояния (для первого класса) действует до 15 дней, стоимостью 498 USD, до 3 месяцев – 1398 USD;

билет для молодежи (при наличии удостоверения международной студенческой организации) без лимита расстояния действует до 15 дней, стоимостью 398 USD, один месяц – 578 USD, два месяца – 768 USD;

для компаньонов, следующих вдвоем (или более) и др.

Такая система скидок действует при проезде на территории: Австрии, Бельгии, Дании, Финляндии, Франции, Германии, Греции, Нидерландов, Венгрии, Ирландии, Италии, Люксембурга, Португалии, Испании, Швеции, Швейцарии, Норвегии.

Система Interrail – это согласованные льготные тарифы на железнодорожном транспорте 27 стран Европы и Африки. Она предполагает льготы молодежи до 26 лет, а также льготы взрослым туристам.

Дисконтные карты этой системы можно приобрести по семи зонам, где цена составляет 250 – 260 USD. Время действия билета до 15 дней (одна зона), до месяца (до семи зон). Такие дисконтные карты можно приобрести и в России.

Система Euronight – льготные тарифы на скоростных и суперскоростных экспрессах.

В каждой стране существуют также свои национальные тарифы, предусматривающие дополнительные льготы.

Так, в Великобритании можно купить льготный именной билет с крупной скидкой на проезд без ограничения расстояния в отдельные периоды времени (система British Rail System).

Кроме того, на английских железных дорогах можно приобрести проездной билет (British pass) для туристов и гостей, а также для молодежи со значительными скидками, действующими только для второго класса. Здесь же установлен самый льготный лимит перевозки багажа без дополнительной оплаты – в первом классе – 70 кг, во втором – 50 кг (в других европейских странах такой лимит составляет 20–35 кг).

На железных дорогах Великобритании можно провозить бесплатно четырех детей в возрасте до 5 лет, а с 5 до 16 лет действует 50%-ная скидка.

В Германии дети до 4 лет следуют бесплатно, с 4 до 11 лет – за 50%. Молодежь (от 12 до 26 лет) получает скидку по школьным или студенческим билетам в вагоне второго класса.

Для туристов в Германии продаются льготные билеты на 5, 10, 15 дней и один месяц. Такие билеты, кроме железнодоро-

рожного транспорта, действительны на некоторых автобусных и речных маршрутах.

Туристам при реализации железнодорожных туров в крупные города (Лондон, Стокгольм) продаются льготные билеты на все виды городского транспорта (common carrier).

Значительные льготы туристам предоставляются на железных дорогах Австрии. Здесь продается открытый билет, действующий 15, 30 и 60 дней, стоимостью на 20% ниже, чем с фиксированной датой.

Вышеприведенные льготы для туристов за рубежом являются важным стимулом развития туризма в целом.

Наибольшую популярность железнодорожные путешествия получили в Германии, Великобритании и Швейцарии. Если жители Великобритании и Швейцарии предпочитают путешествовать по своим странам, то немцы путешествуют по Европе, России и Америке. Особой популярностью здесь пользуются путешествия на паровозной тяге.

Значительный интерес к железнодорожным туристским путешествиям проявляют на американском континенте. Здесь лидируют три основных маршрута: Транс-Канада, Транс-Америка и Транс-Атлантика.

Канадский тур включает десятисуточный переезд Ванкувер – Монреаль (через Виннепег и Оттаву). Железнодорожное путешествие по США из Вашингтона в Лос-Анджелес длится 12 суток. По пути следования американский Orient-Express заходит в города: Чарлстон, Новый Орлеан, Сан-Антонио, Эль-Пасо и др.

Трансатлантический железнодорожный тур начинается в Манагуа и заканчивается на южной оконечности Южной Америки в Пуэрто-Монт, проходя через Гуаякиль, Лиму и Сантьяго.

4. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ

4.1. РОЛЬ И МЕСТО АВТОМОБИЛЬНЫХ ПЕРЕВОЗОК В ТУРИСТСКИХ ПУТЕШЕСТВИЯХ

В рамках единой транспортной системы туризма в бывшем СССР по состоянию на 1991 г. автомобильные перевозки были самыми массовыми и составляли около 52% общего объема перевозок. К тому времени функционировало 9600 автомобильных маршрутов, разработанных и паспортизованных в соответствии с действовавшими нормами. Только в 123 автотранспортных туристских предприятиях находилось на балансе 10 500 автобусов.

К 1996 г. доля автомобильных перевозок значительно снизилась и составила 44,7% за счет увеличения удельного веса в транспортных путешествиях воздушного транспорта. Тем не менее автомобильный транспорт до сих пор является лидером туристских перевозок, выполняя две основные функции:

самостоятельный вид путешествий и экскурсий;
вспомогательный (трансферный) транспорт.

Следует отметить, что 92% всех экскурсий проводится с использованием автомобильного транспорта.

В Европе доля туристских перевозок автомобильным транспортом сравнительно невелика (около 10%). Здесь сказывается высокоразвитая инфраструктура железных дорог и авиации.

В 1990 г. доля российских автоперевозчиков на международном рынке составляла 75%, в 1996 г. – сократилась до 27%. Если темпы снижения перевозок в ближайшее время не сократятся, то к 2000 г. она составит 15,4%.

Достоинствами автомобильного транспорта являются: его мобильность, доступность, сравнительно невысокие тарифы, возможность транспортировки багажа, возможность остановок по пути следования, широкий обзор, невысокие удельные капитальные затраты.

Недостатками данного вида транспорта являются: невысокая вместимость и эксплуатационная скорость, загрязнение окружающей среды продуктами сгорания топлива, невысокий уровень комфортного жизнеобеспечения при длительных путешествиях и др.

Наиболее массовый туристский транспорт – автобус, в большинстве случаев является собственностью крупных туристских компаний, объединений, концернов, ассоциаций.

Другие же туристские фирмы пользуются услугами автотранспортных предприятий на основе долгосрочной аренды или разовых заказов транспортных средств.

Классификация туристских автобусов представлена на рис. 4.

Туристские автомобильные перевозки осуществляются в основном автобусом (78%), легковыми автомобилями (17%) и другими видами автомобильного транспорта (5%).

Обладая высокой маневренностью и мобильностью, туристские автобусы вне конкуренции на коротких и средних (до 500 км) маршрутах.

Высококомфортабельные туристские автобусы используются также на длинных маршрутах (например, Москва – Минск – Варшава – Берлин – Париж). При этом отдых туристов в ночное время обеспечивается, как правило, в отелях или мотелях (придорожный отель).

Согласно международной классификации по ряду признаков автобусы сертифицируются по категориям (числу звезд).



Рис. 4. Классификация туристских автобусов

4.2. ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ ПОДВИЖНОГО СОСТАВА, ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ТРАНСПОРТНЫЕ ПУТЕШЕСТВИЯ

Данные показатели приводятся для автобусов как наиболее популярного вида транспорта для путешествий и экскурсий.

Показатели работы других транспортных средств аналогичны, за исключением незначительной специфики.

4.2.1. Парк подвижного состава и степень его использования

Парком подвижного состава называется общее число транспортных средств, находящихся на балансе автотранспортного предприятия. Этот парк принято называть списочным (A_c). Он состоит из технически исправного (ходового) транспорта (A_x) и транспорта, находящегося на техническом обслуживании и в ремонте (A_p):

$$A_c = A_x + A_p.$$

Списочный парк определяется отдельно по типам автобусов (автомобилей).

Техническая готовность парка подвижного состава определяется коэффициентом технической готовности K_T :

$$K_T = \frac{1}{L_c \left(\frac{1}{L_c} + \frac{D_{п.р.}}{L_u} + \frac{D_{н.в.}}{1000} \right)},$$

где L_c – среднесуточный пробег единицы подвижного состава, км;
 $D_{п.р.}$ – число дней простоев в ремонте;
 L_u – пробег подвижного состава за межремонтный цикл, км;
 $D_{н.в.}$ – нормируемое время простоя подвижного состава в ремонте и обслуживании на 1000 км пробега.

Чем выше коэффициент технической готовности, тем выше будет реализован коэффициент выпуска на маршрут (K_v):

$$K_v = \frac{N_m}{A_c},$$

где N_m – число единиц подвижного состава, находящихся на маршруте;
 A_c – списочное число транспортных средств.

4.2.2. Пробег подвижного состава и скорость движения

Общий пробег подвижного состава ($L_{\text{общ}}$) складывается из "нулевого" пробега (L_o), пробега от автотранспортного предприятия до места посадки туристов, холостого пробега (L_x), пробега автобуса без туристов и производительного пробега с туристами (L_n):

$$L_{\text{общ}} = L_o + L_x + L_n.$$

Степень производительного использования общего пробега определяется коэффициентом использования пробега (K_n):

$$K_n = \frac{L_n}{L_{\text{общ}}}.$$

Для определения транспортной работы подвижного состава следует знать также среднесуточный пробег подвижного состава ($L_{c.c}$):

$$L_{c.c} = V_3 \cdot T_m,$$

где V_3 – эксплуатационная скорость, км/ч;

T_m – общее время пребывания подвижного состава на маршруте, ч.

При планировании технико-экономических показателей работы подвижного состава используются понятия: техническая скорость (V_T), скорость сообщения(или маршрутная скорость) (V_c) и эксплуатационная скорость (V_3) (км/ч):

$$V_T = \frac{L_{\text{общ}}}{T_D},$$

где $L_{\text{общ}}$ – общий пробег, км;
 T_D – время движения, ч.

$$V_c = \frac{L_M}{t_d + t_{\text{пв}}},$$

где L_M – длина маршрута, км;
 t_d – время движения по маршруту, ч;
 $t_{\text{пв}}$ – время, затрачиваемое на посадки и высадки пассажиров, ч.

$$V_3 = \frac{L_{\text{общ}}}{t_d + t_{\text{пв}} + t_0 + t_x},$$

где t_0 – время нулевого пробега, ч;
 t_x – время холостого пробега, ч.

Техническая скорость определяется техническими возможностями подвижного состава, а эксплуатационная и маршрутная скорости определяются технической скоростью, а также организацией перевозочного процесса, длиной маршрута, мастерством водителя, состоянием дорог и т.д.

4.2.3. Вместимость и провозная способность

Вместимость автобуса (M) для конкретной величины туристского потока можно определить по формуле

$$M = \frac{P_T \cdot L_{\text{ср}} \cdot K_{\text{сн}}}{365 V_3 \cdot N_{\text{дв}} \cdot t_{\text{ср}} \cdot K_{\text{н}}},$$

где P_T – число туристов, подлежащих перевозке в течение года;
 $L_{\text{ср}}$ – средняя дальность поездки, км;
 $K_{\text{сн}}$ – коэффициент сезонной неравномерности перевозок;
 V_3 – эксплуатационная скорость автобуса, км/ч;
 $N_{\text{дв}}$ – число автобусов, находящихся в движении;
 $t_{\text{ср}}$ – среднее число часов работы автобуса в сутки, ч;
 $K_{\text{н}}$ – среднесуточный коэффициент наполнения.

Провозная способность автобуса (S пасс/ч) определяется из следующего соотношения:

$$S = M \cdot R_m,$$

где R_m – пропускная способность магистрали, единиц подвижного состава в час.

4.2.4. Производительность и приведенные затраты

Производительность автобуса (автомобиля) за рейс (W_p) определяется числом перевезенных туристов (N_p) за время рейса.

$$W_p = \frac{N_p}{D_{cp} \cdot (V_t \cdot K_n) + t_p},$$

где D_{cp} – средняя дальность поездки, км;

V_t – техническая скорость, км/ч;

K_n – коэффициент использования пробега (0,90 – 0,95);

t_p – время рейса (время движения + время остановок для посадки-высадки + время простоя на конечных пунктах маршрута), ч.

Зная производительность (W_p) автобуса за рейс и число рейсов в час, сутки, месяц, год, можно определить часовую, суточную, месячную и годовую производительность.

Приведенные затраты (Z_n) на перевозку определяются формулой

$$Z_n = C_3 + [E_n (K - C_n) 100] : W_r,$$

где C_3 – эксплуатационные расходы, руб.;

E_n – нормативный коэффициент экономической эффективности;

K – стоимость приобретения автобуса, руб.;

C_n – ликвидная стоимость изношенного автобуса, руб.;

W_r – годовая производительность автобуса, пасс/год.

В ряде случаев при выборе типа автобуса следует рассчитать его экономичность (\mathcal{E}), т.е. количество энергии (топлива), затрачиваемой на 100 пасс/км.

$$\Xi = 1000 Q_T \cdot \Pi_T \cdot T_c \cdot W_r,$$

где Q_T – годовое количество расходуемого топлива, л;

Π_T – плотность топлива, г/см³;

T_c – теплотворная способность топлива, ккал;

W_r – годовая производительность одного автобуса (автомобиля), пасс/год.

4.3. ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКИХ ПУТЕШЕСТВИЙ НА ВНУТРЕННИХ МАРШРУТАХ

Организация путешествий и экскурсий автомобильным транспортом внутри страны реализуется на основании Устава автомобильного транспорта, Правил перевозки пассажиров и багажа, Правил безопасности движения, нормативных документов Министерства транспорта Российской Федерации, а также ведомственных инструкций: «Правила туристско-экскурсионного обслуживания, на автобусных маршрутах», «Положения о руководителе группы автобусного маршрута», «Инструкция по паспортизации маршрутов» и др.

Как уже указывалось ранее, транспортные путешествия туристские бюро реализуют совместно с автотранспортными предприятиями на основе разовых, сезонных или годовых договоров аренды, если они не имеют на балансе собственного транспорта. В арендных договорах отражаются:

- обязанности арендодателя и арендатора;
- предмет целевого использования транспорта;
- продолжительность его аренды;
- система арендной платы (повременная, за километр пробега, договорная и т.д.);
- график подачи транспорта по часам суток;
- взаимоотношения водителя с турсопровождающим, экскурсоводом или гидом;
- порядок взаиморасчетов;
- ответственность сторон за исполнение договора;
- прочие, в том числе форс-мажорные, условия.

Неотъемлемой частью данного договора является паспорт маршрута или карточка транспортного туристского маршрута. Если такой маршрут открывается впервые, то следует паспорт маршрута согласовать с перевозчиком.

В паспорте (карточке) транспортного маршрута указываются: тип маршрута (линейный, кольцевой, радиальный и т.д.); карту-схему маршрута с привязкой к населенным пунктам или уличной сети;

график движения по маршруту;

обозначения остановок, мест ночлега;

дислокацию пунктов технической помощи, заправочных станций, пунктов питания в пути следования, пунктов медицинской помощи, расположение постов ГАИ, дорожно-эксплуатационных служб и др.;

продолжительность маршрута в часах, календарных днях;

состояние дорожного покрытия;

количество туристов на маршруте и др.

В рамках бывшего Центрального Совета по туризму и экскурсиям (ЦСТЭ) была проведена полная паспортизация существующих маршрутов, которые целесообразно использовать. Если существующий маршрут, имеющий паспорт, не обследовался в течение двух лет, целесообразно провести его повторное обследование совместно с перевозчиком. Такое же обследование необходимо провести и при открытии нового маршрута.

Паспорт маршрута состоит из ряда формуляров (листов), содержание которых приводится в «Инструкции по паспортизации маршрутов». Паспорт является неотъемлемой частью технологии транспортного обслуживания, а также необходимым документом при сертификации маршрута, при разборе и анализе причин дорожно-транспортного происшествия и др.

Технология разработки автобусного маршрута приведена на рис. 5.

При заключении договора с автотранспортным предприятием следует выяснить наличие у него лицензии на право перевозочной деятельности и на какой территории она действует. Автотранспортное предприятие как арендодатель должно выполнить ряд требований к подвижному составу и водителю.

Наряду с требованиями, регламентируемыми Правилами дорожного движения, следует в договоре или приложении к нему включить следующие пункты:

- обеспечение культуры обслуживания туристов;
- о санитарном состоянии автобуса (автомобиля);
- об ограничении (или запрещении) движения в ночное время;
- обеспечение транспортного средства аптечкой для пассажиров;
- наличие микрофона, радиотрансляции, телевизора, видео;



Рис.5. Этапы разработки и утверждения туристского маршрута

наличие устройств отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха;

наличие чистых чехлов, подголовников, занавесок;

наличие багажных отсеков, отсеков для ручной клади и др.

Для длительных путешествий следует использовать высококомфортабельные автобусы с мягкой подвеской, регулируемые креслами, низким уровнем шума и вибрации, большим запасом хода с одной заправки (желательно с экологически чистым топливом). При этом предусматриваются также такие атрибуты жизнеобеспечения, как гардероб, туалет, бар, холодильник, кухня и др.

Требования к микроклимату в автобусе регламентируются ГОСТами, санитарно-гигиеническими нормами и международными стандартами. Так, система кондиционирования воздуха должна обеспечивать микроклимат во всех интервалах наружных температур в пределах 22–24°С при воздухообмене 0,15 м³/с (первый уровень комфорта). Уровень шума во всех частях салона не должен превышать 72 дБ (в районе силового агрегата – 74 дБ). Уровень инфразвука в любой точке салона не должен быть более 96 дБ. Содержание вредных паров и примесей в воздухе салона регламентируется нормами ГОСТа 121012–78. Вибрация в салоне не должна превышать требования стандарта ИСО 025313-68. Шаг сидений в автобусе – 80–85 см; должно быть предусмотрено поворотное сидение для экскурсовода. Рабочее место водителя должно быть отгорожено перегородкой от салона.

Стекла автобуса на боковых окнах должны быть двойными, детермальными, с покрытиями, уменьшающими теплообмен салона с внешней средой, эти стекла должны иметь положительную кривизну. Лобовое стекло должно быть типа "Триплекс", детермальное. На боковых и лобовых стеклах, помимо занавесок, должны быть предусмотрены специальные рулонные противосолнечные шторы.

Багажники в подпольной части автобуса должны быть из расчета 0,15 м³/чел. и иметь освещение. В салоне должны быть мусорные ящики. В автобусах класса "люкс" должно быть

предусмотрено индивидуальное освещение. В салоне должен быть термос с питьевой водой из расчета 0,2 л на 1 человека (на южных направлениях из расчета 0,4 л на 1 человека).

Если силовая установка автобуса расположена сзади, то над ней не устанавливаются сидения. Эта часть должна иметь перегородку от салона, за которой могут быть размещены туалет, умывальник, гардероб и др.

Для дальних маршрутов предусматриваются видеоманитонфон с несколькими мониторами (телевизорами) и пультом дистанционного управления, портативная магнитола, а также радиотелефон или рация с симплексной связью.

Водитель на туристском маршруте должен быть в форменной или другой чистой и опрятной одежде. Он должен иметь водительские права соответствующей категории, лицензию, кредитно-бензиновую карточку или талоны на заправку, путевой лист, атлас автомобильных дорог, план-схему маршрута, транспортную туристскую карточку и другую туристскую документацию.

На туристские маршруты допускаются водители, прошедшие соответствующую стажировку, в том числе на данном туристском маршруте, тщательно подготовившие свой автобус к рейсу, получившие соответствующий инструктаж, прошедшие медицинское освидетельствование. Водителю категорически запрещается выезд на туристско-экскурсионный маршрут на неисправном автобусе, самовольно изменять путь следования по маршруту, если это не диктуется требованиями безопасности движения. Запрещается также начинать движение с открытыми дверями. Водитель на маршруте не имеет права провоза в автобусе посторонних лиц, разговаривать с туристами во время движения, вмешиваться в работу экскурсовода или гида.

На внутренних туристских маршрутах используются автобусы различных классов в зависимости от дальности поездки, числа туристов в группе, категории маршрута, уровня комфорта и т.д.

Экскурсионное обслуживание индивидуальных туристов и небольших туристских групп осуществляется легковыми авто-

мобильями и микроавтобусами типа РАФ, УАЗ или зарубежными аналогами. Группы туристов в количестве 15–20 человек обслуживаются отечественными автобусами моделей ПАЗ, КАВЗ или зарубежными автобусами аналогичной вместимости; группы 35–40 человек – автобусами ЛАЗ, Икарус, ТАМ, Мерседес, Рено, Неоплан, Вольво и др.

4.4. СПЕЦИФИКА ОРГАНИЗАЦИИ ТРАНСПОРТНЫХ ПУТЕШЕСТВИЙ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ МАРШРУТАХ

Специфику организации транспортных путешествий рассмотрим на примере автомобильных перевозок. Особой популярностью пользуются такие путешествия в Европе, где перевозки выполняются на 350 регулярных маршрутах протяженностью от 200 до 5000 км.

В бывшем СССР монопольными международными перевозчиками были фирмы "Совтрансавто", "Интурист", "Спутник", "Интурбюро". В настоящее время только в Москве работает более 30 фирм-перевозчиков, специализирующихся на международном туризме: "Интуртранс", "Автотур-Спутник", "Турбус", "Автотуртранс" и т.д. Они реализуют сезонные, чартерные, челночные и регулярные перевозки туристов.

Наиболее популярными маршрутами являются: Москва – Минск – Варшава – Берлин – Париж – Москва; Москва – Стамбул – Москва; Москва – Лондон – Москва; Москва – Рим – Москва; Калининград – Берлин – Калининград и др. Кроме того, реализуются чартерные рейсы в Болгарию, Египет, Алжир, Марокко, Монголию, Китай, а также в страны СНГ.

Россия является членом Международной ассоциации пассажирских перевозок. Система международных перевозок охватывает: перевозки на регулярных маршрутах; на сезонных маршрутах; разовые (заказные) маршруты; обслуживание туристов, выезжающих за рубеж и приезжающих из-за рубежа.

Международная перевозка – это перевозка пассажиров и багажа, осуществляемая по крайней мере по территории двух

государств, а пункт отправления и пункт назначения (или тот или другой вместе) находятся на территории государств-участников соглашения или международной конвенции о данных перевозках.

Для регулярных маршрутов обязательными условиями являются: точность маршрута; расписание движения; регулярность движения; посадка и высадка в строго определенных пунктах.

Открытие движения на регулярных международных маршрутах регламентируется двухсторонними правительственными соглашениями, а транзит через третьи страны требует разрешения комитета по транспорту Европейской экономической комиссии ООН (ЕЭК).

В данных документах конкретизируются следующие положения:

- дороги, используемые для данных перевозок;
- виды транспортных средств;
- экологические требования к транспортным средствам;
- разрешительная система въезда-выезда;
- страхование гражданской ответственности;
- налоги и сборы;
- пограничный, санитарный и таможенный контроль;
- расчеты и платежи;
- санкции за нарушения соглашений.

Для упрощения договоров на международные перевозки в рамках Женевской конвенции от 1 марта 1973 г. принята "Конвенция о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа". Дальнейшие упрощения международных туристских перевозок зафиксированы в Гаагской (1989 г.) декларации по туризму и Шенгенском соглашении для членов Европейского Союза.

Организация туристских перевозок в рамках стран СНГ регулируется постановлением Межпарламентской ассамблеи государств – участников СНГ "Об основных принципах сотрудничества государств – участников СНГ в области туризма" от 29 октября 1994 г. и другими актами. Так, регулярные туристские перевозки между Россией и Украиной регулируются меж-

правительственным соглашением "О международном автомобильном сообщении с республикой Украина", подписанным 9 июня 1995 г.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 1997 г. № 332 утверждено "Положение о лицензировании перевозок автомобильным транспортом пассажиров и грузов в международном сообщении".

Если перевозки имеют нерегулярный характер, то в ряде стран такие разрешения не требуются. Так, в соответствии с двухсторонним соглашением между Россией и Италией разрешение на выполнение нерегулярных перевозок туристов автобусами не требуется в следующих случаях:

а) если группа одного и того же состава перевозится на одном и том же автобусе в продолжение всей поездки, начинающейся и заканчивающейся на территории той страны, где зарегистрирован автобус, т.е. в Российской Федерации;

б) если группа пассажиров одного и того же состава перевозится в одном и том же автобусе в одном направлении в продолжение всей поездки, начинающейся на российской территории, где зарегистрирован автобус, и заканчивающейся на территории другой страны, при условии, что автобус возвращается в страну, где зарегистрирован, пустым.

Разрешение также не требуется при замене неисправного автобуса другим автобусом.

При выполнении перевозок водитель автобуса должен иметь поименный список пассажиров.

При отсутствии вышеуказанных условий должны соблюдаться следующие правила, регулирующие нерегулярные автобусные перевозки между Италией и странами, не входящими в состав Европейского сообщества:

необходимы разрешения для всех автобусов из Российской Федерации, въезжающих пустыми или с грузом на итальянскую территорию для осуществления нерегулярных рейсов;

необходимы разрешения для "челночных рейсов" как с пунктом назначения в Италии, так и транзитных; автобусы,

используемые для таких перевозок, должны иметь на борту как вышеуказанные разрешения, так и список пассажиров.

Для получения этих разрешений заинтересованные организации должны направить заявление в Министерство транспорта Российской Федерации, которое обеспечит передачу оригинала итальянскому Министерству транспорта и судоходства. Для выдачи запрашиваемых разрешений заявления должны быть получены заблаговременно до отправления автобусов в Италию и в любом случае не позднее чем за 3 дня до прибытия автобусов на итальянскую границу.

Заявления должны быть написаны на итальянском или английском языке и содержать следующие данные: название и адрес заинтересованной организации; тип и номерной знак используемого автобуса; цель поездки; количество пассажиров; предполагаемый маршрут; въездной и выездной итальянские пограничные пункты; дата въезда на итальянскую территорию и выезда.

При пересечении транспортным средством итальянской границы службам, осуществляющим контроль на границе, должен быть предъявлен список пассажиров в двух экземплярах, на одном из которых этими службами ставится контрольная отметка, что состав пассажиров при выезде с итальянской территории был тем же, что и при въезде.

Аналогичные требования существуют и в других европейских странах.

В соответствии с Европейским соглашением о нерегулярных международных перевозках пассажиров автобусами (АСОР), принятом в г. Дублине 26 мая 1982 г. для нерегулярных международных пассажирских перевозок в странах Восточной и Западной Европы используется контрольный документ (листы поездок), который должен находиться на борту автобуса. В связи с этим Министерство транспорта России приняло Решение от 07.02.97 г. № ЛШ-6/60 "О применении Унифицированного комплекта листов поездки (контрольный документ с номером) в международном нерегулярном пассажирском автобусном

сообщении между Россией и европейскими странами: Бельгией, Германией, Голландией, Испанией, Польшей, Словенией, Чехией и Югославией".

Согласно общим правилам использования этого документа при всех международных перевозках, выполняемых в соответствии с АСОР, комплект листов поездки не подлежит передаче третьим лицам, и перевозчик несет ответственность за правильность заполнения листов поездки (они заполняются заглавными буквами и нестирающимися чернилами). Кроме того, указанный комплект документов с оригиналами листов поездки, постоянно находящийся у водителей-перевозчиков, предъявляется в стране пребывания по первому требованию лиц, уполномоченных проводить проверку. В комплекте должен находиться лист, содержащий текст титульного листа контрольного документа на государственном языке стран – участниц АСОР с пояснением используемых символов и руководство по заполнению самого листа поездки.

При вступлении России в Европейскую конференцию министров транспорта (ЕКМТ) реализуется возможность получения многократных лицензий на перевозочную деятельность и пересечение границ других стран.

Эти многосторонние разрешения действуют в течение календарного года.

В соответствии с международными соглашениями выработаны специальные требования к подвижному составу на международных маршрутах, которые включают в себя:

- соответствие международным стандартам по экологической безопасности (уровню шума, токсичности выхлопных газов, вибрациям, вредным испарениям и др.);

- соответствие международным стандартам по массе, габаритам и нагрузке по осям;

- соответствие нормам безопасности;

- наличие символа (знака) международных перевозок и отличительного знака страны;

- требования к комфортабельности и др.

При организации международных перевозок автомобильным транспортом следует также решить следующие вопросы:

технической помощи, ремонта и технического обслуживания по пути следования и в конечном пункте за рубежом;

стоянки, организации заправки, отдыха, питания, медицинского обслуживания;

организации связи на трассе маршрута и др.

Основные требования к водителю, работающему на международных маршрутах: наличие соответствующей лицензии, удостоверения на право вождения, специальной стажировки; знание иностранного языка в пределах предъявляемых требований; работа двух водителей на маршруте; точное знание маршрута; форменная одежда; наличие полного пакета путевой документации по установленному перечню; наличие реквизитов, адресов и телефонов посольства, консульств и других уполномоченных органов и др.

Права и обязанности перевозчика и туристов регламентируются договором на перевозку, договором на туристское обслуживание и ваучером. Билеты на международные перевозки бывают именные, на предъявителя и групповые. Билеты должны быть напечатаны на языках государств, в которых находятся начальный и конечный пункты поездки. В договоре и ваучере должны быть указаны все условия перевозки (промежуточные остановки в пути следования, условия питания, ночлега, экскурсионного обслуживания, перевозки багажа и пр.). Основной обязанностью перевозчика является выполнение условий договора на перевозки.

Если перевозка не состоялась по причине, не зависящей от перевозчика, он обязан (по возможности) быстро об этом известить пассажиров и оплатить (без вычетов) стоимость билета и всех услуг (если иное не предусмотрено договором). Если пассажир затратил деньги на поездку к начальному пункту, а поездка не состоялась, то перевозчик обязан компенсировать и эти затраты.

В случае задержки рейса более одного часа пассажиру выплачивается определенная компенсация (т.е. срабатывает

штрафная санкция к перевозчику); это не касается форс-мажорных условий: эпидемий, стихийных бедствий, землетрясений, забастовок или других аналогичных причин.

В случае утери билета пассажиром по пути следования он обязан уплатить стоимость проезда со штрафом.

В случае несоблюдения условий перевозки пассажиром (несоответствующего поведения, болезни, представляющей опасность для других пассажиров, перевозки запрещенного багажа и др.) он может быть высажен на ближайшей остановке по маршруту движения без права потребовать возврата платежей.

Пассажир имеет право бесплатно (или со скидкой) провозить детей, ручную кладь, домашних животных в количествах, указанных в условиях перевозки. При выполнении международных перевозок автобусами, как правило, дети до 5 лет, не занимающие отдельного места, провозятся бесплатно; дети до 5 лет, занимающие место, — со скидкой 50% от стоимости "взрослого" билета. В ряде случаев предусмотрены иные льготы для детей.

Посадка и высадка пассажиров производятся только в строгом соответствии с маршрутным предписанием. Неотложные остановки выполняются в соответствии с установленным в данной стране порядком. Билет не дает права приостановить поездку пассажира и выйти в каком-то промежуточном пункте (без вышеизложенных оснований).

Если по причине погранично-таможенного или санитарного контроля пассажир был снят с автобуса (и не препровожден в начальный пункт поездки), то он имеет право продолжить поездку с данным билетом в течение 30 суток при наличии свободных мест в автобусе по тому же маршруту. При этом в его билете должна быть отметка о причине вынужденной остановки.

Возврат билета перевозчику по инициативе туриста с оплатой его стоимости, за вычетом штрафа, может быть произведен не позже 24 часов до начала поездки. Другие взаимоотношения туриста и перевозчика регламентируются договором.

В большинстве стран Европы на "взрослый" билет пассажир имеет право бесплатно перевозить багаж до 30 кг и на билет детей – до 20 кг. Ручная кладь не должна превышать размеры 60х40х20 см, а багаж 100х50х30 см; платный багаж должен быть не более 50 кг на "взрослый" билет и не более 30 кг на детский билет.

В условиях перевозки есть перечень предметов, запрещенных к перевозке как ручной кладью, так и в багаже.

При сдаче вещей в багаж пассажир может объявить его сумму ценности (в валюте государства отправления). Верхний предел объявленной ценности регламентируется условиями перевозки или договором страхования. За прием багажа с объявленной ценностью с пассажира взимается отдельная плата.

Если пассажиру выдается багаж с повреждением (недостачей), то составляется соответствующий акт, заверенный подписью перевозчика и пассажира. Возмещение ущерба за полную или частичную утрату багажа или за его повреждение возлагается на перевозчика. При этом выплата суммы ущерба не может превышать 500 франков на единицу багажа и 2000 франков на пассажира. При предъявлении требований о компенсации размера ущерба за полную или частичную утерю или повреждение личных вещей и предметов данная сумма не может превышать 1000 франков на пассажира. Если багаж не востребован в течение 24 часов, то он сдается на хранение (до 6 месяцев). Весь срок хранения оплачивает пассажир, если иное не указано в договоре страхования.

Пассажир обязан иметь при себе документы, дающие право пересекать границы, и прочие документы, оговоренные условиями перевозки.

Перевозчик не несет ответственности за утерю ручной клади.

Багаж, не предъявленный пассажиру в течение 14 суток, считается утерянным.

Перевозчик несет ответственность:

за ущерб, причиненный здоровью пассажиров, в размерах, предусмотренных законодательством и договором страховой ответственности;

за порчу или недостачу багажа;
за утерю багажа (в сумме объявленной ценности или по условиям договора страхования).

Максимальная сумма возмещения ущерба по Женевской конвенции не должна превышать 250 тыс. золотых франков на одного пострадавшего.

Все претензии и иски, связанные с нарушением условий перевозки, разрешаются в установленном порядке. Претензии перевозчику пассажир может предъявить на условиях, оговоренных в Гражданском кодексе Российской Федерации.

Суд не вправе требовать в соответствии с Законом "О защите прав потребителей" от пассажиров судебных издержек на судопроизводство, если вина перевозчика доказана.

Право на предъявление иска по причине дорожно-транспортного происшествия (ДТП), связанного с ущербом здоровью (или смертью), имеет срок 3 года, а срок давности исчисляется в 5 лет со дня совершения ДТП.

Тарифы на перевозку пассажиров, багажа и оказание других услуг разрабатываются и утверждаются в каждой стране перевозчиком. Единых международных тарифов не существует.

В странах Западной Европы тарифы исчисляются на километр пробега. В ряде стран Европы работает система льготных тарифов.

При групповой перевозке 15 пассажиров скидка равна 10%, 20 пассажиров – 20%; 35 пассажиров – 30 %, а более 45 пассажиров – 40%. Если пассажир приобретает билет в оба конца, то предусмотрена скидка до 15%.

Транспортные туристские путешествия в международном сообщении осуществляются также на личных, прокатных или взятых в аренду автомобилях, в том числе с прицепами. При этом такой туризм реализуется как по свободной программе, так и по целевому маршруту. Следует иметь в виду, что туристам путешествующим на личном или прокатном автомобиле необходимо иметь водительские права международного образца (international driver's license) или надлежаще заверенных на местном языке в национальном автоклубе или у нотариуса.

Большинство европейских стран обоюдно признают водительские права и перевода здесь не требуется. Например, в Германии признаются водительские права, выданные в Андорре, Бельгии, Кипре, Дании, Финляндии, Швеции, Норвегии, Франции, Греции, Англии, Гонконге, Венгрии, Ирландии, Португалии, Испании, Швейцарии, Сан-Марино, Сенегале, США и Канаде.

Российские водительские права практически нигде не признаются и отечественным автолюбителям, следующим за рубежом, необходимо обменять свои права на международные.

Групповой туризм на автомобилях с прицепами с полным комплексом жизнеобеспечения называется **караванинг**. Турист может перевезти свой автомобиль на судах, железной дороге, самолете и продолжать в нем путешествие по стране. Кроме того, предусмотрен прокат автомобилей, в том числе со льготой до 40%, если турист является обладателем дисконтных карт IAPA, ETN и др.

Для обслуживания автолюбителей по пути их следования функционируют:

родтели – дорожный отель на колесах (автопоезд), где помимо пассажирских мест имеются спальные места, а также кухня;

кемпинги – лагерь для автолюбителей, служащий для ночлега или непродолжительного отдыха;

мотели – гостиница, приспособленная для длительного пребывания туриста и его автомобиля. В мотелях предусмотрены: благоустроенная стоянка, техническое обслуживание, ремонт, заправка автомобиля, его диагностика и др.

На международных туристских маршрутах целесообразно использовать зарубежные модели автобусов с высокими экологическими характеристиками и хорошими ходовыми качествами – Мерседес, Рено, Вольво, СЕТРА, МАН, ДАФ, BOVA и др., отвечающие установленным стандартам. Все они имеют, как минимум, две двери, отличаются высокой обзорностью, имеют низкий уровень шума и вибрации, мягкие кресла. Автобусы вместимостью 49–53 пассажира оснащены кондиционерами,

телевизором, видео, радиотрансляцией, местным освещением, мини-кухней для приготовления бутербродов и горячих напитков, холодильником, льдогенератором, туалетом с умывальником и большим багажным пространством.

Аналогичные удобства имеются в двухэтажных автобусах (double-decker) вместимостью 77 пассажиров, которые широко распространены в Англии, Германии, Швеции. В Стокгольме фирме Travegger Buss AB используются трехэтажные автобусы.

Небольшие туристские группы путешествуют в мини-автобусах вместимостью до 12 человек.

На дальних и сверхдальних маршрутах в автобусах устанавливаются кресла, которые принимают горизонтальное положение для отдыха.

При комбинированных путешествиях различными видами транспорта (пароход – паром – железная дорога) автобус перевозится на этих видах транспорта, и далее группа продолжает путешествие по стране. Большинство немецких и шведских туристов предпочитают приезжать в Санкт-Петербург и Москву на своих автобусах.

Путешествие туристов к местам охоты, рыбалки, в джунглях, сафари осуществляется на внедорожных автомобилях типа джип (jeep) фирмы Chrysler (Wrangler, Cherokee), British Leila (Land Rover) и др.

4.5. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ ТРАНСПОРТНЫХ ПУТЕШЕСТВИЙ

в начале
Безопасность перевозки – это отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба здоровью пассажиров и сохранностью подвижного состава.

Конструкция туристского автобуса должна обеспечить требуемую безопасность как в обычных, так и в чрезвычайных ситуациях.

Общие требования к безопасности туристского автобуса включают в себя минимально достаточные условия для предотвращения дорожно-транспортных происшествий (ДТП).

Наиболее характерными ДТП являются: столкновение, опрокидывание, наезд на препятствие, наезд на пешехода или велосипедиста, мотоциклиста, наезд на стоящее транспортное средство, наезд на гужевой транспорт, наезд на животных, падение пассажира и др.

Исследование ДТП в зависимости от степени тяжести проводится:

специально созданной правительственной комиссией (при особо тяжелых ДТП);

комиссией из должностных лиц автопредприятия, ГАИ и органов дознания или следствия;

служебного расследования руководителя автопредприятия.

В зависимости от тяжести ДТП разработаны процедура и сроки его расследования и учета.

Выпуск автобуса на линию производится при условии:

прохождения его технического осмотра в ГАИ;

специальной подготовки автобуса к транспортному путешествию (технический осмотр всех систем, обеспечивающих безопасность, заправка топливом, водой, антифризом, маслом, питьевой водой для туристов, обеспечение аптечкой, опознавательными знаками, огнетушителями, противооткатными башмаками, буксирным и аварийным тросом и т.д.);

прохождения специального инструктажа;

медицинского освидетельствования;

наличия требуемой путевой документации.

Особые требования следует выполнить при путешествиях зимой, при неблагоприятных погодных условиях, при перевозке детей, путешествии по горным дорогам, в условиях холодных и жарких климатических поясов.

Перечень неисправностей и условий, при которых запрещается эксплуатация транспортных средств, представлен в Правилах дорожного движения и Правилах технической эксплуатации.

В автобусе должны быть верхние и боковые аварийные люки размером 600x800 мм с указателями порядка их использования.

Особые требования предъявляются к тормозной системе. Автобус должен быть оборудован тремя независимыми тормозами: служебным, аварийным, стояночным, а также антиблокировочным устройством. Все ручки в салоне должны быть утепленного типа, а поручни и другое оборудование салона не должны иметь выступающих травмоопасных частей. Первый ряд кресел оборудуется ремнями безопасности (в горных условиях – все кресла). Все стекла должны быть травмобезопасными. Должна быть предусмотрена система аварийного освещения и отопления. Автобус должен иметь радиотелефонную или иную надежную связь. На дальних внутренних и всех международных маршрутах автобус должен быть оборудован тахографом. Другие требования к транспортным путешествиям изложены в Правилах перевозки пассажиров, а также должностных инструкциях водителя.

Осуществление международных автомобильных путешествий накладывает обязательство на российских перевозчиков соблюдения жестких экологических требований к подвижному составу.

В Европе по инициативе Европейской конференции министров транспорта (ЕКМТ) принят стандарт "Зеленый автомобиль", в соответствии с которым нормы токсичности выхлопных газов не должны превышать следующих параметров: CO–49 г/кВт·ч; СН–1,23 г/кВт·ч; NO–9,0 г/кВт·ч; твердых частиц – 0,4 г/кВт·ч; уровень шума – 78–80 дБ.

4.6. НОВЫЕ ВИДЫ ЭКОЛОГИЧЕСКИ ЧИСТЫХ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

* Кроме вышеперечисленных факторов потенциальной травмоопасности, туристский автобус является источником экологического загрязнения в виде:

↳ вредных выхлопных газов от сгораемого топлива (окись углерода, окислы азота, свинца и т.д.);

неприятных бензопереновых запахов;

шума и вибрации;

дорожной и резиносодержащей (от шин) пыли, дыма.

Наиболее опасными являются выхлопные газы от сгорания бензина или дизельного топлива. В этой связи весьма актуальной проблемой в мире является создание экологически чистого подвижного состава, в том числе для туристских путешествий.

В настоящее время наиболее перспективными разработками являются:

перевод существующих транспортных средств на газообразное топливо (сжиженный и сжатый газ);

внедрение электрической тяги (электромобиль, электробус);

внедрение водородного двигателя;

внедрение энергии маховика (гиробус);

внедрение солнечной энергии и др.

Перевод существующих транспортных средств на газообразное топливо уже интенсивно внедряется во многих странах, в том числе в России. Как правило, это недорогая модернизация, позволяющая работать в двух режимах: на жидком (нефтяном) топливе и газе или в одном – только на газообразном топливе. Основные преимущества газокарбюраторных, газодизельных и газотурбинных двигателей – это резкое (до 70 %) снижение уровня токсичности выхлопных газов, снижение уровня шума, а также экономия дорогостоящего жидкого топлива. Газовое топливо отличается высокой однородностью и хорошими антидетонационными свойствами. Эксплуатационные затраты при этом снижаются на 30–50%.

Широкое распространение получили газобаллонные автомобили и автобусы в Италии – 400 тыс. ед., США – 350 тыс., в Голландии – 50% всего автомобильного парка.

В 80–90-е гг. в системе ЦСТЭ была переоборудована часть туристских автобусов типа ЛАЗ, Икарус, РАФ, ЛИАЗ на газообразное топливо. Широкому внедрению газификации автотранспорта в России препятствуют медленное строительство газозаправочных станций, отсутствие дефицита нефтяного топлива,

неудовлетворительное состояние контроля загрязнения окружающей среды и другие факторы.

По расчетам фирмы Greyhound lines (США) эксплуатация 5300 газотурбинных городских автобусов может ежегодно давать экономию 3,25 млн долл.

С точки зрения безопасности специалисты считают, что газотурбинный автобус имеет более высокие динамические показатели (пуск, разгон, торможение).

При использовании сжатого газа баллоны, как правило, размещаются на крыше автобуса. При этом любая разгерметизация баллона не является опасной, так как, будучи легче воздуха, газ мгновенно улетучивается вверх. При использовании сжиженного газа его баллоны размещаются внизу, что позволяет этому газу, который в несколько раз тяжелее воздуха, опускаться вниз. В ряде случаев используется природный бытовой газ или газоконденсатное топливо.

* Более экологически чистым является привод на электрической тяге (электромобиль, электробус). Его внедрение осуществляется повсеместно, а в ряде стран Европы стимулируется на государственном уровне (налогами, снижением стоимости электромобиля и др.). Источником электрической энергии служат различные аккумуляторы, топливные электрические элементы, воздушно-цинковые генераторы и др. Их общим недостатком является низкая энергоемкость (около 30 Вт/ч на 1 кг массы). Высокая энергоемкость литиевых, серебряно-цинковых элементов пока не конкурентна по цене. Аккумуляторы на электробусах размещаются либо в подпольной его части, либо на отдельном прицепе-тележке. Расположение в подпольной части повышает устойчивость автобуса к опрокидыванию.

* В целом внедрение электрической тяги полностью решает вопрос токсичности, кроме того, электробусы более просты в управлении, обеспечивают плавное изменение крутящего момента, запуск при любой температуре, эффективное торможение, снижение уровня шума. Электромобили и электробусы широко используются в Германии, США, Японии, Великобритании.

В России электромобили используются в основном в крупных городах для грузовых перевозок.

Экологически чистым (практически стерильным) является водородное топливо. В настоящее время технология получения чистого водорода позволяет использовать его в качестве дешевого автомобильного топлива в так называемых топливных реакторах. При этом практически не изменяется конструкция двигателя: вводятся дополнительные емкости со специальным порошком и водой, при реакции которых образуется чистый водород, который направляется в топливную систему. Ведутся поиски дешевой технологии получения водорода из воды. Водородный двигатель в настоящее время используется на легковых автомобилях; проводятся эксперименты по его использованию на автобусах.

В США, Германии и Японии созданы опытные образцы экологически чистых автобусов, работающих на паре. В Швейцарии и США созданы автобусы, работающие на энергии раскрученного маховика (гиробуса), запас хода с одной зарядки (раскрутки) которых составляет около 50 км. Это удобно для экскурсионных путешествий по городу.

В России более 20 инерционных двигателей и их узлов защищены авторскими изобретениями и патентами. Опытное внедрение их реализовано на автобусе ЛАЗ.

В 1971 г. в Голландии на городской автобус был установлен двигатель внешнего сгорания (двигатель Стирлинга). "Топливом" для данного двигателя может служить любая жидкость или газ. Так как здесь отсутствует взрыв газовой смеси, то эти двигатели малозумны, нетоксичны и имеют высокие ходовые качества. Специалисты утверждают, что к 2000 г. многие страны приступят к их серийному производству.

Развитие туризма и транспортных путешествий стимулирует разработку и внедрение новых экологически чистых транспортных средств.

5. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ ВОДНЫМ ТРАНСПОРТОМ

5.1. ДОСТОИНСТВА, НЕДОСТАТКИ И МОТИВАЦИЯ ВОДНЫХ ПУТЕШЕСТВИЙ ТУРИСТОВ

Моря и океаны как наиболее удобные и доступные пути для перемещения людей с древнейших времен способствовали близким и дальним путешествиям, а реки, озера, каналы – туризму.

Первые английский пастор Томас Кук в 1843 г. организовал лодочные экскурсии по Темзе. Практически в это же время на американском континенте на легендарном колесном пароходе "Mississippi" компания "American Express" открыла регулярные экскурсии по Миссисипи. Аналогичные элитарные круизы стали совершаться по Нилу, Рейну, Дунаю.

В начале XX в. были предприняты попытки организовать регулярные морские путешествия. Идея морских путешествий по системе круиза принадлежит американцу Бобу Дикенсону, служащему компании Ford Motors. Им в 50-х годах разработана концепция круизного отдыха, предусматривающая мощную индустрию развлечений на теплоходах: киноконцертные залы, бассейны, казино, бары, рестораны, тренажерные залы, библиотеки, солярии, теннисные корты и площадки для гольфа, а также различные шоу (праздник Нептуна, фестивали, конкурсы, лотереи, концерты и др.).

Цивилизованный рынок морских круизов возник после 1960 г., когда бурное развитие авиационных трансконтинентальных рейсов стало теснить традиционные морские путешествия и необходимо было искать новые формы данных перевозок. К 1980 г. круизный бизнес осуществляли уже 15 крупных миро-

вых компаний. К таким компаниям относятся: Carnival Group (22 теплохода), Royal Carribbean Line (12 судов), а также Prinzess, Hollaud America Line и др. К 1995 г. индустрия "плавающих отелей" насчитывала уже 220 крупных пассажирских лайнеров общей вместимостью 150 572 места.

Перевозка туристов водным транспортом в России имеет небольшой удельный вес (около 5%) общего объема транспортных путешествий и снизилась по сравнению с 1991 г. почти вдвое. В бывшем СССР в 1991 г. функционировало около 500 речных и морских маршрутов, которые обслуживали около 200 судов. Снижение объема водных туристских путешествий обусловлено, кроме вышесказанного, еще и тем, что после распада СССР целый ряд портов (Одесса, Измаил, Николаев, Сухуми, Поти, Рига, Таллинн, Венспилс и др.), водных артерий и бассейнов отошли от России. Это же касается и судостроительных заводов. В России на водных маршрутах в 1996 г. было задействовано около 100 больших пассажирских судов, в том числе 48 комфортабельных многопалубных пассажирских лайнеров.

Вместимость речных судов от 250 до 400 пассажиров, морских круизных лайнеров – до 800 пассажиров. Всего на внутренних круизных рейсах России к 1996 г. было перевезено 350 тыс. туристов, на международных морских круизных маршрутах – 190 тыс.

4 × 0 Перевозка туристов водным транспортом включает в себя:

- морские перевозки и круизы;
- речные путешествия и речные круизы;
- путешествия на пароммах, катамаранах, яхтах, лодках;
- морские и речные прогулки (экскурсии);
- прочие виды водных путешествий.

Водные туристские путешествия имеют целый ряд присущих им достоинств:

- наиболее высокий уровень комфорта;
- значительный объем единовременной загрузки (до 1000 человек и более);
- возможность реализации различных видов и целей туризма (познавательный, бизнес-туризм, учебный туризм, шоп-туризм, паломничество и др.);

возможность полноценного отдыха;
полный комплекс жизнеобеспечения.

Недостатками водных туристских путешествий являются:
невысокая скорость движения транспортных средств;
ограниченная мобильность;
синдром "замкнутого пространства";
подверженность части людей "морской болезни";
в ряде случаев высокие тарифы и др.

В соответствии с проведенными опросами "круизных" туристов на различных маршрутах их мотивация выбора круизного отдыха включает в себя желание отдохнуть на воде, провести отдых в спокойной, размеренной и комфортной обстановке, увидеть новые города, посетить музеи, монастыри, церкви и другие, а также не иметь забот об организации отдыха и развлечений, приемлемая цена. Следует также отметить, что круизный отдых, по мнению специалистов, наиболее полезен для здоровья: медленное передвижение по водным пространствам снимает стресс, а свежий воздух способствует оздоровлению организма.

По социальному составу в круиз отправляются: семьей (55%); с друзьями или знакомыми (27%); в одиночку (18%).

Возрастной состав участников круизов: до 25 лет – 30%; от 25 до 40 лет – 22%; старше 40 лет – 48%.

Средний возраст участников морских круизов по статистике ВТО составляет 45 лет. Продолжительность круизов: 6–30 дней, но наиболее популярными являются круизы продолжительностью – 10–14 дней. С учетом социального расслоения общества участниками морских (в том числе элитных) круизов являются люди с высоким и сверхвысоким доходом. Участники речных круизов – люди среднего и ниже среднего достатка, в ряде случаев пользующихся социальной дотацией.

В настоящее время водные туристские путешествия проводятся на высококомфортабельных теплоходах, построенных на отечественных и зарубежных верфях и судостроительных заводах. В России кроме (или в рамках) существующих пароходств созданы новые коммерческие судоходные компании:

"Балтийские линии" (Baltic line) осуществляет пассажирские и круизные рейсы по Балтийскому морю, а также в Англию на

трех крупных паромах: "Анна Каренина", "Ильич" и "Константин Симонов";

акционерные компании "Великий российский путь" и "Волга-флот", осуществляющие перевозки в бассейне Волги, и др.

5.2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ВОДНЫХ ТУРИСТСКИХ ПУТЕШЕСТВИЙ

Путешествие туристов по внутренним водным артериям России регламентируется Водным кодексом Российской Федерации и Уставом внутреннего водного транспорта.

Международные морские перевозки туристов осуществляются в рамках межгосударственных соглашений и Афинской "Конвенции о перевозке морем пассажиров и багажа" (далее – Конвенция), а также Международной "Конвенции об охране человеческой жизни на море", принятой в Лондоне в 1974 г., и Международной "Конвенции об унификации некоторых правил при перевозке морем пассажиров и их багажа", принятой в Брюсселе в 1967 г.

Международной перевозкой считается любая перевозка, при которой место отправления и место назначения расположены в двух различных государствах или в одном государстве, если по договору перевозки промежуточный порт захода находится в другом государстве.

Афинская Конвенция применяется к любой международной перевозке, если:

судно плавает под флагом государства, являющегося стороной настоящей Конвенции, или зарегистрировано в таком государстве;

договор перевозки заключен в государстве, являющемся стороной настоящей Конвенции;

в соответствии с договором перевозки место отправления или назначения находится в государстве, являющемся стороной настоящей Конвенции.

5.3. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА

Перевозчик – это лицо, которое (или от имени которого) заключает договор перевозки независимо от того, осуществляется ли фактически перевозка им самим или заменяющим перевозчиком.

Перевозчик заключает с пассажиром (туристом) договор перевозки пассажира и его багажа. В соответствии с данным договором перевозка охватывает следующие периоды:

время, когда пассажир и (или) его каютный багаж находятся на борту судна;

время посадки и высадки;

время доставки пассажира с берега на судно (если стоимость такой доставки включена в стоимость билета).

Нахождение пассажира на морском вокзале, на причале или другом портовом сооружении включается в период перевозки.

Для каютного багажа период перевозки включает время в течение которого пассажир находится на морском вокзале, но его багаж принят перевозчиком, находится на судне и не выдан пассажиру, то же касается багажа, который не является каютным.

Перевозчик отвечает за ущерб, причиненный пассажиру в виде телесных повреждений, смерти, порчи или утраты багажа, если происшествие, вследствие которого был нанесен ущерб произошло во время перевозки и явилось следствием вины или небрежности перевозчика. Ответственность перевозчика в случае смерти пассажира по причине нанесения ему телесных повреждений не должна превышать 700 000 франков (франк – единица, содержащая 65,5 миллиграмма золота 900-й пробы). Однако законодательством стран – участников Конвенции может быть установлен более высокий предел ответственности.

5.4. СПЕЦИФИКА ОРГАНИЗАЦИИ МОРСКИХ И РЕЧНЫХ ПУТЕШЕСТВИЙ

Организацией морских и речных путешествий и круизов занимаются специализированные туристско-экскурсионные компании или бюро. В России большинство таких организаций созданы при парокходствах или коммерческих судоходных компаниях. Так, коммерческая судоходная компания "Балтийские линии" имеет в своей структуре туристское бюро, занимающееся въездным водным международным туризмом, а также организацией авиационных перевозок российских туристов в Швецию. Морскими и речными путешествиями занимаются и другие туристские бюро или агентства.

Морские и речные круизы осуществляются на местных (между портами одного государства) и международных (между портами различных государств) каботажных линиях.

На круизном судне или пароме есть специальное бюро (cashier desk), где пассажиры могут обменять валюту, уплатить по счету, заказать такси в пункте прибытия или транзита, заказать экскурсии, а также получить специальную кредитную карточку для обслуживания на теплоходе.

В каждой каюте вывешиваются попалубный план корабля с указанием всех помещений, проходов (в том числе аварийных), график-расписание движения судна с указанием пунктов стоянки, перечень услуг на судне, правила для пассажиров, порядок аварийной эвакуации и другая информация. Багаж туристов, который не потребуется им в течение рейса, сдается в камеру хранения, остальной считается каютным багажом.

По международным правилам на судне с численностью свыше 12 пассажиров должен быть судовой врач.

5.5. МОРСКИЕ ПУТЕШЕСТВИЯ И КРУИЗЫ

Одним из самых распространенных видов водных путешествий являются круизы (cruise). В понятие круиза входит организация морских и речных путешествий с посещением портовых

городов нескольких стран. Рынок круизов растет намного быстрее, чем другие виды транспортных путешествий (около 6% в год по числу пассажиров). В 1996 г. общее число круизных пассажиров в мире составило 6 млн человек, что равняется 1% от всех международных туристов (567 млн человек). Средняя загрузка морских круизных судов составляет в среднем 88%.

До 1999 г. предполагается построить 27 новых высококомфортных круизных судов, на что компании затрачивают 7 млрд долл., что превышает размер доходов от туризма во всем мире, составляющий 5,6 млрд долл. К 1997 г. общее число круизных мест достигло 200 800, а коэффициент их использования 88%. За счет введения в эксплуатацию судов (табл. 5.1) в 1997-1998 гг. число круизных мест возрастет на 42 800 пассажиров.

Как правило, круизное судно эксплуатируется не более 10 лет и один раз в 6-8 лет подвергается реконструкции.

В настоящее время тенденция круизного бизнеса – это повышение качества и количества услуг на борту судна, некоторые из которых предоставляют 12-14-палубные "плавающие города", вмещающие 2,0 – 2,5 тыс. пассажиров.

Качество услуг обеспечивается достаточным количеством обслуживающего персонала (соотношение 1 человек на 2-3 пассажира) и их высокой квалификацией.

Многие круизы используются для специализированных бизнес-школ, семинаров, конференций, шоу-программ.

В современных круизных судах кроме традиционных услуг (бассейны, лифты, кино, видео, рестораны, сауны, солярии и т.д.) предусмотрены волейбольные площадки, теннисные корты, гольф и др.

Круизные суда сертифицируются по 6 категориям (звездам).

К последней категории 6 звезд (супер-люкс) принадлежит в мире всего 4 судна. Стоимость круиза данного класса – 8-10 тыс. долл. за неделю. Здесь размещение только в апартаментах. В стоимость такого круиза входит все, включая чаевые. Судна такого класса рассчитаны на 200 пассажиров и 150 членов экипажа. Питание на судах супер-люкс только индивидуальное с учетом конкретных запросов, привычек, традиций. Здесь реализуется элитный клубный отдых, где нет категории пассажиров, а есть термин – гости.

Таблица 5.1

Компания	Название судна	Тоннаж, тыс т	Число пассажиров, человек
1997 г.			
Princess Cruises	Dawn Princess	77,0	2 400
Royal Caribbean	Rhapsody of the Seas	75,0	2 440
Royal Caribbean	Enchantment of the Seas	74,0	2 440
Holland America	Rotterdam	62,0	1 700
Radisson Seven Seas	Paul Gauguin	12,0	320
Celebrity Cruises	Mercury	78,0	2 244
1998 г.			
Disney Cruise Line	Disney Magic	85,0	2 400
Carnival Cruise Line	Carnival Elation	70,0	2 634
Princess Cruises	Grand Princess	105,0	3 000
Royal Caribbean	Vision of the Seas	75,0	2 440
Star Cruise	SuperStar Leo	74,6	2 800
Renaissance Cruises	—	30,0	700
Disney Cruise Line	Disney Wonder	85,0	2 400
Carnival Cruise Line	Carnival Paradise	70,0	2 634
Carnival Cruise Line	Carnival Triumph	101,0	3 390
Costa	Costa Olimpia	78,0	2 350

* По данным «Туристской деловой газеты». — 1997. — № 5.

За рубежом наиболее распространенные круизы по Карибскому бассейну (Гренада, Антильские острова, Вирджинские острова — в зимний период), Средиземному морю (май—октябрь), Балтийскому морю и вокруг Скандинавии (май—

август). Популярны также круизы на Дальнем Востоке, в Индийском океане, Австралии, Аляске, Антарктиде. Наиболее популярными круизы стали в США, где ежегодно несколько миллионов человек предпочитают данный вид отдыха. Американцы в основном пользуются услугами крупнейшей круизной компании Royal Caribbean, работающей на туристском рынке более 25 лет. Компания располагает своим флотом из уникальных океанских лайнеров высшего класса. Имеет собственный остров Сосо дай в Карибском море, предназначенный для участников круизных туров.

Данная фирма реализует около 40 круизных туров по Карибскому морю, Панамскому каналу, вдоль мексиканского побережья и т.д. Все виды питания (за исключением алкогольных напитков и пива) на судне предоставляются бесплатно. Пассажиры круизных судов обеспечиваются кредитной картой той компании. Фирма перевозит ежегодно около 800 тыс. туристов.

В 1996 г. впервые отправился в круиз по Карибскому морю самый большой в мире туристский лайнер "Sun Princess" ("Солнечная принцесса"), входящий в состав британской компании "P and O". К 1998 г. будет спущен на воду еще более крупный теплоход "Grand Princess" тоннажом 104 тыс. т.

В России много туристских компаний осуществляют эксклюзивные круизы. Фирма "Примэксpress" предлагает туристам круизы "Новый год в Ницце", "Райское наслаждение", "Карибская Ривьера", "Мексиканская Фиеста" и др.

Туристская компания "Ланта-Тур" является генеральным представителем крупнейшей мировой круизной компании "Royal Caribbean Cruises LTD". Она осуществляет для российских туристов круизы по 54 маршрутам с заходом в 134 порта мира в Карибском бассейне, Мексике, Багамских и Бермудских островах, на Аляске, в Европе, на Дальнем Востоке, Гавайских островах. Теплоходы данной компании рассчитаны на 1800 пассажиров со всеми атрибутами комфорта: ночные бары, двухпалубный ресторан, клуб, казино, два кабаре, библиотеку, игровой зал, дорожка для бега, открытые и закрытые кафе, бассейн со стеклянной крышей и т.д.

В 1998 г. в России будет создана первая Ассоциация российских круизных агентств (АРКА).

За рубежом продажу туров на морские путешествия монополизировала Ассоциация морских круизных компаний. Она продает более 85% ваучеров на круизы.

Круизы сочетают в себе морской и береговой отдых, в том числе экскурсии.

В настоящее время среди деловых людей пользуются спросом круизные конгресс-туры, круизные учебные туры, интенсив-программные языковые туры. На современных теплоходах для реализации таких туров оборудуются специальные конференц-залы с полным набором технических средств и оргтехники.

Пассажиры морских круизных судов при посещении зарубежных стран не пользуются услугами отелей и питания и по статистике ВТО считаются экскурсантами с особым иммиграционным паспортным режимом. В большинстве случаев для стран транзита, где пассажиры выходят на берег, не требуется специальная виза, однако срок их пребывания, как правило, не превышает 72 часов.

По зарубежной классификации класс кают (Cabin class) на круизном теплоходе обозначается следующим образом:

Premium P-1 (2–3-местное размещение со всеми атрибутами комфорта: ванная, туалет, мини-бар и др.);

Premium P-2 (2-местное размещение с теми же атрибутами комфорта);

Standart S1 (2–3-местное размещение с частичными удобствами);

Standart S2 (2–4-местное размещение с частичными удобствами);

Economy – E (экономический класс с 2–4–6-местным размещением и частичными удобствами).

В ряде случаев классификация может быть иной: Lux, A2-A4, AB2-AB4, B2-B4.

Морские внутренние круизы в России проходят по пяти бассейнам, в которых предусмотрен заход в 41 порт.

Крупнейший морской порт России – Санкт-Петербург. Он принимает крупнейшие океанские лайнеры ведущих круизных компаний мира. Здесь функционируют десятки регулярных,

сезонных и чартерных маршрутов в Швецию, Финляндию, Норвегию, Германию и другие европейские страны. Следует отметить такие порты, как Калининград, Мурманск, Архангельск, Владивосток, Находка, Новороссийск, Сочи, Туапсе.

5.6. МОРСКИЕ ПУТЕШЕСТВИЯ НА ПАРОМАХ

Во многих странах мира популярны морские путешествия на паромках. Наиболее популярными круизными компаниями в Европе являются компании Silja Line и Viking Line. Они эксплуатируют на Балтийском море 13 пассажирских суперпаромов водоизмещением 58 000 т каждый, вместимостью 2700 пассажиров, 989 кают. Они принимают на борт 400 легковых автомобилей.

В составе флота компании Silja line эксплуатируются самый большой в мире паром Silja Europe длиной 200 м, принимающий на борт одновременно 3000 пассажиров. Он располагает 1194 каютами высшего класса, шестью ресторанами, сетью баров и ночных клубов, дансингом, казино, магазинов, конференц-залов, 28 комнатами для переговоров, сотовой телефонной связью и другими атрибутами сервиса.

На международных паромных линиях классификация каютная. Здесь имеются также сидячие в салоне и палубные места. Семь классов кают предусматривают: апартаменты (20-30 м² со всеми удобствами), каюты люкс А и люкс В (20 м²) со всеми удобствами, двухместные А (12 м² со всеми удобствами), двухместные В (10-12 м² с частичными удобствами), двухместные С и Д (5-6 м² без удобств и иллюминаторов) и др. Предусмотрены специальные каюты для инвалидов и пассажиров с детьми. Данные паромы имеют от 9 до 11 палуб и снабжены скоростными лифтами. Стоимость самой дорогой каюты 1700 FIN, самой дешевой – 100 FIN.

Эти компании предоставляют скидки для туристских групп детей, инвалидов, студентов, а также государственных служащих. В стоимость билета входит только завтрак, а полное питание можно приобрести за дополнительную плату.

В 1990 г. в Великобритании был построен гигантский океанский паром – катамаран под названием Sea Cat. Его скорость (даже при достаточно большой волне) составляет 35-40 миль/ч. Вместимость – 450 пассажиров и 84 легковых автомобиля. Данное судно установило рекордное время пересечения Атлантики: 3 дня 7 ч и 48 мин.

5.7. РЕЧНЫЕ ПУТЕШЕСТВИЯ И КРУИЗЫ

За рубежом развит также озерный и речной круизный бизнес.

Речные круизы менее подвержены влиянию погоды, более информативны (береговой обзор), здесь имеется возможность воспользоваться многочисленными (в том числе специальными туристскими) зелеными стоянками. Речные путешествия можно классифицировать следующим образом:

- перевозка пассажиров и туристов на регулярных рейсах;
- перевозка пассажиров и туристов на чартерных рейсах;
- перевозка пассажиров и туристов на скоростных и экспрессных линиях;
- паромные переправы;
- прогулочные и экскурсионные рейсы;
- перевозка водными видами транспорта самодеятельных туристов;
- краткосрочные и длительные круизы;
- специальные круизы (конгресс-круизы, бизнес-круизы, учебные круизы и др.);
- использование плавательных средств в форме "плавучих отелей" и др.

Речные путешествия и круизы бывают кратковременными (1-3 дня) и длительными (25 – 30 дней).

Они особенно популярны в странах, где имеются мощные речные и озерные системы, а также системы каналов.

Водная система США и Канады – идеальное место для речных круизов. Здесь общая протяженность трассы по рекам, озерам и каналам составляет более 40 тыс. км. Система каналов

соединила Великие озера с побережьем Атлантики и Мексиканским заливом. На Великих озерах эксплуатируются суда типа "река-море", морские суда и даже океанские лайнеры.

Водные ресурсы Финляндии насчитывают 188 тыс. больших и малых озер, 56 портов и причалов. Здесь водный туризм обслуживается маломерным флотом (100–200 пассажиров). Частично суда для туристских перевозок реконструированы в стиле "ретро" (колесные суда, паровые и др.). Навигация здесь открыта 250 дней в году. Наиболее популярны в Финляндии регулярные туристские, чартерные и пикниковые рейсы.

Западная Европа располагает достаточно протяженными внутренними водными путями. По ее территории протекают Дунай, Рона, Сена, Эльба, Одер, Рейн, Маас, Шельф и др. Эти водные бассейны соединены сложной системой каналов, что дает прекрасные возможности круизных путешествий. Рейтинг популярности речных круизов прочно удерживает Германия, на втором месте Великобритания, далее Голландия, Швейцария и Австрия. Наиболее популярны маршруты по Рейну и его притокам (Мозель, Майн, Неккар, Везер), а также Амстердам – Бремен, Амстердам – Страсбург, Пасау – Будапешт, Амстердам – Бремен, Гамбург – Бремен, Гамбург – Щецин и др. Продолжительность европейских речных круизов от 2-3 (круизы выходного дня) до 10-15 дней. Основным типом судов здесь являются суда с низкой надводной и подводной частью, что позволяет проходить по мелководью и под любыми мостами. Средней вместимость таких судов 100-150 пассажиров. Суда типа "Плавучий отель", как правило, имеют категорию 4-5 звезд, уровень обслуживания не ниже, чем на морских круизных судах. Тарифы на речных круизах Западной Европы довольно высокие: недельное путешествие по Рейну при двухместном размещении стоит 1300 долл., а в каюте "люкс" – 2500 долл.

В Европе большим спросом пользуются речные круизы по Дунаю (2588 км) через семь стран. Навигационный период – 10 месяцев. В связи с мелким фарватером на ряде участков (Будапешт – Вена) здесь эксплуатируются небольшие (100–150 пассажиров) комфортабельные речные суда.

Россия обладает уникальными возможностями для речных путешествий. Реки, озера и каналы в Европейской части позволили соединить Балтийское, Белое, Азовское, Черное и Каспийское моря, а Москва стала портом пяти морей. Кроме того, для туристских путешествий используются каналы: Беломорско-Балтийский (227 км); Волго-Балтийский (361 км); Волго-Донской (101 км).

Водная система России включает также озера: Байкал, Ладожское, Онежское, Ильмень, Чудское, а также реки: Волгу, Каму, Оку, Свирь, Обь, Енисей, Лену, Иртыш, Амур и др. Здесь используются маломерные суда, быстроходные лайнеры типа "Ракета", "Метеор", а также суда типа "река-море".

На дальних речных круизных маршрутах эксплуатируются комфортабельные теплоходы вместимостью от 332 до 439 пассажиров, построенные на верфях Германии, Австрии, Финляндии, Швеции, крейсерская скорость которых 25–27 км/ч. Наиболее популярны речные круизы по Волге: Москва – Астрахань – Москва и Санкт-Петербург – Астрахань – Санкт-Петербург, а также кольцевой круиз с посещением городов Золотого кольца: Ярославля, Костромы, Углича, Муром, Нижнего Новгорода и др. В сезон пользуется популярностью круиз Санкт-Петербург – Москва – Санкт-Петербург продолжительностью 9 дней. Теплоход проходит по Неве, Ладожскому озеру, совершает заход на остров Валаам, далее следует по реке Свирь, Онежскому озеру с заходом в Кижы, через реку Вытегра и систему каналов в Горницы (с экскурсией в Кирилло-Белозерский монастырь), входит в верховья Волги, Рыбинское водохранилище, далее Ярославль, Кострома (с посещением Ипатьевского монастыря), Плес (с посещением музея Левитана), Углич и Москва. Обычно обратно пассажиры возвращаются в Санкт-Петербург скорым поездом. Стоимость данного тура от 370 долл.

Из Санкт-Петербурга осуществляются популярные туристские рейсы по рекам, озерам и каналам: от Ладожского озера до Азовского моря. Наиболее популярным водным маршрутом является посещение островов Валаам и Кижы, куда организованы познавательные и паломнические туры в период навигации с 24 мая по 1 октября. Круизы на Валаам и Кижы проводятся на

комфортабельном четырехпалубном судне "Кронштадт" вместимостью 360 пассажиров. Одно-двухместные каюты имеют кондиционеры, душ, туалет и другие атрибуты комфорта. Теплоходе имеется ресторан с российской кухней, три бизнес-видео-салона, а также все условия для проведения бизнес-туров, конгресс-туров и различных учебных мероприятий. Паломники едут на круизных судах отдельными группами или на специальных теплоходах "Валаам", "Игумен Дамаскин", "Ласточка", "Серафим", являющихся собственностью Валаамского монастыря. Их путешествие имеет своей целью не развлечение, а участие в обрядах, богослужениях, поклонении святыням. Паломнические туры приурочены к церковным праздникам. Аналогичные туры организованы на остров Коневеец в монастырь, построенный в 1393 г., а также в Кижи в Преображенскую церковь, возведенную в 1714 г., в Покровскую церковь и церковь Лазаря Муромца. Познавательные и паломнические туры организованы также в Петрозаводска, Мурманска и Архангельска.

На сибирских реках Обь и Иртыш (в их судоходной части) функционируют три 12-дневных круизных маршрута: Омск – Ханты-Мансийск – Омск, Сургут – Салехард – Сургут, Омск – Сургут – Омск. На Енисее имеются круизные маршруты в направлении: Красноярск – Дудинка – остров Диксон с высадкой в Енисейский залив. Речные круизы, в том числе школьные, совершаются по реке Лене. На озере Байкал туристские фирмы Иркутска и Улан-Удэ организовали 7–12-дневные круизы на небольших судах (до 35 пассажиров) и 4–6-местных катерах.

По Амуру недельные и двухнедельные круизы совершаются на четырех трехпалубных судах по маршруту: Благовещенск – Николаевск – Благовещенск и Хабаровск – Николаевск – Хабаровск. Туристские речные путешествия проходят по 12 базам, в которых предусмотрены заходы в 83 порта (пристаней) и 47 зеленых стоянок для туристов.

Уровень обслуживания на отечественных маршрутах в настоящее время практически соответствует международным стандартам. В 1997 г. в России был достигнут "пик" речных круизов, когда большинство зафрахтованных судов было полностью загружено, а в ряде случаев спрос превышал предложения. Такое положение

отмечалось по всем основным водным бассейнам России. При этом значительно повысился удельный вес групповых целевых круизов за счет снижения индивидуальных туристов.

Лидером отечественных речных круизов является московская туристская фирма "Паллада", регулярно фрахтующая крупнейшие четырех-пятипалубные суда "Леонид Соболев" (320 пассажиров), "Александр Пушкин" (200 пассажиров), "Георгий Димитров" (300 пассажиров), а также ретро-теплоход "Лев Доватор". Практически 80% всего круизного речного флота сконцентрировано на круизных маршрутах между Москвой и Санкт-Петербургом.

Стоимость круизов определяется величиной фрахта, уровнем комфортабельности судна (категорией), а также сборами за проход каналов, эксплуатационными расходами, стоимостью береговых услуг, налогами и прочими и имеет тенденцию к росту. За последние годы тенденция роста фрахта высококомфортабельных круизных судов составляет около 4%, береговых услуг – 6–8%, сборов за проход каналов – 1–2% в год. По расчетам специалистов стоимость круиза и аналогичного по времени и направлению наземного тура другими видами транспорта примерно одинаковы (табл. 5.2). Однако, кроме прочих равных факторов, круиз обладает лечебным фактором, а уровень предоставляемых в круизе услуг и их качество превосходит другие виды транспортных путешествий.

На круизных судах категории 4-6 звезд предусмотрено как минимум 5-разовое питание, а также неограниченный заказ блюд в каюту без дополнительной оплаты.

В 1997 г. круизные путешествия осуществляли все крупнейшие пароходства водных бассейнов: Волга-Флот, Северо-Западное, Московское, Камское, Беломоро-Онежское, Иртышское, Западно-Сибирское, Енисейское, Ленское, Днепровское и Дунайское. Приостановлены круизные путешествия по Оке. Средняя загрузка судов в сезон составила около 80%. Около 20% судов фрахтуется зарубежными туроператорами из Германии, Швеции, Финляндии, Швейцарии и других стран. На российских речных круизных судах уровень тарифов приближается к европейскому.

Т а б л и ц а

Услуги*	Круиз, долл.	Наземный тур, долл.	Комментарии
Стандартная комната/каюта	160	85	Каюта/номер 4 звезды
Портовые сборы/налоги	28	11	—
Завтрак	Включен	мин.10	Питание туриста при наземном туре взято по ценам минимального числа блюд
Обед	Включен	мин.16	
Ужин	Включен	мин.32	
Напитки алкогольные	6	10	
Часвые	10	5	—
Сладости и другие закуски	Включены	6	—
Спортивные мероприятия	Включены	17	Мини-гольф, теннис, баскетбол и пр.
Шоу-программы	Включены	12	Например, кинотеатр
Итого	204	204	—

Примечание. Сравнительная характеристика ежедневных расходов для круиза и наземного тура произведена из расчета размещения туристов в стандартной двухместной каюте и в аналогичном гостиничном номере.

* По данным «Туристской деловой газеты». – 1997. – № 5.

При цене суточного фрахта теплохода "Римский-Корсаков" (Иртышское речное пароходство) 2000 долл., туродень в каюте "люкс" стоит 120 долл., а в четырехместной каюте – 70 долл., хотя уровень сервиса не соответствует европейскому для теплоходов данного класса.

5.8. МОРСКИЕ И РЕЧНЫЕ ПРОГУЛКИ И ЭКСКУРСИИ

Кроме круизов среди туристов пользуется большим спросом такой вид путешествия, как морская (речная) прогулка. Прогулкой считается морское (речное) путешествие, адекватное короткому (до 200 миль) рейсу.

В мире насчитывается около 20 млн единиц прогулочных судов – это катера, скоростные суда на подводных крыльях, небольшие моторные лодки, яхты, а также сверхскоростные суда с газотурбинным двигателем.

За рубежом такой вид туризма популярен в районе Греческого архипелага, Карибского бассейна, Средиземного и Черного морей. Большинство прогулочных судов сдается в аренду туристским компаниям или индивидуальным туристам.

Среди зарубежных и отечественных туристов большой популярностью пользуются городские водные экскурсии на специальных судах по Санкт-Петербургу и его пригородам. Речные экскурсионные путешествия популярны в ряде других городов: Самаре, Саратове, Волгограде, Нижнем Новгороде, Москве, Владивостоке и др. Они организуются на речных теплоходах типа "Москва" на 100 мест, "Ярославец" – 15 мест, "Фонтанка" – 80 мест, а также других маломерных комфортабельных судах.

В последнее время на водных артериях России и зарубежных стран используются для туристов нетрадиционные плавательные средства: плавучий дом (house board), туристская баржа, плавучий отель и др.

5.9. ЯХТ-КРУИЗЫ

Морские и речные путешествия на парусных судах являются формой круиза. Туры на парусных судах классифицируются на две самостоятельные группы: яхт-чартер и яхт-круиз. Яхт-чартер – это прокат небольших (до 30-40 футов) судов по часам, дням, неделям, месяцам. Яхту можно взять как с командой, так и без нее (при наличии у арендатора сертификата вожения).

Конструктивно такой класс судов подразделяется на килевые парусники и яхты с дополнительной энергетической установкой.

Технология яхт-круиза аналогична обычному (морскому или речному) круизу. Такой вид круизов наиболее распространен в Карибском бассейне и Средиземном море, где он считается элитно-клубным туризмом.

Путешествие на комфортабельном четырехпалубном фрегате "Серк Лайн" пассажироместимостью 170 человек обходится в 450 долл. в сутки. Набор услуг и уровень сервиса на таких судах не ниже обычных круизных судов. Очень популярен яхт-круиз в Эгейском море среди островов греческого архипелага, в Балтийском и Северном морях, а также в районе Австралии и Новой Зеландии.

Для элитных круизов, бизнес-туров, семинаров, конгрессов используются высококомфортабельные яхты и парусные суда, в том числе крупнейшее в мире учебно-парусное судно "Седов" Мурманской государственной рыбопромысловой академии.

В настоящей главе изложена только специфика водных путешествий. Вопросы организации и технологии данных путешествий аналогичны авиационным и железнодорожным.

5.10. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРОВ И БАГАЖА ВО ВНУТРЕННИХ ВОДНЫХ БАССЕЙНАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Данные правила регламентируются Уставом внутреннего водного транспорта СССР (в редакции Постановления СМ СССР от 14.01.59 № 59).

Применение данного документа на территории РФ было разъяснено постановлением ВС РФ от 03.03.93 № 4604-1 и постановлением Правительства РФ от 12.02.94 № 95.

Пароходства должны обеспечивать потребность населения в пассажирских перевозках по внутренним водным путям, необходимые удобства для пассажиров, культурное обслуживание их на вокзалах и на судах и своевременную перевозку багажа.

Пассажирские суда должны быть оборудованы устройствами отопления, вентиляции, освещения, санитарными узлами и снабжены необходимым инвентарем.

Пароходства обязаны организовать движение судов, перевозящих пассажиров и багаж, по расписанию.

Суда, предназначенные для перевозки пассажиров, делятся:

в зависимости от скорости движения – на экспрессные, скорые, почтовые, пассажирские и экскурсионно-туристские;

в зависимости от дальности следования – на транзитные, местные, пригородные, внутригородские и работающие на переправах.

Каждый пассажир должен иметь билет на проезд. Пароходство обязано обеспечить продажу пассажиру проездного билета до указанного им порта (пристани) назначения и предоставить ему место в соответствии с билетом. Формы билетов и плацкарт, порядок продажи и пользования ими, срок их годности, а также правила проезда пассажиров по внутренним водным путям устанавливаются Министерством речного флота РФ.

В помещении вокзалов для пассажиров должны быть вывешены расписания прибытия и отправления пассажирских судов, и также таблицы стоимости проезда пассажиров и перевозки

багажа, объявления о времени открытия билетных и багажных касс и о наличии свободных мест на пассажирских судах.

В целях лучшего обслуживания пассажиров пароходства организуют предварительную продажу билетов в портах, на пристанях или городских станциях, а в крупных населенных пунктах – доставку билетов и багажа на дом за особую плату.

Пароходству предоставляется право взимать с лиц, имеющих билеты, перронный сбор за вход на пассажирские причалы и дебаркадеры.

Камеры хранения на вокзалах портов (пристаней) принимают ручную кладь от пассажиров за особую плату без предъявления ими проездных документов. Запрещается сдача и прием в камеры хранения продуктов и опасных веществ, а также вещей весом более 50 кг. Время работы камер хранения ручной клади устанавливается начальником порта (пристаней) в зависимости от расписания движения судов и местных условий.

Пассажир имеет право:

получить место на судне в соответствии с приобретенным билетом;

провозить вместе с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельного места;

провозить с собой бесплатно ручную кладь на водоизмещающих судах не свыше 36 кг и на скоростных судах не свыше 20 кг.

Пассажир при желании может быть в пути следования переведен администрацией судна на место в высшем классе при условии предварительной оплаты разницы в стоимости проезда.

Если пассажиру не предоставлено место согласно билету пароходство обязано предоставить пассажиру, при его согласии место в другом классе, хотя бы и более высокой категории, не взимая доплаты. Если же пассажиру предоставлено место, стоимость которого ниже стоимости оплаченного им места, ему возвращается разница в стоимости проезда. При невозможности предоставить место на том же судне пароходство обязано по требованию пассажира предоставить ему соответствующее место на другом судне. При отказе пассажира от поездки он может потребовать возврата уплаченных за билет денег, з

исключением случаев проезда на пригородных, внутригородских и экскурсионных судах.

При возврате проездного билета в кассу порта (пристани) не позднее чем за 6 часов до отхода судна пассажиру возвращается полная стоимость проезда.

При возврате билета позднее этого срока, но до отправления судна, а также при опоздании на судно по болезни, подтвержденной справкой лечебного учреждения, пассажиру возвращается стоимость проезда, за вычетом стоимости плацкарты.

При прекращении поездки в пути вследствие болезни или несчастного случая пассажиру возвращается плата за непроследованное расстояние.

Пароходство обязано продлить срок годности проездного билета:

при непредоставлении пассажиру по вине пароходства места на пассажирском судне (кроме пригородных, внутригородских и экскурсионно-туристских) – на время, равное интервалу между отправлением данного судна и отправлением следующего судна;

в пунктах пересадки при несвоевременном прибытии или отправлении пассажирских судов – на все время задержки транзитного пассажира до предоставления ему возможности продолжать поездку;

при болезни пассажира – на все время болезни (по предъявлении справки лечебного учреждения);

при поездке на расстояние не менее чем на 500 км – на одну остановку в пути сроком не более чем на 10 суток.

Пассажир обязан до отхода судна, но не позднее чем через час после прибытия судна, заявить об остановке начальнику порта, пристани или вокзала, которым должна быть сделана на билете соответствующая отметка. При остановке в пути следования плацкарта утрачивает силу и стоимость ее пассажиру не возвращается.

На участках пригородного сообщения пароходства, помимо продажи билетов на поездку в одном направлении, должны производить также продажу:

билетов, дающих пассажиру право проезда до пристани назначения и обратно на пристань первоначального отправления в течение двух суток;

абонементных именных билетов (месячных, навигационных) без ограничения количества поездок в пределах срока действия этих билетов;

льготных абонементных именных билетов рабочим, служащим, учащимся и пенсионерам при представлении ими справок предприятий, учреждений, учебных заведений, местных органов социального обеспечения и военных комиссариатов.

Продажа билетов производится:

в кассах предварительной продажи – заблаговременно, но не ранее чем за 7 суток до отправления судна;

в кассах суточной продажи – в день отправления судна;

в промежуточных пристанях – с момента получения телеграммы о наличии свободных мест на судах, но не позднее чем за один час до их прибытия.

Время продажи пассажирам билетов для проезда на окраинных, пригородных и внутригородских линиях устанавливается распоряжением начальника порта (пристани) согласно расписания движения пригородных судов.

Пассажир обязан соблюдать общественный порядок, действующие на судне правила внутреннего распорядка и бережливо относиться к имуществу водного транспорта. Если пассажир нарушил общественный порядок и правила внутреннего распорядка и не прекратил нарушения после предупреждения администрации судна, капитан может удалить пассажира с судна независимо от наличия у него проездного билета.

Пароходство обязано по предъявлении пассажиром проездного билета принять к перевозке багаж и отправить его на то же судно, на котором следует пассажир. Багаж принимает к перевозке без ограничения количества.

Пассажир может при сдаче багажа объявить его ценностью. Подтверждение приема багажа к перевозке пассажиру выдается багажная квитанция. Не разрешается перевозка багажа и ручной клади, которые могут причинить вред судну или находящимся на нем пассажирам и имуществу.

Багаж выдается пассажиру в пункте назначения по предъявлении багажной квитанции. Выдача багажа производится в течение всего времени, когда порт или пристань открыты для операций по выдаче багажа.

В пункте назначения багаж хранится бесплатно в течение 24 часов, считая с начала календарных суток, следующих за днем прибытия багажа, после чего за хранение багажа взимается плата в размере, установленном тарифом. Багаж, не востребованный владельцем в течение 30 дней, подлежит передаче местным торгующим организациям в порядке, устанавливаемом Министерством речного флота РФ.

Предъявитель багажной квитанции в течение шестимесячного срока имеет право получить сумму, вырученную пароходством за реализованный багаж, за вычетом сумм, причитающихся пароходству. При перевозке багажа действуют те же сроки доставки, что и при перевозке грузов большой скоростью.

Пассажир имеет право считать багаж утраченным и требовать оплаты его стоимости, если багаж не прибывает в течение 20 суток после окончания срока доставки.

**ПАМЯТКА ДЛЯ ТУРИСТА,
ОТПРАВЛЯЮЩЕГОСЯ В МОРСКОЙ КРУИЗ
ЧЕРЕЗ ФИРМУ "ПРИМЭКСПРЕСС"
(полезная информация)***

Как приобрести путевку?

Забронировать место и приобрести путевку Вы можете в офисах туристской фирмы "Примэксспресс" или через уполномоченных турагентов, работающих с фирмой "Примэксспресс" по прямым агентским соглашениям.

Бронируя места, Вы заключаете договор установленного образца и оплачиваете 15% от общей суммы в качестве залога. Позже чем за 30 дней до начала круиза производите полную оплату. Сумма залога засчитывается в общую сумму оплаты. Возможные формы оплаты – наличная или безналичная.

В каталоге фирмы указаны основные тарифы на одного человека в долларах США. С дополнительными тарифами Вы можете ознакомиться при покупке путевки.

Для наших постоянных клиентов десятое путешествие (с учетом маршрутов в пределах СНГ) продолжительностью более 18 суток – бесплатное.

Как аннулировать путевку и получить возврат?

В случае отказа от поездки сумма залога не возвращается. При отказе за 30-21 день до начала круиза удерживается 25% стоимости путевки, за 20-15 дней – 50% стоимости, менее чем за 15 дней – 80%. Возврат стоимости туристской путевки и экскурсии производится по месту приобретения в такой форме, в какой была произведена предоплата. В случае, если турист прерывает круиз по какой-либо причине, остаток стоимости путевки не возвращается.

* По материалам рекламного каталога фирмы «Примэксспресс» за 1997 г.

Что входит в стоимость путевки?

В стоимость путевки входит проживание на судне в 2-местной каюте со всеми удобствами (в категориях В, D, А по желанию туристов возможно 3- или 4-местное размещение), питание в ресторане на протяжении всего круиза, все культурно-развлекательные мероприятия, пользование бассейном и пилубным инвентарем, библиотекой, спортзалом, кинозалом. В стоимость тура входит также медицинская страховка, действующая при наступлении страхового случая (в соответствии с полисом) с момента начала круиза и до его окончания.

Какие документы необходимы в путешествии?

Для прохождения пограничных и таможенных формальностей Вам необходимо иметь действительный заграничный паспорт, выданный по месту жительства, с действительной визой в страну пребывания. Сходя на берег в иностранных портах, Вы всегда должны иметь при себе туристскую путевку.

В некоторых странах (преимущественно в африканских и латиноамериканских) установлен порядок въезда иностранцев, при котором обязательно наличие международного сертификата о вакцинации. Необходимую информацию по этому вопросу Вы можете получить по месту приобретения путевки.

Где и когда начинается регистрация?

Регистрация туристов производится сотрудниками фирмы "Примэксpress" на морском вокзале за 4 часа до отхода судна. В случаях авиаперелетов регистрация в аэропорту начинается за 4 и заканчивается за 2 часа до отлета.

Где осуществляется размещение?

Размещение на судне осуществляется согласно оплаченной каюте. Номер каюты указан в Вашей путевке, которая выдается при регистрации на морском вокзале в день отхода судна либо по месту ее приобретения.

Где и когда будет предложено питание?

В уютных ресторанчиках приветливые официанты предложат Вам блюда национальных кухонь, диетические блюда и блюда по индивидуальному заказу. Номер Вашего стола указан в путевке. Во время стоянок в портах питание 3-разовое на переходах – 5-разовое. Обычное время работы ресторанов: завтрак – 09.00, обед – 13.30, ужин – 19.30. В зависимости от времени захода в порт и отхода судна из порта время начала работы ресторанов может быть изменено, о чем дирекция круиза информирует Вас в программе дня.

Есть ли врач на судне?

При необходимости всегда готов прийти Вам на помощь квалифицированный медицинский персонал.

Как лучше спланировать отдых на борту судна?

Круиз – это праздник. С момента первого знакомства с Вами и до окончания круиза Вас будет окружать заботой и вниманием гостеприимный экипаж и опытный персонал дирекции круиза, искренне заинтересованный в том, чтобы путешествие доставило Вам удовольствие.

Каждый вечер в своей каюте Вы найдете программу очередного дня, которая поможет спланировать отдых по Вашему вкусу и желанию. Вам будет предложена насыщенная развлекательная программа: пиратский карнавал, аукционы, праздники Нептуна, концерты любимых артистов театра и эстрады, спортивные соревнования. Вас ждут также прогулочные и солнечные палубы, бассейн, библиотека, сауна, спортивный зал, кинозалы, ночной бар и дискотека.

Вам предложат свои услуги видеооператор, фотограф, стилист, парикмахер и массажист. В киосках и магазинах – широкий выбор сувениров и модной одежды.

Как позвонить домой?

К Вашим услугам на судне международный факс и телефон.

Если у Вас торжественное событие?

Если у Вас торжественное событие, такое, как день рождения или юбилей, пожалуйста, сообщите нам об этом заранее, и мы сделаем все для того, чтобы этот день стал для Вас еще более приятным.

Как поехать на экскурсию в порту захода?

Информацию об экскурсионной программе каждого круиза, сроках ее оплаты и стоимости Вы можете получить в офисах туристической фирмы "Примэксpress" или на борту судна.

Как добраться до начального пункта круиза или из конечного пункта круиза домой?

По Вашему желанию (за отдельную плату) мы окажем Вам содействие и забронируем место в гостинице в начальном или конечном пункте маршрута, а также закажем авиа- или железнодорожные билеты и организуем трансферы, если Вы обратитесь к нам с такой просьбой до начала круиза.

Какие правила пребывания на судне?

Все находящиеся на борту туристы обязаны соблюдать правила техники безопасности на судах морфлота. Пассажир несет имущественную ответственность перед фирмой "Примэксpress" и возмещает ущерб, причиненный в случае порчи инвентаря, оборудования и т.д., в размере, определяемом судовладельцем, а в случае загрязнения моря во время плавания и стоянок судна, в портах захода ущерб и размер ответственности устанавливаются в соответствии с местным законодательством. На круизных судах запрещается провоз животных.

Обязанность пассажира – прибыть вовремя на борт судна в портах стоянки для продолжения круиза. В случае опоздания фирма "Примэксpress" не несет финансовой ответственности за репатриацию и компенсацию не выплачивает. За перевозку груза (за исключением личных вещей) туристы обязаны произвести оплату в судовую кассу согласно действующему прейскуранту.

Может ли измениться маршрут?

Фирма "Примэксpress" в любое время оставляет за собой право отменить или заменить внесенный в расписание порт захода в случае чрезвычайных обстоятельств, о чем незамедлительно Вас уведомит.

Кто несет ответственность?

Фирма "Примэксpress" не контролирует, не регулирует следовательно, не несет ответственности за действия авиационных властей и таможни, а также за противоправные действия туристов в иностранных портах и, как следствие, задержки судна или применения к нему штрафных санкций. Все связанные с этим убытки полностью возмещаются виновными.

К кому обращаться за помощью?

Персонал дирекции круиза туристской фирмы "Примэксpress" с удовольствием ответит на все Ваши вопросы и окажет посильную помощь в решении Ваших проблем, связанных с пребыванием в круизе.

6. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ ДРУГИМИ ВИДАМИ ТРАНСПОРТА

5.1 В туризме кроме традиционных видов наземного, воздушно-го и водного транспорта используется еще масса различных транспортных средств, в том числе экзотических.

Развитие туризма в России начиналось с велосипеда. Первой российской туристской организацией, появившейся в 1885 г. в Петербурге, было общество туристов-велосипедистов "Русский турингклуб" с филиалами в Киеве, Москве, Тобольске, Харькове, Риге и Благовещенске. И в настоящее время велосипед не потерял своего значения в туристских путешествиях, в частности в походном, спортивном и самодеятельном туризме.

Используются дорожные, спортивные и специальные типы велосипедов (в том числе велосипед-тандем, велосипед с грузовой тележкой и др). На велосипедах были проведены многочисленные кругосветные путешествия.

Широко используются при проведении туристских путешествий мопед, мотоцикл, мотороллер. Кроме велосипеда и его моторизованных "собратъев" в туризме используется гужевой транспорт, а также путешествие на лошадях и верблюдах. В настоящее время функционируют туристские многодневные караванные пути на верблюдах, мулах, ослах протяженностью до 1500 км.

За рубежом большой популярностью пользуется караванинг-туризм с использованием специально оборудованного под комфортабельное жилье автоприцепа для легкового автомобиля. В нем имеются спальные места, салон, кухня, туалет и др. Эта форма туризма позволяет большому числу людей посетить места с неразвитой или слабо развитой инфраструктурой туризма. Такая форма свободного туризма освобождает туриста от необ-

ходимости поиска жилья, питания, транспортного обслуживания, т.е. турист самостоятельно формирует себе тур по своей собственной программе. В Европе ежегодно путешествуют таким образом около 600 тыс. туристов, в том числе 170 тыс. Франции. В ряде случаев такое путешествие длится по несколько месяцев. В среднем турист по системе караванинга преодолевает за сезон расстояние в 10 500 км. В местах массового отдыха (курортах, парках) для таких туристов оборудуются специальные стоянки-кемпинги (caravan-park), где туристам предоставляется широкий выбор услуг: автосервис, заправка топливом, питание, торговля, досуг и др.

Караван-прицепы классифицируются по звездам от 2 до 5. Пятизвездочный прицеп имеет полный атрибут комфорта, включая ванну, две спальни и т.д. Крупные туристские фирмы специализируются на аренде автоприцепов. Единновременно с прокатом прицепа туристу вручается Международный ваучер на питание, экскурсии, игру в гольф и т.д. Караван-туризм предпочитают супружеские пары (57%) и люди старшего возраста, включая пенсионеров.

Разновидностью караванинга является кемпер (camper) - бастай (bastai) - навесной жилой вагончик или большая складная палатка в навесном специальном кузове для легкового автомобиля (пикапа). Такой вагончик может быть установлен автономно в кемпинге, при этом освобождается автомобиль для продолжительных радиальных путешествий с возвратом в кемпинг.

Организована Международная федерация кемпинга и караванинга, которая издает путеводители, атласы дорог, проводит специализированные выставки, ярмарки, шоу и др. По системе караванинга также осуществляются приключенческие туры продолжительностью 12-20 недель в Африку и Южную Америку (Grand Safari), в места с развитой дорожной инфраструктурой.

За рубежом среди молодежи популярны туристские путешествия по автостопу (hitch-hiking). Они осуществляются на пешеходном (не рейсовом) транспорте: легковых и грузовых автомобилях, автобусах и других транспортных средствах. Поощряются

тельные талоны для автостопа выдаются студенческими ассоциациями и автомобильными клубами.

В России (Санкт-Петербурге) более 17 лет существует "Петербургская лига автостопа", участники которой в 1992–1993 гг. провели трансконтинентальный маршрут через 25 стран Европы, Азии, Америки. Готовится уникальный маршрут через 14 стран Африки, а в 1995 г. была предпринята попытка путешествия автостопом вокруг света.

В городах со сложным рельефом, в курортных зонах широко используется для туристских путешествий фуникулер. Он представляет собой цельнометаллический вагон на рельсовом ходу вместимостью 20–25 человек. Аналогичные вагончики с подвесной канатной системой – наиболее популярный вид транспорта на горнолыжных курортах. Здесь также используются и однодвухместные подвесные кабины, работающие в режиме непрерывного движения. На крутых горных склонах кроме описанных выше транспортных средств в ряде стран Европы используется зубчатая железная дорога. Наиболее популярным транспортом для зимнего спорта являются лыжи, санки, мотосани, вездеходы на воздушной подушке.

В некоторых странах (Италия, Франция, Швейцария, США и др.) большой популярностью пользуются навесные и подвесные монорельсовые дороги. Их достоинства: высокая эксплуатационная скорость, внеуличное расположение, безопасность движения и большая провозная способность.

В ряде городов в туристских зонах установлены транспортные системы непрерывного действия (движущиеся тротуары, платформы, эскалаторы, наземный кабинный транспорт, направляемые экипажи и др.).

В крупных городах, в том числе и в России, для туристских путешествий и экскурсий используются метрополитен, скоростной трамвай, ретро-трамвай, троллейбус, а также экипажи на конной тяге (карга, дилижанс и др.).

В пещерах, открытых для свободного доступа туристов, используется узкоколейная железная дорога. Кроме того, для доставки пассажиров на смотровые площадки применяются скоростные лифты.

В туризме используются также многие виды летательных транспортных средств и аппаратов: вертолеты, дирижабли, воздушные шары, планеры, дельта- и парaplаны.

Среди водного транспорта популярны подводные лодки, катера, гребные, колесные и парусные суда, яхты, катера (в том числе на подводных крыльях), баржи, различные лодки, катамараны, водные велосипеды, глиссеры и т.д.

В странах Западной Европы (Дании, Финляндии, Швеции, Германии, Франции, Великобритании) для туристских поездок, в том числе путешествий "на уик-энд", широко используются паромы. Здесь имеется возможность транспортировки личного автомобиля туриста для продолжения его путешествия по стране. Новые экологически чистые автомобильные транспортные средства описаны в главе 4 (п. 4.6).

7. ОСНОВЫ ДОГОВОРНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКИХ ПУТЕШЕСТВИЙ

7.1. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ДОГОВОРНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

В России отмечается еще крайне низкий уровень грамотности при заключении договоров и выполнении договорных обязательств.

Гражданско-правовой договор – это одно из основных средств регулирования рыночной экономики. Только через договор в условиях рынка становится возможным выявить действительную волю участников экономических отношений, определить общественные потребности в товарах и услугах и обеспечить их оптимальное удовлетворение.

Практика арбитражных судов показывает, что договоры заключаются небрежно, не содержат необходимых условий, направленных на реализацию интересов сторон, не включают в себя меры по обеспечению исполнения договорных обязательств. В ходе исполнения подобных договоров постоянно возникают излишние осложнения, различные толкования сторонами одних и тех же условий и как результат – массовое неисполнение сторонами своих прав и обязанностей, что приводит к многочисленным ненужным конфликтам.

Договорные отношения субъектов предпринимательства являются частью обязательственных отношений. Они регулируются Гражданским и Арбитражно-процессуальным кодексом Российской Федерации, антимонопольным законодательством и другими нормативно-правовыми актами.

Особое внимание уделяется порядку заключения договора, его изменению и расторжению. Закон выделяет такие основания, как существенное нарушение договора одной из сторон, существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, если иное предусмотрено договором или не вытекает из его существа, а также иные случаи, предусмотренные кодексом или законом.

Сторонами в договоре могут быть только лица, обладающие гражданской правоспособностью, а применительно к предпринимательским отношениям право на заключение договора от своего имени имеют предприятия и организации, а также физические лица, обладающие необходимой правоспособностью. Для предприятий и организаций обязательным требованием является наделение их в установленном порядке статусом юридического лица (такой статус может быть предоставлен лишь субъекту, созданному в одной из организационно-правовых форм, предусмотренных Гражданским кодексом). Что касается физических лиц, то для приобретения права на заключение предпринимательских договоров они должны пройти государственную регистрацию и получить статус предпринимателя.

Чрезвычайно важным в условиях перехода к рыночным отношениям представляется провозглашение принципа свободы договора. Этот принцип выражается в том, что граждане и юридические лица свободны в заключении договора, причем как предусмотренного, так и не предусмотренного законодательством.

Понуждение к заключению договора (заключение договора в принудительном порядке) допускается только в том случае, когда обязанность заключить договор предусмотрена законом или добровольно принятым обязательством.

Договор считается заключенным, когда между сторонами в надлежащей случаю форме достигнуто соглашение по всем существенным его условиям. Существенными же признаются условия о предмете договора, которые признаны существенными законодательством или необходимы для

договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Таким образом, стороны вправе устанавливать условия договора по своему усмотрению. Исключение составляют только те случаи, когда содержание соответствующего условия предписано законодательством. Важно не только правильно заключить договор, но и выполнить в срок все договорные обязательства. Для участников договора Гражданский кодекс предусматривает ряд правовых норм для обеспечения выполнения обязательств. К их числу относятся, в частности:

неустойка (штраф, пени) – определенная законодательством или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности, в случае просрочки исполнения;

задаток – денежная сумма, выдаваемая одной из договаривающихся сторон в счет причитающихся с нее по договору платежей другой стороне, в доказательство заключения договора и в обеспечение его исполнения;

поручительство – предусмотренная договором обязанность поручителя перед кредитором другого лица отвечать за исполнение последним его обязательства полностью или в части;

залог – в силу которого кредитор по обеспеченному залогом обязательству (залогодержатель) имеет право в случае неисполнения должником этого обязательства получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества преимущественно перед другими кредиторами лица, которому принадлежит это имущество (залогодателя), за изъятием, установленным законом, и др.

В основу договорных взаимоотношений при реализации туристских путешествий положены соответствующие межправительственные соглашения, а также "Международная Конвенция по контракту на путешествие", принятая 22 октября 1970 г. Генеральной ассамблеей ФУААВ (Всемирная

Федерация ассоциаций туристских агентств). В данной Конвенции закреплены единые положения о туристском контракте на путешествие. В ней признается прямой контракт на организацию путешествия, где его организатор выступает от своего имени, или посреднический контракт, где организатор путешествия поручает своему посреднику реализацию данного контракта.

Конвенция предполагает более широкие права туриста, что не всегда используется в туристской практике в России. Тем самым затрудняется удовлетворение исков. Так, при заключении контрактов на путешествие нередко отсутствует ссылка на данную Конвенцию, статьи арбитражной компетенции, условия и причины, которые могут служить основанием для расторжения контракта.

В соответствии с Конвенцией путешественник может заменить себя другим лицом без согласования с перевозчиком, если это лицо удовлетворяет требованиям к путешественнику. Кроме того, Конвенцией также предполагается четкая ответственность сторон, заключивших контракт. При этом организатор путешествия может расторгнуть контракт без возмещения убытков туристу, если за 15 дней до начала путешествия не было обеспечено оговоренное документами минимальное число туристов.

Организатор путешествия не может увеличить общую сумму контракта, если это не является следствием изменения транспортных тарифов или валютного курса, причем это должно быть оговорено в контракте. Если сумма контракта на путешествие увеличилась более чем на 10%, турист имеет право расторгнуть его без возмещения убытков организатору путешествия. Суммы по возмещению убытков, понесенных путешественником, в соответствии с данной Конвенцией составляют:

- 50000 франков за физический ущерб,
- 2000 франков за моральный ущерб,
- 5000 франков за любой другой ущерб.

Приведенные суммы по возмещению убытков могут быть изменены любым государством только в сторону уве-

личения. Турист несет ответственность за убытки, понесенные организатором путешествия, при условии нарушения им положений Конвенции и заключенного контракта. При определении степени ответственности туриста учитываются положения экстремальности ситуации.

Если заключается посреднический контракт, то кроме всех сведений, приведенных в прямом контракте, следует указывать имя, адрес и реквизиты посредника, который взял на себя посреднические функции по организации путешествия. В случае нарушения посредником условий контракта он рассматривается как организатор путешествия и несет ответственность за ущерб, вытекающий из этого нарушения. При этом он отвечает за любые ошибки и нарушения контракта при выполнении своих обязательств в сумме, ограниченной 10 000 франков. Однако посредник не несет ответственности за полное или частичное невыполнение условий контракта на путешествия, не попадающих в сферу услуг, оговариваемых посредническим контрактом на продажу данного тура.

Кроме вышеупомянутой Конвенции, при заключении контракта на путешествие следует также руководствоваться другими международными нормами и правилами, соответствующими виду путешествия (воздушному, железнодорожному, автомобильному, водному и др.), что было приведено ранее.

Учитывается также национальное законодательство по данному вопросу, в России это Гражданский кодекс Российской Федерации.

7.2. ДОКУМЕНТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ

В соответствии с рекомендациями ВТО, Статистической комиссии ООН, а также установившейся международной и отечественной практикой документация на продажу тура на туристское путешествие включает в себя:

заявку туриста на бронирование тура;
лист бронирования (booking form);
подтверждение турагентства о бронировании тура по заявке туриста (confirmation);
договор на путешествие (туристские услуги);
документы от туриста для оформления виз и разрешений;
консульские документы (для групповой визы);
международный, служебный и именной ваучер;
туристскую путевку утвержденной формы;
транспортные документы;
страховку;
нотариально заверенную доверенность на детей;
нормативные и законодательные акты, применяемые в ссылках договора и других документов;
особые обязательства туриста применительно к данному туру;
права и обязанности туриста;
анкету туриста;
памятку туриста и др.

Данный набор документов может изменяться в зависимости от различных факторов (вида путешествия, состава группы и т.д.), однако их структура и перечень должны отвечать Генеральным правилам продажи туров.

Лист бронирования (booking form) фактически является предварительным договором (протоколом о намерении) между туристом и организатором путешествия. В нем должны быть указаны следующие сведения:

референс – номер листа бронирования;
наименование, адрес и реквизиты организатора путешествия;
фамилия, имя и паспортные данные лица (лиц), заключающего тур;
реквизиты покупателя тура;
наименование тура;
стоимость тура, размер депозита, порядок оплаты;
краткое описание тура и его особенности;

дата и аэропорт отправления;
наименование и класс отеля;
класс размещения;
вид питания;
перечень экскурсий;
трансфер;
сведения о страховке;
перечень дополнительных услуг;
подпись покупателя и дата;
подпись организатора путешествия (турагента) и печать
(ставится после подтверждения бронирования услуг в ук-
азанном объеме).

Единой формы листа бронирования не существует. Не-
которые туристские фирмы (например, информационно-
туристский центр "Зебра") используют упрощенные формы
листов бронирования. Другие фирмы (например, "Зевс Трэ-
вел") используют довольно подробную, универсальную
форму листа бронирования, где предусмотрены дополни-
тельные графы по специальным заявкам: аренда автомобиля,
дополнительное питание, обслуживание по классу VIP и др.
(формы листов бронирования прилагаются).

Следует более подробно остановиться на вариантах оп-
латы. Она может производиться наличными деньгами, по
перечислению на расчетный счет, по кредитной карте и т.д.
Кроме того, покупатель при заказе тура по каталогу может
оплатить как полную стоимость, включая страховку, так и
частично. Во втором случае вносятся депозит в согласован-
ном размере и сумма страховки, а оставшаяся сумма вносит-
ся после подтверждения бронирования всех заказанных ус-
луг принимающей фирмой. Наиболее распространена в
практике оплата услуг по второму варианту.

Указанный в листе бронирования депозит при аннулиро-
вании клиентом заказа является невозвратным и идет на
покрытие расходов организатору путешествия.

Лист бронирования составляется в трех экземплярах:
один – выдается на руки покупателю, другой – направляется
на принимающую фирму, третий – остается у турагента.

Если бронирование подтверждено, то туристу нет необходимости лист бронирования брать с собой; номер подтверждения брони будет записан в его именном ваучере.

При оплате депозита или полной суммы за тур, включая страховку, клиенту выдается на руки квитанция об оплате, копия приходного ордера или другой документ установленного образца.

Подтверждение о бронировании услуг оформляется или отдельным документом произвольной формы, или фактом бронирования с реквизитами брони указывается в соответствующей графе листа бронирования с повторением этой записи в именном ваучере.

Договор (контракт) на туристское путешествие – обязательный документ, регламентирующий взаимоотношения туриста и организатора путешествия. Заключение его на территории России регламентируется Гражданским кодексом и Законом Российской Федерации "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

В туристской практике на территории России и СНГ взаимоотношения сторон при предоставлении туристских услуг регулируются договором, а при иных международных сделках – контрактом (или агентским соглашением). Договор является также основным документом при удовлетворении исков и претензий туриста к организатору путешествия.

Порядок подготовки и заключения договора (контракта) приводится в последующих разделах данной темы.

Документы от туриста на получение виз и разрешений включают в себя: основную анкету, фотографии, общий гражданский заграничный паспорт, в ряде стран – страховочный полис и др. Форма и содержание анкеты также различны и зависят от страны. Упрощенные односторонние анкеты в Испанию и Италию (прилагаются) состоят из 15–17 вопросов, аналогичная анкета в Великобританию имеет несколько страниц и содержит более подробные вопросы не только о туристе, но и о его ближайших родственниках.

Наименование и структура требуемых документов зависят также от типа запрашиваемой визы: индивидуальная, групповая, шенгенская и др.

Данные вопросы подробно освещены в главе "Туристские формальности".

Международный туристский ваучер – подтверждение заключенного договора между туристом и организатором путешествия, а также документ для взаиморасчетов отправляющей и принимающей фирм. Кроме того, он предназначен для бронирования мест в гостиницах, билетов на транспорт, аренды автомобилей и прочих видов обслуживания, требующих предварительной оплаты.

Право выдачи международного туристского ваучера имеет турфирма, являющаяся членом национальной туристской ассоциации: в России – НТА (Национальная туристская ассоциация), РАТА (Российская ассоциация туристских агентств) или непосредственно членом ФУААВ.

Данный ваучер принимается предприятиями обслуживания во всем мире и исключает необходимость заключать соглашение с каждым из этих предприятий в отдельности. Так как ваучер – это узаконенный во всем мире платежный документ, то после предоставления указанных в нем услуг он может быть депонирован на любой банковский счет предприятия, предоставившего услуги. Кроме того, с его помощью посредник по организации туристского путешествия (турагент) может заранее удерживать свои комиссионные.

Использование ваучера значительно упрощает бухгалтерский учет и отчетность, а также сокращает банковские издержки, расходы по обмену валюты и значительно упрощает документооборот, так как при этом требуется только свести общую сумму за ваучеры и направить соответствующую копию в центр Citicorp Services Inc. и перевести платежи в банк группы Citicorp, указанный в платежном документе.

Бронирование по ваучеру производится даже в случае позднего прибытия туристов и сохраняется до 12 часов дня,

следующего за датой прибытия, а аннуляция брони производится без дополнительной компенсации. В случае неприбытия туриста и отсутствия аннуляции брони потребуются компенсация за один день размещения.

Если перевозчик, туроператор, турагент работает по системе международного туристского ваучера, он получает утвержденное ФУААВ специальное руководство (инструкцию) о порядке работы с ним. Использование данного ваучера требует последовательного выполнения следующих этапов (рис. 6):



Рис. 6. Порядок операций при работе с международным туристским ваучером

Поиск предприятия по обслуживанию в стране прибытия производится по генеральным каталогам, которые выпускаются ежегодно во всех странах туристскими ассоциациями, департаментами и министерствами по туризму, на Международных туристских ярмарках, туристских биржах, а также по компьютерной сети "Internet".

После нахождения предприятия по обслуживанию организатор путешествия связывается с ним по имеющимся каналам связи (телефон, факс, телекс, компьютерная сеть и др.) и согласовывает цены, льготы, налоги, размер комиссии, порядок обслуживания и др. После согласования производится бронирование данных услуг. При этом предприятию по обслуживанию сообщается серийный номер международного туристского ваучера и запрашивается номер подтверждения брони данных услуг.

Далее следует заполнить ваучер, вписав в него:

- номер лицензии и серийный номер ваучера;
- наименование, адрес и реквизиты принимающей фирмы;
- наименование, адрес и реквизиты отправляющей фирмы;
- программу пребывания с указанием даты и рейса вылета и прилета;
- вид трансфера, наименование гостиницы и класса размещения, вид питания;

перечень дополнительных услуг и другие данные.

В конце перечня следует указать номер подтверждения брони данных услуг и заверить ваучер подписью и печатью.

Для проведения взаиморасчетов следует заполнить платежный чек, вписав в него стоимость услуг, налог и полную стоимость платежа, вычтя из этой цифры сумму комиссионных; оставшуюся сумму следует перевести в банк группы Citicorp, указанный в платежном документе. Плату за услуги банка он вычтет автоматически из предъявленной на оплату суммы. Деньги от клиента по ваучеру включают сумму комиссионных для организатора путешествий.

При перечислении в банк на первом этапе суммы предоплаты за услуги после получения денег от клиента банку перечисляется окончательная сумма. Банк самостоятельно рассчитывается с поставщиками услуг, минуя заказчика. Копию платежного поручения (чек) запечатывают в конверт, скрепляют печатью и передают через руководителя группы или иным путем (по договоренности) предприятию (предприятиям) по обслуживанию.

Подлинник ваучера передается фирме (организации) для обслуживания для его идентификации.

Если туристская фирма не является членом ФУААВ или национальных ассоциаций, она может использовать **служебный ваучер**, т.е. ордер, удостоверяющий наличие контракта, перечень бронированных услуг, их объемы, реквизиты сторон и др.(см. приложение).

Неотъемлемой частью служебного ваучера является листочки с отметки о предоставленных услугах.

Организатор путешествия обязан выдавать туристу документ на путешествие, заверенный подписью и печатью. Таким документом согласно Конвенции служит **именно туристский ваучер**. Он отличается от служебного или международного тем, что не содержит ценовой информации и размера комиссионных турагенту.

Если по прибытии на место отдыха туристу не были предоставлены дополнительные услуги, то сумма оплаты по чеку и фактические расходы по обслуживанию совпадают. Все дополнительные услуги (телефон, напитки, мини-бар и т.д.) оплачиваются туристом самостоятельно. Если туристу был предоставлен меньший объем услуг, то заполняется сумма недополученных услуг в подлиннике ваучера (на обороте) и подписывается предприятием по обслуживанию туристом. Предприятие перечисляет эту сумму в банк Citicorp для компенсации фирме-отправителю.

В любом случае полные взаиморасчеты проводятся только после подписи ваучера (на обратной стороне) туристом, будь то полное или частичное предоставление услуг. Только после этой подписи предприятие по обслуживанию направляет платежные документы в банк.

Определение ваучера дается в "Правилах сертификации туристских услуг", утвержденных постановлением Госстатдarta России от 14.10.94 г. № 18 и введенных в действие с 01.01.95 г., а также в Законе РФ от 24 ноября 1996 г. "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Российские туристские фирмы оформляют на заграничное путешествие служебный и именной ваучеры (для пол

чения услуг за рубежом и взаиморасчетов отправляющей и принимающей фирм) и туристскую путевку установленного образца (для внутренней отчетности и получения льгот по налогу обложению).

Аналогом служебного ваучера в России является счет-шкладная, регламентируемая Минфином РФ как документ строгой отчетности.

В международной общепринятой терминологии, кроме международного, служебного и именного, существует еще понятие ваучера, как документа-приглашения (Югославия, Болгария и др.), который предъявляется на границе и служит основанием для посещения страны (формы некоторых туристских ваучеров даны в приложении).

Туристская путевка – документ строгой отчетности, выдается туристу при реализации транспортных путешествий внутри страны вместо Международного туристского ваучера.

В 1996 г., в соответствии с письмом Министерства финансов Российской Федерации от 10.04.96 г. № 16-00-30-19, была введена новая форма туристской путевки (форма ТУР 1 – см. приложение). Одновременно с ней введены в действие несколько иных форм туристских путевок, утвержденные письмом Министерства финансов Российской Федерации от 25.09.96 г. № 04-03-07 (см. приложение). Только такие формы признаются в органах учета, отчетности и налоговой службе. Иные формы туристских путевок не льготированы по налогу на добавленную стоимость в соответствии с Законом Российской Федерации от 22 мая 1992 г. "О внесении изменений и дополнений в Закон РСФСР "О налоге на добавленную стоимость". Данные формы содержат титул, отрывной корешок (талон) и обратную сторону, заполняемые в соответствии с имеющимися графами.

Вышеприведенные документы не противоречат Международной Конвенции по контракту на путешествие.

Транспортные документы включают в себя проездные документы (билеты установленного образца), багажные квитанции, квитанции доплат за сверхнормативный багаж,

транзитные билетные купоны, санитарные сертификаты и др. Специфика транспортных документов на различные виды транспорта (авиационный, железнодорожный, водный, автомобильный) была рассмотрена ранее в соответствующих главах.

Страхование туриста производится по его поручению отправляющей фирмой или самостоятельно. В России страхование туриста является добровольным (за исключением ряда стран, которые не выдают визы без предъявления страховки). Страховой полис может включать как амбулаторное обслуживание, так и другие виды услуг. Страхование транспортного путешествия является обязательным, а сумма страхового сбора включена в стоимость билета.

Нотариально заверенная доверенность на детей оформляется родителями, в том числе и бывшим супругом (супругой) при оформлении визы в некоторые страны, когда дети следуют без родителей в учебные, экскурсионные туры и туры для отдыха.

Прочие виды туристских документов, перечисленных выше, являются чисто информационными, а их форма и содержание зависят от вида путешествия, страны, специфики тура (см. приложение).

7.3. Контракт (договор) на туристское путешествие

7.3.1. Основные правила составления контракта (договора)

При намерении заключить контракт следует четко знать, каких целей необходимо достичь при его реализации, и уточнить наиболее важные моменты, связанные с его оформлением, подписанием и исполнением. Необходимо предусмотреть главные вопросы предстоящего контракта, а затем, переходя от общего к частному, составить примерную поэтапную схему работы и продумать, что и как должно быть сделано на каждом этапе, какие для этого потребуются конкретные действия, предусмотреть степень риска.

Проект предстоящего договора желательно разработать самой заинтересованной организацией, а не получать проект от контрагента. При составлении формулировок условий договора лучше всего привлечь специалистов соответствующего профиля. Если же составляется договор партнером, не исключено, что в нем должным образом не будут учтены интересы фирмы и придется подгонять их под "чужой" договор и, таким образом, инициатива может быть упущена. Кроме того, при этом можно избежать всяких неожиданностей, которые могут исходить от партнера (контрагента), и по его замечаниям можно проследить, в чем именно состоят его интересы и предотвратить включение в договор нежелательных условий.

Если предложение о заключении договора поступает от неизвестной организации, необходимо как можно больше получить о ней информации. За рубежом предприниматели крайне настороженно относятся к предложениям новых партнеров. И это несмотря на то, что там существуют открытые торговые реестры и даже есть фирмы, которые специализируются на сборе и обработке сведений о компаниях и отдельных коммерсантах и по запросу могут дать подробности о фирме как таковой (уставный фонд, специализация, годовой оборот, квалификация персонала, обслуживающий банк и т.д.), и даже о биографиях совладельцев предприятия и его руководителей, оценку их деловой репутации, дать сведения о судебных процессах и конфликтах, в которых они участвовали, сообщить подробности о поставщиках, покупателях, клиентах и др.

Такой сервис у нас пока отсутствует, и поэтому самим необходимо провести подобную работу, заведя своеобразные "досье" на своих партнеров и контрагентов. Следует запросить у партнера нотариально заверенную копию о регистрации фирмы (выписку из торгового реестра), банковскую гарантию и другие сведения. Естественно, зарубежный партнер также запросит у российской фирмы аналогичную информацию. Получение и передача такой информации связаны с увеличением срока подготовительного периода и

определенными финансовыми затратами. Однако следует на это согласиться, ибо в перспективе это многократно окупится.

Необходимо убедиться, что организация, с которой собираются работать, действительно существует. Для этого следует ознакомиться с ее учредительными документами (уставом, учредительным договором) и свидетельством о регистрации. Рекомендуется обратить внимание на то, кто является ее учредителями, каков размер ее уставного фонда и сформирован ли он, где располагается офис (а не просто так называемый юридический адрес), в каком банке организация обслуживается, ее финансовое положение и коммерческая репутация. Через партнеров, контрагентов, банкиров следует собрать о ней и ее руководителях как можно больше информации.

При подписании договора необходимо убедиться, что представитель контрагента имеет юридическое право и полномочия на подписание документа. Поэтому, вступая в переговоры с представителями коммерческой организации о заключении договора, необходимо проверить полномочия представителя.

Отсутствие соответствующих полномочий и подписание договора таким представителем может повлечь впоследствии невозможность получить оплату за предоставленные услуги, либо добиться возврата уже выплаченных сумм (предоплату) за услуги, либо они будут не в полном объеме или с существенными недостатками.

Как показывает практика, нередко недобросовестные контрагенты, не желая исполнять свои обязательства по договору и нести ответственность, объявляют о том, что лицо, подписавшее договор, соответствующих полномочий не имело (это один из самых распространенных способов мошенничества). Для того чтобы такого не случилось, необходимо удостовериться в личности представителя, для чего корректно попросить его представить соответствующие документы.

Если представителем контрагента выступает директор предприятия, который действует без доверенности, необхо-

димом ознакомиться с приказом о его назначении (это в основном касается государственных предприятий) либо ознакомиться с протоколом собрания учредителей предприятия (для коммерческих организаций). В отношении последних следует обратить внимание на следующее. В последнее время зачастую на некоторых предприятиях, особенно там, где директор работает по найму, учредители в той или иной степени ограничивают его полномочия и предоставляют ему их только с согласия правления, Совета директоров, собрания учредителей и т.д. Например, в уставе организации в разделе "Компетенция директора" может быть указано, что директор вправе совершать сделки на сумму свыше 10 млн руб. только с согласия Совета директоров предприятия. Поэтому следует ознакомиться с соответствующим разделом устава организации-контрагента и убедиться, что полномочия директора не ограничены.

В том случае, если представитель действует по доверенности, следует проверить, есть ли на доверенности подпись руководителя организации и ее печать, какого числа она выдана (если дата не указана, то доверенность вообще недействительна), срок ее действия, объем полномочий по доверенности.

Приступая к работе по формулированию условий договора, нельзя допускать двусмысленности, нечеткости фраз. В договоре имеет значение каждое слово. Если не понятно, что означает тот или иной термин, какой смысл несет то или иное словосочетание, фраза и т.д., надо выяснить это с привлечением специалистов. Следует иметь в виду, что впоследствии в случае спора по условиям исполнения договора контрагент будет пытаться любую неточную формулировку в договоре интерпретировать в свою пользу. Более того, партнер может специально включить в договор неясные (но хорошо понятные ему самому) формулировки и положения, в которых интересы второй стороны заведомо ущемлены.

Определяя в договорах условия о расчетах и осуществляя платежи по обязательствам за предоставленные услуги, следует учитывать, что Указом Президента РФ от 20.12.94 г.

№ 2204 "Об обеспечении правопорядка при осуществлении платежей по обязательствам за поставку товаров (выполнение работ или оказание услуг)" установлено, что обязательным условием договоров, предусматривающих поставку товаров (выполнение работ или оказание услуг), является определение срока исполнения обязательств по расчетам за поставленные по договору товары (выполненные работы, оказанные услуги).

Предельный срок исполнения обязательств по расчетам за поставленные по договору товары (выполненные работы, оказанные услуги) равен трем месяцам с момента фактического получения товаров (выполнения работ и услуг).

Следует иметь в виду, что суммы не истребованной кредитором задолженности по обязательствам, порожденным указанными сделками, подлежат списанию по истечении четырех месяцев со дня фактического получения предприятием-должником товаров (выполнения работ или оказания услуг) как безнадежная дебиторская задолженность на убытки предприятия-кредитора, за исключением случаев, когда в его действиях отсутствует умысел.

Вышеназванным Указом установлено, что Федеральное управление по делам о несостоятельности (банкротстве) при Государственном комитете Российской Федерации по управлению государственным имуществом по истечении предельного срока исполнения обязательств по расчетам за поставленные по договору товары (выполненные работы, оказанные услуги), если стороны не предприняли всех имеющихся возможностей для погашения задолженности, предъявляет требования о перечислении сторонами в доход бюджета всего полученного сторонами и причитающегося им по указанным сделкам.

Если в течение месяца со дня предъявления требования о перечислении в доход бюджета полученного и причитающегося по указанным сделкам стороны не осуществили полного исполнения обязательств, Федеральное управление по делам о несостоятельности (банкротстве) при Государственном комитете Российской Федерации по управлению госу-

дарственным имуществом предъявляет в арбитражный суд иск о применении последствий ничтожности сделки согласно ст. 169 Гражданского кодекса Российской Федерации.

При формулировании условий об обстоятельствах, освобождающих от ответственности (так называемых "форс-мажорных оговорок"), следует учитывать последствия той или иной формулировки, что может привести к снижению или повышению имущественной ответственности стороны договора.

При включении в договор оговорки, предусматривающей конкретный перечень обстоятельств, наступление которых освобождает от ответственности при нарушении обязательства, арбитражные суды, как правило, принимают решения о взыскании со стороны убытков, явившихся следствием обстоятельств, находившихся вне контроля, если они не предусмотрены перечнем, содержащимся в договоре.

Когда проект договора будет готов, его необходимо еще раз просмотреть для того, чтобы уловить двойной смысл какой-либо фразы или увидеть какое-нибудь упущение и т.д.

Любой договор – правовой документ и нельзя составлять его без участия компетентных специалистов. А юрист должен разъяснить правовые последствия тех или иных его условий, предложить новые варианты какого-либо пункта и т.д.

Поэтому до подписания договора необходимо, чтобы его просмотрел и завизировал юрист.

7.3.2. Структура контракта (договора)

Особое значение при заключении контракта (договора) имеет выбор партнера, что всегда является потенциальным риском. Наименьший риск для отечественных туристских фирм достигается при заключении контрактов на каталожные туры с известным туроператором. Как правило, такой тур уже хорошо обкатан.

При сохранении каталожной цены тура в контракте удастся договориться о 10–12% комиссионных для турагента от

стоимости каждого проданного тура. Однако зарубежные туроператоры, имеющие высокий имидж, предъявляют довольно жесткие условия контракта. В ряде случаев целесообразнее заключить самим прямые договора с поставщиками туристских услуг (гостиницами, транспортными агентствами, ресторанами и т.д.), используя принцип международного туристского ваучера.

Если же фирма пытается заключить контракт с неизвестным зарубежным партнером, то следует предварительно провести определенную подготовительную работу, что значительно уменьшает финансовые риски.

В международной туристской практике нередко используется форма устных взаимоотношений туроператора и турагента. Однако такая форма работы на доверии существует между давними партнерами. С целью исключения различных неприятностей рекомендуется заключать письменный вариант контракта, который ко многому обязывает.

В ряде стран разработаны и официально публикуются в печати пакеты общих контрактных условий для туроператора и турагента, на которые можно ссылаться в контракте. В Германии существует специальный закон "Основные правила заключения контрактов", принятый в 1977 г. При наличии в стране таких нормативных актов, можно практиковать заключение коротких, лаконичных контрактов со ссылками на эти акты, которые обычно публикуются в каталогах туров по странам.

Для российских турагентов целесообразнее заключение профессионально подготовленного, детального и всеобъемлющего двуязычного контракта (см. приложение).

Язык контракта выбирается сторонами по общему согласию. Если зарубежная фирма специализируется на российском рынке, то можно заключить контракт на русском языке. Однако, как правило, контракт составляется на двух языках, которые выбирают партнеры. В ряде случаев по соглашению сторон контракт заключается на трех языках (например, контракт с германским туроператором может быть заключен на немецком, русском и английском языках).

Контракт оформляется на компьютере, пишущей машинке или шаблон-формуляре. Двухязычный контракт можно составлять как автономно (двумя текстами), так и на одной странице двумя колонками, располагая текст или абзац текста одного языка напротив абзаца текста другого. Это удобно с точки зрения сравнения адекватности перевода (см. приложение).

Контракт составляется и подписывается как минимум в двух экземплярах (каждому партнеру), которые оформляются адекватно. Каждый партнер должен иметь оба варианта контракта (на каждом языке). Обязательна ссылка в контракте на то, что все экземпляры контракта на таких-то языках имеют одинаковую силу.

Указывается также количество экземпляров контрактов и порядок снятия копий. Все дополнения и изменения к контракту оформляются протоколами или соглашениями и являются неотъемлемой частью основного контракта.

Срок хранения контракта в соответствии с исковой давностью – три года. В контракт целесообразно ввести статью о конфиденциальности.

Подписывают контракт первые лица от каждой стороны. Подписание контракта лицом на то не уполномоченным, связано с потерей юридической силы контракта. Подписи заверяются печатями сторон в конце контракта. Допускается заверение подписью партнеров каждой страницы контракта.

По установившейся практике, печать на подписи зарубежного партнера не является обязательной.

Международные соглашения признают юридическую силу электронных вариантов контракта, переданных по электронной почте, при этом электронная подпись контракта имеет криптозащиту.

Однако желательно иметь по одному экземпляру контракта, подготовленного традиционным способом, пока все государственные службы не будут применять аналогичную технологию.

В контракте на туристское путешествие (туристские услуги) должны быть отражены следующие атрибуты:

1. Наименование документа, его регистрационный номер.
2. Место и дата заключения.
3. Понятия и определения.
4. Юридические наименования сторон, аббревиатуры, лицензии, свидетельства о регистрации, должности и реквизиты лиц, подписавших контракт.
5. Предмет и объект контракта.
6. Обязательства сторон.
7. Условия бронирования туристского обслуживания. Методы, сроки, порядок, объем информации.
8. Условия обслуживания туристов. Предоставление льготных мест для тур-лидера, гида-переводчика.
9. Документы обслуживания.
10. Общий перечень предоставляемых услуг, входящих в турпакет. Дополнительные услуги.
11. Порядок приема и обслуживания.
12. Аннуляционные условия.
13. Валюта контракта, цены. Условия предоставления скидок и наценок.
14. Порядок взаиморасчетов и платежей. Валюта платежа. Банковские и иные издержки.
15. Страховка. Медицинское и иное обеспечение в непредвиденных ситуациях.
16. Ущерб. Санкции.
17. Ответственность. Сетка штрафных санкций.
18. Претензионный порядок.
19. Форс-мажор.
20. Арбитраж.
21. Особые условия.
22. Сроки действия контракта.
23. Досрочное прекращение контракта.
24. Юридические и фактические (почтовые) адреса, реквизиты для оперативной связи, банковские реквизиты сторон.
25. Перечень приложений.
26. Заключение.
27. Подписи и печати сторон.

28. Приложения: доверенности, копии регистрационных документов, банковские гарантии, формуляры и бланки ваучеров, используемая терминология и сокращения в оперативной переписке, каталоги, прејскуранты, графики, расписания движения транспорта, общие правила продажи туров, программы туров, описания экскурсий, текущие протоколы.

Номер и наименование контракта.

Номер контракта ставится непосредственно после слова "Контракт". Он должен быть строго индивидуален для упрощения делопроизводства. По согласованию сторон номер контракта может быть двойным: один по регистрации одного партнера, через черту – регистрационный номер другого партнера. Это удобно при переписке и идентификации приложений к контрактам.

Наименование контракта вытекает из его сути: Контракт № 281/469 "О предоставлении туристских услуг", "Об организации туристского путешествия", "О сотрудничестве в области туризма" и др.

Место и дата заключения контракта.

По месту подписания определяют применимое право действительности контракта. Для этого указываются полностью (без сокращений и аббревиатур) город и страна, после чего ставится дата подписания без сокращений (число – арабскими цифрами, месяц – буквами, год – арабскими цифрами), например:

Контракт № 281/469

"Об организации туристского путешествия"

Москва (Россия), 20 сентября 1996 года.

Понятия и определения.

При заключении контракта следует договориться с партнером о едином толковании понятий и определений, встречающихся в контракте (туроператор, турагент, перевозчик, организатор туристского путешествия, трансфер, турист, клиент, тур, ваучер, страхование и т.д.).

Здесь следует ориентироваться на международные карты и правила, туристские толковые словари и глоссарии, а также рекомендации Всемирной туристской организации (ВТО).

В расшифровке следует дать основные определения на двух языках (языках контракта).

Юридическое наименование сторон.

Здесь указывается полное наименование юридических лиц (стороны контракта), их название в виде аббревиатуры, номер лицензий и свидетельств о регистрации, должности и реквизиты лиц, подписавших контракт, ссылка на учредительные документы.

Например, Акционерное^{*} общество закрытого типа "ТУРФЕСТ" (АОЗТ "ТУРФЕСТ"), являющееся юридическим лицом по законодательству Российской Федерации (регистрационное свидетельство № 241486, г. Москва, лицензия на международную туристскую деятельность № 002114, г. Москва, в лице Генерального директора Сабурова Ивана Родионовича, на основании Устава, с одной стороны, и ... Аналогичные данные приводятся для другой стороны (партнера) контракта.

Предмет и объект контракта.

Предмет и объект контракта приводятся в первом параграфе (статье).

Предмет контракта – это определенное действие (прием, отправка, транспортные услуги и др.).

Объект контракта – это уточняющие характеристики предмета контракта (прием на безвалютной основе).

Предмет и объект контракта должны согласовываться с законодательными актами по туризму, налогообложением туристской деятельности и пр.

Обязательства сторон.

Этот раздел контракта является одним из важнейших. Здесь приводятся наиболее существенные обязательства сторон по контракту. Их следует описать четко и однозначно, акцентируя внимание на самых важных моментах.

Целесообразно здесь дать прямые отсылки по обязательствам на нормативные документы.

Необходимо иметь ссылку на то, что данные обязательства могут уточняться, дополняться или изменяться при со-

ответствующем оформлении в виде протоколов, дополнительных соглашений и т.д. Кроме того, следует четко сформулировать пункт об изменении существующих условий, при которых контракт становится недействительным.

Обязательственное право ряда стран признает простые, существенные и промежуточные условия контракта. Стороны должны однозначно определиться, какие из обязательств партнеров являются существенными, что значительно упрощает их взаимоотношения по контракту в будущем.

К числу существенных, как правило, относятся следующие обязательства: согласованная цена тура; размер комиссии турагента; условия приема, размещения и обслуживания; минимальное число туристов в группе; медицинское обслуживание и страховка; штрафные санкции по договору; выполнение графика и программы обслуживания; транспортные тарифы; ответственность за нанесение ущерба; объявленные льготы; документы обслуживания и условия расчетов; порядок бронирования и аннуляции услуг и др.

Условия бронирования туристских услуг.

Стороны устанавливают формы заявки на бронирование туристских услуг (места в гостинице, питание, транспорт и др.), время их передачи, вид связи, кто отвечает за эту работу с каждой стороны. Предварительно согласовываются условия бронирования. Важным является понятие о классификации гостиницы, мотеля, ресторана, ибо в различных странах эти классификации различны (системы звезд, корон, ключей и т.д.). Поэтому следует подробно расшифровать требования к местам размещения, питанию, транспортному обслуживанию, экскурсиям.

Бронирование услуг многовариантно:

- заказ комплектного тура по каталогу;
- заказ тура по объявленным программам и офертам;
- заказ тура с индивидуальным набором услуг и др.

Следует четко в заявке на бронирование указать:

- каталожный номер тура;
- число бронированных мест по категориям номеров;
- даты (сроки) использования бронируемых мест;

порядок прибытия туристов;
форма трансфера и др.

Бронирование билетов на транспортные средства для обратного выезда, перемещения по стране производится как отправляющей, так и принимающей фирмой по согласованию.

Документы обслуживания.

Подробный перечень и описание данных документов приведены в предыдущем разделе.

Условия приема, размещения и обслуживания.

В контракте следует указать только общие условия приема, размещения, питания и обслуживания, а также принципиальные вопросы, касающиеся этих условий. Конкретизация данных условий производится оформлением соответствующих протоколов и дополнительных соглашений. Здесь следует оговорить понятие "сезон" и "межсезон", будни, выходные и праздники, а также надбавки и скидки в эти периоды.

Следует дать определение цены услуги и принципы ее изменения в зависимости от вышеуказанных факторов. Кроме того, следует принципиально договориться о размерах наценок и льгот в национальные и религиозные праздники, дни различных шоу, фестивалей, карнавалов, каникул.

В этом разделе следует уточнить порядок приема и обслуживания на данном маршруте детей, инвалидов, школьников, студентов, а также возраст детей и молодежи, претендующих на скидки.

Следует также оговорить вопросы путешествия чартерными рейсами и специфику льгот и надбавок в этом случае.

Указываются общие принципы и порядок сопровождения группы гидом, руководителем, турсопровождающим, в том числе групп детей и школьников.

Текущие цены согласовываются по имеющимся каналам связи или текущей перепиской.

Дополнительные услуги.

Основные услуги входят в состав турпакета (сформированного тура), а дополнительные услуги, прила-

гаемые за отдельную плату, перечисляются с их краткой характеристикой и ценой.

К таким услугам, как правило, относятся:

- дополнительные экскурсии;
- посещение театров, концертов;
- посещение спортивных мероприятий;
- встречи с представителями заинтересованных организаций и частными лицами;
- посещение ресторанов национальной кухни и др.

Следует отметить в договоре, что партнеры не несут ответственности за дополнительные услуги, заказанные туристом самостоятельно.

Условия аннуляции и изменения забронированных услуг.

Аннуляцию и изменение забронированных услуг следует рассматривать как чрезвычайное событие и по возможности его следует избегать.

В ряде Европейских стран в законодательном порядке установлены жесткие нормы аннуляции. Исходя из этого следует в письменной форме предупреждать об этом туриста, получив у него согласие на оплату штрафных санкций по аннуляции или изменениям с его депозитного платежа.

Шкала штрафных санкций в различных странах разная. Она зависит от количества туристов в группе, стоимости тура, вида транспортных средств, используемых туристами, причин аннуляции, ее сроков и т.д. Так, в Германии аннуляция тура в соответствии с п.651 Гражданского Уложения регулируется по следующей штрафной шкале: аннуляция более чем за 30 дней до вылета – 4% от стоимости тура, но не менее 30 DM; от 29 до 22 дней – 8%; от 21 до 15 дней – 25%; от 14 до 7 дней – 40%; от 6 дней – 50%. Датой для исчисления момента отказа и размера возмещения служит заявление клиента об отказе, врученное организатору путешествия. Наибольший процент неустойки – 50% оплачивается даже в том случае, если клиент отказался от путешествия без предварительного заявления.

Аннуляционные условия в Швейцарии более жесткие. При отказе от 60 до 42 дней – 30% от общей цены тура, от 28 до 21 дней – 60%, от 20 до 1 дня – 90% и менее 24 часов – 100%.

В России применяются самые различные условия аннуляции. Так, в АО "Мостуризм" действует следующая шкала: при отказе от поездки в срок более чем за 21 день до ее начала удерживается 5% стоимости туристского обслуживания, от 20 до 14 дней – 25%, от 13 до 10 дней – 50%, от 9 до 3 дней – 75%, отказ менее чем за 3 дня – 100%. При отказе от поездки удерживается также 50% стоимости авиабилета, независимо от времени данного отказа.

В других турагентствах (фирма "Динамет") введены санкции при отказе от места 100% от стоимости авиабилета, изменения атрибутов авиаперелета (даты, номера рейса и др.) – 10 долл., изменение фамилии – 5 долл.

В туристском агентстве "Эр Вояж" установлены более либеральные нормы ответственности при аннуляции: при отказе за 10 дней удерживается 10% от стоимости путевки, от 10 до 7 дней – 20%, менее 7 дней – 50%.

Отдельным видом санкций является удержание депозита. Однако если турист отказался от путешествия до получения подтверждения брони заказанных услуг, то такой отказ не должен вызывать штрафных санкций.

Следует оговорить в контракте, что аннуляция тура по причине неполучения туристом визы относится к форс-мажорным обстоятельствам, если партнер согласится на данное условие.

Обычно условия аннуляции и изменения забронированных услуг пересматриваются ежегодно и оформляются дополнительным соглашением или протоколом к контракту.

В Законе Российской Федерации "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" указано, что возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон, но не более двукратной стоимости туристского продукта.

Медицинское страхование и страхование рисков.

Несмотря на то что медицинское страхование и другие виды страхования (багажа, рисков путешествия, внезапной болезни и др.) являются добровольными, в отдельные страны нельзя получить визу без страхового полиса (Франция, США, Германия и др.). Таким образом, при поездке в такие страны медицинское страхование становится обязательным, о чем следует отметить в договоре.

Кроме того, указывается, какой компанией проведено страхование, размер страхового покрытия и полный перечень медицинских услуг, которые могут быть покрыты страховой компанией. Следует особо отметить, входит ли в перечень страховых случаев протезирование, госпитализация, эвакуация, департация, юридическая поддержка и другие, а также адреса и реквизиты мест, где можно получить медицинское обслуживание.

Если турист не застрахован и не может оплатить самостоятельно расходы по медицинским услугам, то счет за оказание медицинской помощи (если она ему все же будет оказана) в соответствии с ваучером будет оперативно направлен отправляющей фирме.

Следует дать полный перечень услуг при других видах страхования. Так, туристская страховка, кроме медицинского (амбулаторного) обслуживания, включает в себя компенсацию расходов при краже имущества, отказе от путешествия по уважительным причинам и пр.

Подробные сведения о страховании приведены в главе 9.

Условия расчетов.

Условия расчета зависят от вида туризма, требований национального законодательства, правил бухгалтерского учета, отчетности, также от взаимной договоренности партнеров.

В контракте должны быть ссылки, регулирующие условия расчета с зарубежным партнером (нормативные акты по валютному регулированию, положения о документах строгой отчетности; инструкции Государственной налоговой службы, Министерства экономики, Министерства финансов, Центрального банка и др.).

Условия расчета определяются также наличием свободных оборотных средств. Ряд небольших туристских фирм рассчитываются с партнером с платежа клиента. Все эти вопросы следует согласовать заранее и записать в данном разделе контракта.

Если партнеры условились работать по системе международного туристского ваучера, то в контракте следует указать адрес и реквизиты банка Citicorp Services Inc. или его филиалов.

В туризме практикуются следующие варианты оплаты за туристские услуги: полная предоплата; частичная предоплата с последующими взаиморасчетами; оплата аккредитивом; платеж наличными; оплата по кредитной карте; оплата чеком и др.

Западные партнеры, как правило, настаивают на 100%-ной предоплате забронированных услуг, причем многие из них требуют перевода денег на расчетный счет до приезда группы, тем самым создают довольно жесткие договорные условия отечественным фирмам. При более доверительных отношениях практикуется прием группы под банковскую гарантию (с предъявлением копии платежного документа).

Более приемлемая форма расчетов – это 50%-ная предоплата за забронированные услуги с последующими взаиморасчетами по факту.

Разногласия по платежам обычно оформляются протоколом разногласий с учетом принятых коэффициентов взаимозачета и числа туродней.

Оплата по аккредитиву удобна при работе с международным ваучером.

При обслуживании туристов-индивидуалов применяется форма наличной оплаты или по кредитной карте.

При подготовке данного раздела контракта следует указать, какая сторона несет банковские издержки. По установившейся практике – это обязанность плательщика.

Следует также оставить возможность маневра условия-ми и формами оплаты, предусмотрев это в специальной оговорке.

Ответственность за причинение ущерба.

В связи с недобросовестными действиями, выраженными в некачественном предоставлении туристу забронированных услуг, он вправе требовать возмещение с виновной стороны в соответствии с действующим законодательством, условиями контракта и с учетом Франкфуртской таблицы (см. приложение).

В большинстве случаев такие ситуации разрешаются мирным путем с помощью переговоров и предоставления туристу компенсации в сумме недополученных услуг. В мировой практике – предельный размер компенсации туристу составляет трехкратную стоимость тура, в России – двукратную.

По рекомендательному акту "Об основных принципах сотрудничества государств – участников СНГ в области туризма", установлен лимит ответственности туристской организации в пределах общей стоимости тура.

В некоторых случаях предельный размер внесудебной компенсации туристу устанавливается по соглашению сторон. В Германии такая компенсация по ущербу против личности может достигать 150000 DM, а по имущественному иску – до 8000 DM, если минимальная стоимость тура не ниже 2600 DM. Если такие условия не указаны в договоре, то суммы возмещения убытков определяются согласно Международной конвенции по контракту на путешествие.

Если клиент требует дополнительно другие формы компенсации (моральный ущерб, упущенную выгоду и т.д.) в значительных суммах, то такие требования следует отнести к компетенции суда.

В данном разделе контракта указываются ссылки на законодательные акты страны, которые регламентируют данную ответственность.

В ряде случаев ущерб туристу может быть нанесен третьей стороной, вне компетенции и ответственности партнеров. В этом случае удовлетворение иска производится в судебном порядке.

Ущерб, нанесенный туристу непредоставлением или некачественным предоставлением забронированных услуг, может (по договоренности партнеров) компенсировать отправляющая фирма с последующими взаиморасчетами.

Если турист по собственной инициативе без уважительных на то причин отказывается от некоторых из заказанных услуг (например, экскурсии), то его требование о компенсации остается неудовлетворенным. Это же касается и случаев опоздания по вине туриста на самолет, поезд, автобус или другие транспортные средства, а дополнительные расходы относятся за счет туриста, если иное не предусмотрено в его страховке.

Причиненный туристом своими действиями ущерб принимающей фирме, как правило, компенсируется на месте или по договоренности счет направляется фирме – организатору путешествия.

Форс-мажорные обстоятельства.

В контракте следует перечислить форс-мажорные обстоятельства или обстоятельства непреодолимой силы. Таких обстоятельств большое количество: землетрясения, пожары, штормы, ураганы, извержения вулканов, наводнения, военные действия, блокады, забастовки, эпидемии и т.п. Партнерам следует договориться о порядке взаимодействия в случае наступления таких обстоятельств: отсрочки выполнения контракта или его прекращения при невозможности исполнения. При этом определяются порядок и перечень документов, подтверждающих наступление и продолжительность действия форс-мажорных обстоятельств.

Особые условия.

К особым условиям, как правило, относятся обязательства партнеров о неразглашении содержания контракта и другой коммерческой информации, а также запрете ее передачи третьим лицам без согласия партнеров.

К особым условиям в ряде случаев партнеры относят: условия сотрудничества; ценовые факторы; объемы услуг и др.

Порядок разрешения споров.

Стороны должны стремиться урегулировать все спорные вопросы и возникшие конфликты мирным путем (путем переговоров). Если это не удастся, то дело передается в арбитражный суд. Очень важно выбрать местом рассмотрения арбитражного иска Россию (арбитражный суд при Торгово-промышленной палате в Москве). Это значительно снизит расходы российского партнера, тем более что дело будет рассматриваться на русском языке.

Если партнер будет настаивать на рассмотрении дела в Женеве или Стокгольме, то это следует указать в арбитражной оговорке. Здесь же следует указать о претензионном порядке и сроках претензий.

Порядок вступления в силу, изменение и прекращение контракта.

В общем случае срок действия контракта начинается с его подписания. Однако бывают и другие условия: вступление в силу контракта начинается с момента выполнения ряда условий (предоплаты, с начала календарного года и др.)

В целом в практике туризма используются четыре вида контрактов: разовые; годовые; долговременные; без указания времени окончания.

Отношения с надежным партнером оформляются, как правило, долговременным контрактом.

Прекращение контракта может наступить:

- при окончании его срока;
- по обоюдной инициативе сторон;
- по инициативе одной стороны;
- по решению арбитражного суда;
- при наступлении форс-мажорных обстоятельств;
- при решении или инициативе компетентных государственных органов (антимонопольного комитета, налоговой службы и т.п.).

Обычно прекращение контракта по инициативе одной из сторон сопровождается мотивированным заявлением. Прекращение контракта производится не ранее чем через три месяца после его получения. Если прекращение контракта

связано с издержками одной из сторон, следует оговорить порядок компенсации таких издержек. В контракте следует также указать условия его пролонгации.

Юридические адреса сторон.

Для удобства ведения переписки в этом разделе следует указать: юридический адрес; банковские реквизиты; телефон, телекс, факс; реквизиты электронной почты.

При указании юридического адреса следует поставить почтовый индекс, название страны, города, улицы, дома. Юридический адрес зарубежного партнера указывается в соответствии с общепринятыми правилами в данной стране.

В графе "банковские реквизиты" следует указать наименование и адрес банка, номер расчетного счета, код МФО, код связи, наличие оперативной межбанковской связи по сети S.W.I.F.T.

Заключительные положения.

В данном разделе указывается количество экземпляров контракта, констатируется равенство силы текстов на разных языках, а также на каком языке вариант контракта принимается за исходный. Данные положения являются необходимыми атрибутами для делопроизводства и разрешения споров в судебном порядке.

Приложения к контракту.

На момент подписания контракта оформляются ряд приложений, являющихся его неотъемлемой частью. К числу таких приложений относятся:

- ежегодный протокол;
- квота мест приема туристов;
- прейскурант цен на услуги;
- типовые программы туров;
- перечень дополнительных услуг;
- соглашение о наценках к базовым ценам;
- соглашение о скидках к базовым ценам и др.

Ежегодный протокол.

Долгосрочный контракт по сути является генеральным соглашением, которое корректируется (дополняется) ежегодно. Данные дополнения оформляются ежегодным прото-

колом, являющимся неотъемлемой частью контракта. В нем указываются и согласовываются цены на туристские услуги на год, квоты мест, планы работ, размещения в аннуляционных условиях и др. В ряде случаев такой протокол может потребоваться (совместно с контрактом) в консульских службах, налоговой службе, органах учета и отчетности и др.

На практике в тексте ежегодного протокола могут появиться пункты, отличающиеся (или противоречащие) основному контракту. В этом случае указывается, какие пункты основного контракта изменяются либо отменяются.

Подписание ежегодного протокола осуществляется по аналогии с основным контрактом.

В приложении приведены проекты текстов контрактов (генеральных соглашений) о сотрудничестве в области туризма со всеми приложениями, двуязычный (синхронный) контракт на туристское обслуживание, на приобретение туристской путевки, а также туристский ваучер, условия страхования, туристская путевка утвержденной формы, листы бронирования и др.

7.4. ПОРЯДОК ВОЗМЕЩЕНИЯ УБЫТКОВ ПО НЕИСПОЛНЕННОМУ ДОГОВОРУ (КОНТРАКТУ)

В случае неисполнения сторонами договора применяются нормы об ответственности за нарушение гражданско-правовых обязательств, предусмотренные Гражданским кодексом Российской Федерации.

Договор может быть нарушен одной из сторон, обеими сторонами, действием третьих лиц, а также в силу непреодолимых (форс-мажорных) обстоятельств. После прекращения действия таких обязательств договор снова вступает в силу или прекращается по обоюдному согласию сторон. Если же нарушения договора произошли по иным причинам, то стороны должны использовать все имеющиеся возможности для предотвращения этих нарушений. В случае невозможно-

сти прийти к мирному разрешению договорных споров его разрешает Арбитражный суд.

Статья 2 Арбитражно-процессуального кодекса РФ предусматривает, что спор может быть передан на рассмотрение Арбитражного суда лишь после принятия сторонами мер по его непосредственному урегулированию в установленном порядке, т.е. после предъявления претензии. Предъявление претензии является обязательным условием для последующего предъявления иска.

В настоящее время действует утвержденное постановлением Верховного Совета РФ от 24 июня 1992 г. "Положение о претензионном порядке урегулирования споров", которое и определяет досудебный порядок урегулирования споров между предприятиями, организациями, гражданами-предпринимателями.

Претензия предъявляется в письменной форме и подписывается руководителем предприятия (его заместителем) или гражданином предпринимателем. Следует обратить внимание на то, чтобы претензия была подписана тем лицом, фамилия которого значится в тексте претензии.

В соответствии с вышеуказанным Положением к содержанию претензии предъявляется ряд определенных обязательных требований.

Во-первых, в тексте претензии необходимо четко указать, что именно требуется от должника: возврат суммы долга (в какой валюте и какой сумме), уплата штрафных санкций, освобождение занимаемого помещения и т.д., а также указать, каким образом должник обязан выполнить эти требования и на какой счет и в каком банке перечислить деньги.

Во-вторых, следует указать обстоятельства, на которых основываются данные требования, а также подтверждающие их доказательства со ссылками на законодательство. Другими словами, нужно кратко изложить суть дела, документально подтверждая свои доводы, указывая, на основании чего и какие именно обязательства должны были быть исполнены. Как правило, основным документом, определяю-

щим взаимоотношения сторон, их права и обязанности по отношению друг к другу, является договор. И от того, насколько юридически грамотно и обдуманно он был составлен, будет зависеть результат рассмотрения иска в арбитражном суде. Мелочей в договоре не бывает и самая безобидная и вроде бы ничего не значащая фраза в дальнейшем может обернуться крупными финансовыми неприятностями. Кроме ссылок на соответствующие пункты договора свои требования необходимо подкрепить ссылками на нормы гражданского законодательства: Гражданского кодекса, законы, указы и другие нормативно-правовые акты.

В-третьих, следует указать сумму претензии и приложить ее расчет. Конечно, если заявляется требование об освобождении нежилого помещения, никакого расчета быть не может. Но если претензия подлежит денежной оценке, необходимо указать не только общую сумму своих денежных требований, но и представить обоснованный расчет этой суммы. Например, туристская фирма заявляет требование о взыскании неустойки по договору за срыв транспортного обслуживания туристской группы. Расчет суммы претензии должен содержать сведения о сумме неустойки, подлежащей взысканию за определенный договором период (час, день, неделю), и об этой итоговой сумме неустойки, подлежащей взысканию. Расчет суммы претензии может быть сделан непосредственно в тексте претензии, а может выглядеть как отдельная таблица, прилагаемая к претензии.

В-четвертых, претензия должна содержать перечень прилагаемых к ней документов. Обычно у сторон есть все необходимые для рассмотрения претензии документы (договор, счета, платежные поручения, акты приемки и т.п.), однако если какие-либо документы отсутствуют у вашего должника, нужно вместе с претензией направить надлежаще заверенные копии документов или выписки из них. Положением предусматривается возможность направления вместе с претензией подлинных документов.

Следует отметить, что законодательство предусматривает не только компенсацию потерпевшей стороне ущерба в

полном объеме по договору, но и ее право предъявить дополнительный иск на:

- компенсацию инфляционных потерь;
- компенсацию морального ущерба;
- компенсацию упущенной выгоды и др.

Инфляционные потери компенсируются в соответствии с официальным индексом инфляции за исковой период. Как правило, упущенная выгода выплачивается в размере учетной ставки банковского процента на день исполнения денежного обязательства или на день вынесения судебного решения.

Направление претензии впоследствии необходимо документально подтвердить в Арбитражном суде. Для этого претензию следует отправить заказным или ценным письмом, по телеграфу, телетайпу или другими средствами связи, позволяющими зафиксировать ее отправление. Претензию можно вручить и лично, под расписку. В этом случае необходимо, чтобы на копии претензии был поставлен штамп предприятия, сделана отметка о регистрации данной претензии и поставлена подпись должностного лица организации.

Дальнейший порядок взыскания ущерба определяется решением Арбитражного суда по данному иску.

Государственный комитет по антимонопольной политике (ГКАП) разработал проект типового договора, единого для всех туристских компаний и направил его на утверждение в Государственный комитет по физической культуре и туризму. Однако, по мнению Международной конфедерации обществ потребителей, такой договор ущемляет права потребителей и противоречит Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей".

**ЗАЯВЛЕНИЕ
НА ОРГАНИЗАЦИЮ ТУРИСТСКОЙ ПОЕЗДКИ**

Количество человек _____

Заказчик _____

Адрес _____

Страна _____

Маршрут _____

Сроки поездки _____ Сроки визы _____

Транспортировка туда _____ обратно _____

Гостиница _____ Размещение _____

В стоимость поездки входит _____

Дополнительные услуги _____

Счет _____

Оплата произведена в сумме _____

Платежные документы _____

Полная оплата до _____

Штрафные санкции (кроме изложенных ниже) _____

Документы (анкета, паспорт, фотографии) сданы полностью _____

Агент _____ Заказчик _____

Тел. _____ Дата _____

ЗАЯВКА на туристское обслуживание № _____ от ____ / ____ / ____

1. Маршрут путешествия _____
2. Ориентировочные сроки путешествия _____
3. Продолжительность путешествия _____ дней _____ ночей
4. Количество человек _____
5. В том числе детей _____ в возрасте _____
6. Тип размещения (классификация отеля, тип номера) _____
7. Питание _____
8. Страховка _____
9. Экскурсионная программа _____
10. Дополнительные услуги _____
11. Особые условия _____
12. Ф.И.О. клиента (руководителя группы) _____
13. Ответственное лицо _____

Туроператор _____

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ТУР

Турагент _____

(наименование, № договора о сотрудничестве,

юридический адрес, банковские реквизиты)

1. Информация о туристе

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Номер заграничного паспорта, кем и когда выдан	Дата рождения	Принятые документы
1				
2				
3				

Необходимость получения визы

Да

Нет

2. Информация о туре

Страна	Город	Отель категория	Дата заезда	Дата выезда	Количество дней/ночей	Тип номера	Питание

3. Экскурсионная программа

4. Информация об авиаперелете

Дата и время вылета	Рейс	Авиакомпания	Аэропорт отправления	Дата и время прилета	Аэропорт прибытия

5. Пожелания туриста

6. Расчетная стоимость программы _____

АНКЕТА ТУРИСТА

1. Фамилия (для женщин указать и девичью) _____
2. Имя, отчество _____
3. Дата рождения _____
4. Место рождения _____
5. Семейное положение _____
6. Супруг а) Ф.И.О. _____
 б) дата и место рождения _____
 в) гражданство _____
7. Дети (если едут с родителями) а) Ф.И.О. _____
 б) дата и место рождения _____
 в) гражданство _____
8. Номер загранпаспорта _____
 Кем и где выдан _____
 Срок действия _____
9. Адрес _____

10. Контактный телефон _____
11. Профессия _____
12. Место работы _____
13. Адрес работы _____
14. Страна пребывания _____
15. Гостиница _____
16. Даты тура _____
17. По рекламе _____
18. Дополнительные сведения _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.5

Отметка об отправке _____
 Кому _____
 Факс _____

НАИМЕНОВАНИЕ
 И ЛОГОТИП ФИРМЫ

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

(От фирмы _____
 телефоны _____, факс _____)

Просим принять заказ на бронирование нижеперечисленных услуг
 и подтвердить факт бронирования по факсу

Направление (город) _____

Даты (заезда – отъезда) _____

Отель	Тип номера	Количество номеров	Количество ночей	Питание	Авиабилет	Трансфер	Виза	Страховка
Фамилия, имя			Паспорт (номер, серия)		Дата рождения			

Полная стоимость тура _____

Оплата бронирования будет произведена _____

Подпись исполнителя _____ Дата _____

Сообщение о подтверждении _____

Сумма к оплате _____

Подпись исполнителя _____ Дата _____

ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ

Название фирмы _____ Факс _____ Дата заявки _____

Информация об авиаперелете

Вылет		Количество дней	Авиакомпания (номер рейса)	Трансфер
из Москвы	обратный			

Информация о туристах

№ п/п	Фамилия (по загранпаспорту – латинский вариант)	Тип номера	Номер паспорта	Дата рождения (для детей до 12 лет)

Информация о размещении

Отель	Количество номеров	Питание	
		завтрак	полупансион

Форма оплаты (нужное подчеркнуть): наличная, безналичная

Счет (нужное подчеркнуть): валютный, рублевый

М.П.

Заявку оформил (а) _____

* Тур считается оплаченным после поступления денег на наш расчетный счет.

* После подтверждения бронирования вы получите данную заявку по факсу.

Бронирование подтверждаю _____ Менеджер _____

Срок оплаты до _____

* Если оплата не произведена до указанного срока, то бронь автоматически снимается.

ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ

**НАИМЕНОВАНИЕ
И ЛОГОТИП ФИРМЫ**

Телефоны: _____

Факс: _____

ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛЕТЕ	
Номер бронирования	
Дата вылета	Номер рейса
ТУРИСТСКИЙ АГЕНТ	
Название	Серт. №
Вид оплаты	
Срок оплаты	
М.П.	
Подпись	
АДРЕС ОТВЕТСТВЕННОГО ЗА БРОНИРОВАНИЕ	
Дом. тел.	Раб. тел.

ИНФОРМАЦИЯ О ПАССАЖИРАХ				
Г-н Г-жа	Имя	Фамилия (фамилия ответствен- ного за бро- нирование указывается первой)	Дата рожде- ния	Отметка о медицин- ском стра- ховании
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ				
Если Вы застрахованы не через фирму _____, укажите Вашу страховую компанию и ее контактный телефон _____ и номер Вашего полиса _____ Подпись _____				

Условия размещения												
Гостиница			Количество номеров (описание)					Питание				
Кур- орт	Назва- ние гости- ницы	Коли- чество ночей	1-ме- стный номер	2-ме- стный номер	Сту- дио	Апар- тамен- ты	Дру- гос	ВГ/В М БВМ	Без пита- ния	ЗВ	ПП	ПН

АРЕНДА АВТОМОБИЛЯ	
Курорт	С какого дня
Категория	Кол-во дней
Предоставление а/м в аэропорт, отель	

КРУИЗЫ
Продолжительность
Количество человек
Тип каюты
Корабль
СПЕЦИАЛЬНЫЕ ЗАЯВКИ

СТОИМОСТЬ ТУРА И ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЛАТЕ
Проживание
Медстраховка
Круизы
Аренда автомобиля
VIP
Другое
Общая стоимость тура
Предоплата — 10%
Авиабилеты
Общая предоплата
Баланс

Примечание. Настоящим я заверяю, что от имени всех перечисленных выше я являюсь ответственным лицом перед компанией _____ за любое изменение условий данного бронирования. С правилами бронирования я ознакомлен. Я являюсь совершеннолетним лицом.

Подпись _____

Дата _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.8

ЗАКАЗ-КАЛЬКУЛЯЦИЯ
 по обслуживанию групп и индивидуальных туристов
 Код _____

Фамилия, имя _____

Количество туристов _____ (взрослых _____, детей _____, возраст _____ лет)

Город	Число ночей	Наименование отеля	Номер/питание	Номер подтверждения	Дата вылета	Рейс и время прилета	Дата вылета	Рейс и время вылета/прилета

Услуги:

Авиабилет _____

Трансферы (город, средство, компания) _____

Питание

Экскурсии/типовая программа (дата, время, наименование, компания) _____

Сопровождающий, гид (дата, время работы) _____

Аренда машины, аренда машины с водителем (даты аренды, тип машины, время аренды, компания) _____

Особые условия _____

Страховка _____ Виза _____

Дата заполнения _____

Подпись сотрудника _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.9

Типовая форма ТУР-1 Утверждена Министерством Финансов РФ 10 апреля 1996 г. № 16-00-3/0-19 Организация-продавец _____ наименование, юридический адрес, тел./факс, адрес офиса	наименование организации ОТРЫВНОЙ ТАЛОН к туристической путевке № _____
Тур _____ наименование тура, код по ОКУВ, по кодификатору, сертификат № _____ ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № _____	Тур _____ наименование тура
Покупатель: юридическое лицо _____ наименование, ФИО руководителя, юридические, банковские реквизиты, тел./факс, адрес офиса	Покупатель _____ наименование, ФИО руководителя, для тор. лиц, ФИО, данные ОП, адрес, тел. для физ. лиц
Физическое лицо _____ наименование, ФИО руководителя, юридические, ФИО, данные ОП, ОЭП, адрес, тел. (служ., дом.)	Продолжительность поездки с "____" по "____" 19__ г. Список туристов _____ ФИО
Наличие руководителя группы _____ ФИО, данные ОП, ОЭП, адрес, тел. (служ., дом.) Маршрут поездки и страны (пункты) пребывания начало маршрута (город РФ, а/э, ж/д вокзал) _____ 199__ г. пункты пребывания _____	Оплаченные услуги _____ полный перечень услуг Стоимость путевки _____ руб.
окончание маршрута (город РФ, а/э, ж/д вокзал) _____ номер _____ пакет услуг: катег. проезд билета _____ трансфер _____ питание _____ виза _____ страховка _____	сумма прописью _____ руб. Продавец _____ М.П. _____ С условиями предоставления туристических услуг ознакомлен и согласен,
Экскурсионная программа _____ количество экскурсий, способ передвижения _____	Продолжительность поездки _____ руб.
Дополнительные оплаченные услуги _____ наименование _____ Стоимость путевки _____ руб. сумма прописью _____ Дата продажи "____" 199__ г. Продавец _____ М.П. _____ Покупатель _____ М.П. (для организаций) _____	М.П. _____ С условиями предоставления туристических услуг ознакомлен и согласен, Покупатель _____ М.П. (для организаций) _____ Дата продажи _____ 19__ г.

Образец 1

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.10

Лицевая сторона

Типовая форма ТУР-1
Утверждена Министерством
финансов РФ 10 апреля 1996 г.
№ 16-00-30-19

Организация продавец _____
наименование, юридический адрес, тел./факс,
адрес офиса, код ОКПО, лицензия на международную туристскую деятельность № _____

ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № _____

Тур _____
наименование тура, код по ОКУН, по кодификатору, № сертификата

Покупатель: _____
Юридическое лицо: _____
наименование, ФИО руководителя, юридические,
банковские реквизиты, тел./факс, адрес офиса

Физическое лицо _____
ФИО, данные ОП, ОЗП, адрес, тел. (служ., дом.)

Список туристов _____
ФИО, данные ОП, ОЗП, адрес, тел. (служ., дом.)

Наличие руководителя группы _____
Продолжительность поездки с " " _____ по " " _____ 199 г.

Маршрут поездки и страны (пункты) пребывания:
начало маршрута (город РФ, а/п, ж/д, авт., речн., мор.вокзал отъезда)

пункты пребывания _____
окончание маршрута (город РФ, а/п, ж/д, авт., речн., мор.вокз.
прибытия) _____

Пакет услуг: катег. проезд билета _____ гостиница _____ номер _____
питание _____ виза _____ страховка _____ трансфер _____

Экскурсионная программа _____
количество экскурсий, способ передвижения

Дополнительные оплаченные услуги _____
наименование _____
Стоимость путевки _____ руб.
сумма прописью

Дата продажи " " _____ 199 г.

Продавец _____

Покупатель _____

М.П.

М.П. (для организаций)

Настоящая туристская путевка составлена в соответствии с условиями договора о туристском обслуживании № _____, заключенного между сторонами "_____" _____ 199__ г., и является его неотъемлемой частью.

В случае, если опубликованные условия предоставления туристских услуг организации-продавца носят характер публичной оферты (предложения заключить договор), настоящая туристская путевка является акцептом (принятием предложения) указанной оферты.

В качестве неотъемлемых частей к настоящей туристской путевке прилагаются:

полный список туристов (для 5 и более человек) с указанием для каждого данных графы "Список туристов";

программа обслуживания на маршруте;

ваучеры на обслуживание в соответствии с программой обслуживания; информация о факторах риска и рекомендуемых правилах поведения при совершении поездки (информационный листок).

При заполнении туристской путевки используются следующие сокращения и условные обозначения:

ОП - общегражданский паспорт;

ОЗП - общегражданский заграничный паспорт;

П - полный пансион (завтрак, обед, ужин);

ПП - полупансион (2-разовое питание);

З - завтрак;

SGL - размещение в одноместном номере;

DBL - размещение в двухместном номере;

TRP - размещение в трехместном номере.

При заполнении графы "категория проездного билета" следует использовать сокращения, которые используются предприятиями, предоставляющими транспортные услуги.

При заполнении графы "гостиница" указывается категория средств размещения туристов в соответствии с данными системы классификации страны (места) пребывания.

При заполнении граф "Наличие руководителя группы", "виза", "страховка", "трансфер" используются символы "Да"- при наличии услуги, "Нет"- при отсутствии услуги.

Ваучеры на обслуживание в пунктах пребывания на маршруте в количестве _____ штук на руки получил, с условиями предоставления туристских услуг, включая информацию о стране (месте) пребывания и особенностях поведения в ней, ознакомлен до оплаты настоящей путевки и согласен

Покупатель _____ / _____ /

Ф.И.О.

М.П. (для организаций)

(наименование организации)

ОТРЫВНОЙ ТАЛОН
к туристской путевке № _____

Тур _____

наименование тура

Покупатель _____

наименование, Ф.И.О. руководителя

для юридических лиц: Ф И О, данные ОП,

адрес, телефон – для физических лиц

Продолжительность поездки

С "___" "___" _____ по "___" "___" _____ 199__ г.

Список туристов: _____

Ф.И.О.

Оплаченные услуги _____

полный перечень услуг

Стоимость путевки _____

сумма прописью

_____ рублей

Продавец _____

М.П.

С условиями предоставления туристских услуг ознакомлен и согласен

Покупатель: _____

Дата продажи "___" "___" _____ 199__ г.

Оборотная сторона отрывного талона

К отрывному талону прилагается экземпляр полного списка туристов (для 5 и более человек), выезжающих по настоящей путевке

В графе "Оплаченные услуги" указывается полный перечень фактически оплаченных покупателем услуг, включая дополнительные

При наличии у продавца соответствующей лицензии Центрального банка РФ в графе "Стоимость путевки" указывается стоимость в иностранной валюте и рублевый эквивалент

Данный отрывной талон со штампом "Оплачено" подтверждает факт оплаты покупателем настоящей туристской путевки за наличный расчет

При оплате настоящей туристской путевки за безналичный расчет в графе "Стоимость путевки" указываются номер и дата платежного поручения

Зарегистрировано в Минюсте РФ 30 января 1997 г.
Регистрационный № 1239.

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.11

Образец 2

Утверждено Министерством финансов РФ
письмом от 16.06.94 г. № 16-30-65

Туристская
путевка № 000000

Обратный талон
к путевке № 000000

Маршрут	(организатор маршрута)	
Количество туристов, обслуживаемых по путевке	Туристская путевка № 000000	(заполняется и выдается на руки туристу или руководителю группы для возврата по месту приобретения путевки)
Турист(ы)	Маршрут	по туристскому маршруту _____
_____	Количество туристов, обслуживаемых по путевке _____ чел.	_____
_____	Турист(ы) _____	_____
	(фамилия, имя, отчество)	
Место жительства или _____	Руководитель группы _____	Турист(ы) _____
_____	Срок действия путевки с _____ по _____ 199_ г.	(руководитель группы)
_____	Цена путевки _____ рублей	_____
Ответственное лицо _____		(ф.и.о.)
_____	(Подпись ответственного лица, _____	Срок обслуживания с _____ по _____ 199_ г.
(фамилия, имя, _____	выпустившего путевку)	
отчество) _____		
получившее _____	М.П.	Подпись _____
путевку по _____		ответственного _____
доверенности _____	Путевка выдана _____	лица
№ _____	(дата выдачи)	
Срок действия путевки с _____ по _____ 199_ г.		М.П.
М.П.		

Подпись ответственного лица _____

Цена путевки	Талон № 1	Талон № 2	Талон № 3	Талон № 4	Талон № 5
руб. _____	к путевке № 000000				
(подпись лица, _____	по мар- _____	по мар- _____	по мар- _____	по мар- _____	по мар- _____
выдавшего путевку, _____	шруту _____	шруту _____	шруту _____	шруту _____	шруту _____
и дата выдачи) _____	Количество _____	Количество _____	Количество _____	Количество _____	Количество _____
	туристов _____				

Зарегистрировано в Минюсте РФ 30 января 1997 г. Регистрационный № 1236.

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.12

Образец 3

Утверждено Министерством финансов РФ письмом от 16.06.94 г. № 16-30-65		
(организатор маршрута) Туристская путевка № 000000 Маршрут (наименование маршрута)	Обратный талон к путевке № 000000 (заполняется и выдается на руки туристу или руководителю группы для возврата по месту приобретения путевки)	
Срок действия с _____ по _____ 199_ г. Цена путевки _____ руб.	по маршруту _____ Ф.И.О. (турист(ы)) или руководитель группы) Срок обслуживания с _____ по _____ 199_ г. Подпись ответственного лица М.П. _____	
Талон № 1 к путевке № 000000 по маршруту количество туристов	Талон № 2 к путевке № 000000 по маршруту количе- ство туристов	Талон № 3 к путевке № 000000 по маршруту количество туристов
Фамилия, и., о. _____ Турист(ы) _____ или руководитель группы _____ количество туристов в группе _____ (подпись ответственного лица, выпустившего путевку) М.П. Дата выдачи путевки _____ М.П. Подпись ответственного лица _____		

Зарегистрировано в Минюсте РФ 30 января 1997 г.

Регистрационный № 1237.

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.13

Образец 4

Утверждено Министерством финансов РФ
письмом от 16.06.94 г. № 16-30-65

Туристская
путевка № 000000

Обратный талон
к путевке № 000000

Маршрут

(организатор маршрута)

Количество
туристов,
обслуживаемых
по путевке

Туристская путевка
№ 000000

(заполняется и
выдается на руки
туристу или руко-
водителю группы
для возврата по
месту приобрете-
ния путевки)
по туристскому
маршруту _____

Маршрут

Турист(ы)

_____ Количество туристов, обслужи-
_____ ваемых по путевке _____ чел,
_____ Турист(ы) _____

(фамилия, имя, отчество)

Место жительства или

_____ Руководитель группы _____
_____ Срок действия путевки _____
_____ с ___ по ___ 199_ г.
_____ Цена путевки _____ руб.

Турист(ы) _____
(руководитель
группы)

Ответственное лицо

_____ (Подпись ответственного лица,
_____ (фамилия, имя, _____
_____ , выпустившего путевку)

(ф.и.о.)

Срок обслуживания
с ___ по ___ 199_ г.

отчество)
получившее
путевку по
доверенности
№ _____

М.П.

Подпись
ответственного
лица

Путевка выдана _____

(дата выдачи)

Срок действия путевки с _____ по _____ 199_ г.
М.П.

М.П.

Подпись ответственного лица _____

Цена путевки

руб.

_____ (подпись лица,
_____ выдавшего путевку.

_____ и дата выдачи)

Зарегистрировано в Минюсте РФ 30 января 1997 г. Регистрационный № 1238.

Образец 1

Лицензия № _____

ПУТЕВКА-ВАУЧЕР (VOUCHER)

Список туристов (Namelist)

Обслуживающая фирма (Servicing) _____

Адрес, реквизиты, телефоны, факс _____

Направляющая фирма (Sending firm) _____

Адрес, реквизиты, телефоны, факс _____

Программа пребывания (Programme includes) _____

№ рейса вылета _____ из _____

№ рейса прилета _____ из _____

Трансфер: аэропорт-гостиница-аэропорт (Trans arpt-htl-arpt)

Проживание в гостинице" _____ "с _____ по _____ 199_г.

(Accommodation at" _____ " Htl)

Двухместный номер(1 DBL).

Питание-полупансион(шведский стол)/НВ(Buffer).

Дополнительные услуги заказываются на месте (Optional services are paid at hotel).

Один экземпляр ваучера передается принимающей фирме; второй экземпляр возвращается в отправляющую фирму с отметкой и штампом.

Подпись ответственного
представителя
отправляющей фирмы _____

М. П.

Образец 2

VOUCHER		№ <input type="text"/>
<input type="text"/> ИМЯ NAME	<input type="text"/> ГОСТИНИЦА HOTEL/NAME CATEGORY	
<input type="text"/> ТРАНСФЕР TRANSFER	<input type="text"/> ВИД ОБСЛУЖИВАНИЯ SERVICES ВВ <input type="checkbox"/> НВ <input type="checkbox"/> FB <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> ВЗРОСЛЫЕ ADULTS <input type="checkbox"/> ДЕТИ 50% CHILDREN	<input type="text"/> РАЗМЕЩЕНИЕ ACCOMODATION <input type="checkbox"/> SGL <input type="checkbox"/> DBL <input type="checkbox"/> TRL	
<input type="text"/> УСЛУГИ НАЧИНАЮТСЯ SERVICES START WITH	<input type="text"/> УСЛУГИ ЗАКАНЧИВАЮТСЯ SERVICES END WITH	

ПРИБЫТИЕ

ПЕЧАТЬ И ПОДПИСЬ

ВЫЕЗД

ДОГОВОР
на приобретение туристской путевки в

Между фирмой " _____ " в лице _____

Генеральный директор _____

и

Клиентом _____

ф.и.о., домашний адрес, место работы, должность, рабочий и домашний телефоны

Продолжительность пребывания.....	Гостиница.....
Трансфер.....	Номер.....
Экскурсии.....	Питание.....
Перелет..... классом	

Дата и время вылета (чартерного) рейса из Москвы.....

Дата и время вылета (чартерного) рейса из

**Клиент обязан за 2 часа до вылета рейса явиться на регистрацию. При несоблюдении вышеуказанных условий и опоздании на регистрацию Фирма " _____ " ответственности не несет.*

Фирма " _____ ", именуемая в дальнейшем Компания, с одной стороны, и заказчик, именуемый в дальнейшем Клиентом, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. Предмет договора

1.1. Компания предоставляет Клиенту туристские услуги согласно своим типовым программам и индивидуальным заявкам Клиента в соответствии с условиями и объемом, указанными в путевке.

2. Стоимость путевки. Форма и условия оплаты

2.1. Стоимость услуг определяется в туристской путевке-ваучере на основании прейскурантов, утвержденных дирекцией Компании.

2.2. При подписании настоящего Договора Клиент оплачивает не менее 50% предполагаемой стоимости путевки. Оплата может быть произведена в рублях или иностранной валюте в порядке, не противоречащем действующему законодательству.

2.3. Пересчет валютной стоимости туристской путевки в рубли осуществляется на основании единого договорного соотношения цен в рублях и иностранной валюте, установленного дирекцией Компании на день оплаты. Подтверждением оплаты служат квитанции к приходно-кассовым ордерам, банковские платежные документы, а также иные платежные документы, принятые в международной банковской практике безналичных расчетов.

2.4. Ввиду того, что Компания после получения заказа от Клиента приступает к работе по оформлению виз, бронированию авиабилетов, гостиниц, а также обеспечению других услуг, связанных с поездкой, Клиент оплачивает не менее 50 % стоимости поездки за 28 дней до ее начала или в течение трех дней после подтверждения гостиницы. Полная оплата путевки должна быть произведена не позднее чем за 14 дней до начала поездки.

2.5. При расчете Клиента в рублях оплата путевки считается полной лишь в том случае, если рублевый эквивалент, оплаченный Клиентом на основании единого договорного соотношения цен в рублях и валюте, соответствует валютной стоимости путевки по прейскуранту Фирмы.

3. Ответственность сторон и прочие условия

3.1. Компания (как туроператор) несет ответственность за тщательную подготовку поездки и контроль за деятельностью непосредственных исполнителей, подбор туристских услуг (транспортных компаний, гостиниц, гидов и т.д.); выполнение всех условий поездки согласно туристическому ваучеру и каталогам Компании, а также за надлежащее исполнение условий настоящего Договора.

3.2. Компания не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, так как они изготовлены без ее участия и используются в работе Компании как вспомогательные материалы.

3.3. Компания не отвечает за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу ее компетенции, а именно:

- изменения в расписании авиарейсов;
- дополнительные услуги, не предусмотренные в каталогах и туристском ваучере Компании;
- потеря и повреждение багажа;
- действия консульских служб, таможенных и иммиграционных властей.

3.4. Компания в своем туристском каталоге и других документах, передаваемых Клиенту, через своих сотрудников информирует о порядке и сроках оформления виз, правилах валютного и таможенного контроля, а также требованиях, предъявляемых к состоянию здоровья при въезде в страны назначения.

3.5. После полной оплаты путевки Компания накануне поездки вручает Клиенту в офисе Компании туристский ваучер и другие документы, необходимые для поездки, а именно авиабилеты и паспорта.

3.6. Клиент обязан своевременно произвести оплату поездки и предоставить необходимые документы для оформления визы, авиабилетов и других проездных документов.

3.7. Клиент обязан внимательно изучить условия настоящего Договора и выполнять их в целях успешного осуществления туристской поездки.

3.8. Всевозможные убытки и расходы, вызванные несоблюдением этих условий, несет Клиент.

4. Аннуляция и изменение условий поездки

4.1. Клиент может отказаться от поездки в любое время до ее начала, уведомив Компанию о своем отказе в письменной форме. Датой аннуляции поездки считается дата получения Компанией соответствующего заявления Клиента.

4.2. В случае отказа от поездки по любым причинам Компания в соответствии с обстоятельствами, указанными в п.2.4 настоящего Договора, удерживает следующие штрафы:

- при отказе за 27–21 день до вылета – 20% от стоимости путевки;
- за 20–14 дней до вылета – 40% от стоимости путевки;
- за 13–5 дней до вылета – 80% от стоимости путевки;
- менее чем за 5 дней до вылета – 100% от стоимости путевки.

4.3. При калькуляции штрафа за отказ от поездки применяется положение 2.3 настоящего Договора.

4.4. Во избежание материальных убытков Клиента в случае непредвиденного отказа от поездки Компания рекомендует заключение договора о страховании подобных случаев.

4.5. Если поездка не состоялась ввиду отказа в выдаче визы Клиенту со стороны консульских служб в связи с решением иммиграционных или таможенных служб страны назначения или Российской Федерации либо несоответствия общегражданского загранпаспорта требованиям иммиграционных служб, Компания не несет ответственности за срыв поездки. В этих случаях применяется положение п.4.2 настоящего Договора.

4.6. Если Клиент желает изменить условия ранее заказанной поездки, а именно дату вылета, гостиницу, то прежний заказ считается аннулированным, а Клиент должен сделать новый заказ. В этом случае применяются соответственно разделы 2 и 4 настоящего Договора.

4.7. Компания оставляет за собой право в исключительных случаях произвести изменения условий поездки (замена гостиницы) или стоимости путевки после того, как Компания подтвердила их согласно разделам 2 и 3 настоящего Договора.

5. Рекламаций и порядок разрешения споров

5.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно туристского обслуживания Клиент должен стремиться к тому, чтобы решить их и свести к минимуму возможный ущерб совместно с представителями Компании на местах. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа от удовлетворения рекламаций Клиента.

5.2. При наличии каких-либо замечаний относительно туристского обслуживания Клиенту рекомендуется незамедлительно обратиться к представителям Компании на местах. О всех рекламациях, касающихся туристского сервиса, необходимо на местах составить соответствующий протокол, под которым ставит свою подпись Клиент и представитель Компании. Клиент получает оригинал, а представитель Компании оставляет себе копию протокола.

5.3. Если Компании не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Клиент может в течение месяца после возвращения из поездки представить Компании рекламацию в ее офисе в Москве. По истечении этого срока рекламации Компанией не принимаются. При отсутствии соответствующего протокола, упомянутого в п. 5.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, и требования о возмещении причиненного ущерба считаются необоснованными.

5.4. Если во время поездки по каким-либо причинам нанесен ущерб здоровью Клиента, размер компенсации определяется условиями соответствующего страхового полиса, заключенного Компанией для Клиента на срок поездки. Рекламации, не предусмотренные в вышеупомянутых пунктах, не принимаются.

5.5. Если разногласия между Компанией и Клиентом не могут быть устранены путем переговоров, они подлежат разрешению в судебном порядке согласно законодательству Российской Федерации.

6. Форс-мажорные обстоятельства

В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, подтвержденных Торговой палатой России (наводнения, землетрясения, забастовки, военные действия и т.д.), стороны не несут ответственности за взятые на себя согласно настоящему Договору обязательства.

7. Сроки и условия действия договора

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует в течение всего срока действия путевки и одного месяца со дня окончания ее действия. При этом обязательства по настоящему Договору для Компании наступают с момента подтверждения Компанией заказа туристской путевки. Претензии по настоящему Договору по истечении срока его действия становятся недействительными.

7.2. В случае, если одно из положений настоящего Договора теряет силу либо входит в противоречие с действующим законодательством, остальные его положения продолжают действовать. В этом случае стороны приводят устаревшие положения в соответствие с действующим законодательством в целях достижения аналогичного экономического результата.

7.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору вступают в силу лишь в том случае, если они согласованы и подписаны доверенными лицами Компании и Клиента.

7.4. К настоящему Договору прилагается путевка-ваучер, являющаяся неотъемлемой частью Договора.

“ ___ ” _____ 199_г.

подпись руководителя
туристской фирмы

подпись клиента

М.П.

ДОГОВОР НА ТУРИСТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

г. Москва " " 199_г.
 Туристская фирма _____, в лице Генерального директора
 _____ на основании Устава, именуемая в дальнейшем
 "Фирма" и _____,

 Ф.И.О.
 именуемый в дальнейшем "Клиент", договорились о нижеследую-
 щем.

1. Общие положения

1.1. Оформляя туристскую путевку, Фирма и Клиент тем самым заключают между собой договор о туристском обслуживании. При этом Фирма принимает на себя обязательства по бронированию авиаперевозок, гостиничных, транспортных и экскурсионных услуг, оказываемых зарубежными туристскими Фирмами, и по оформлению соответствующих перевозочных документов и документов, подтверждающих бронирование и оплату туристских услуг, составляющих заказанный Клиентом Тур. Клиент со своей стороны принимает на себя обязательства по оплате полной стоимости туристской путевки, включая возможные штрафы за отказ от Тура.

2. Предмет Договора

2.1. Компания предоставляет Клиенту туристские услуги согласно своим типовым программам и индивидуальным заявкам Клиента в соответствии с условиями и объемом, указанными в путевке.

3. Стоимость и оплата туристской путевки

3.1. Определение цены туристской путевки производится сотрудником Фирмы на основании каталога гостиниц.

3.2. Полная оплата туристской путевки должна быть произведена не позднее чем за 17 дней до начала Тура.

3.3. При изменении стоимости Тура по причинам, не зависящим от агентства (изменение тарифов, обменного курса валют, визовых и аэропортных сборов и т.д.), Клиент имеет право или отказаться от поездки, или доплатить указанную сумму.

3.4. Оплата производится в рублях по курсу ММВБ + 3% при оплате за наличный расчет и 5% – за безналичный расчет.

4. Паспорт и визы

4.1. При бронировании Тура Клиент передает Фирме свой заграничный паспорт и документы, требуемые посольством для оформления визы.

4.2. Клиент может получить оформленные документы по Туру (авиабилеты, ваучеры, паспорт с визой) в Фирме накануне начала Тура.

5. Изменения

5.1. Любое изменение бронирования Тура должно быть письменно подтверждено Клиентом.

5.2. Если изменения сделаны позднее чем за 17 дней до начала Тура и приводят к отмене уже подтвержденного бронирования, то Клиент оплачивает штраф как при отказе от подтвержденного бронирования, а также вносит доплату за произведение нового бронирования.

5.3. По заказам, сделанным позднее чем за 17 суток до начала Тура, изменения не принимаются.

6. Отказ от подтвержденного тура

6.1. При отказе от подтвержденного Тура Фирма возвращает Клиенту стоимость Тура за вычетом штрафных санкций, составляющих:

- при отказе в срок от 17 до 20 суток до начала Тура – 50 % стоимости Тура.

- при отказе в срок от 10 до 16 суток до начала Тура – 60% стоимости Тура.

- при отказе в срок менее 72 часов – 100% стоимости Тура.

6.2. В случае опоздания туриста на самолет по любым причинам стоимость Тура не возвращается, как и в случае несвоевременного отказа от Тура.

7. Обязательства и ответственность фирмы

7.1. Фирма несет ответственность за правильное бронирование туристских услуг, правильное оформление и предоставление перевозочных документов и документов, подтверждающих бронирование и оплату туристских услуг (ваучеров), составляющих заказанный Клиентом Тур. В случае непредоставления заказанных туристских услуг по вине Фирмы Фирма обязуется возместить стоимость недополученных услуг Клиенту, а также связанный с этим ущерб в общем размере не более 150 % стоимости заказанных, но неполученных туристских услуг.

7.2. Фирма снимает с себя ответственность, если решением власти или ответственных лиц Клиенту было отказано в возможности полета и/или проживания в забронированной гостинице по причинам:

- нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим;
- состояния алкогольного или наркотического опьянения или нарушения других правил общественного поведения;
- хранения, провоза или распространения наркотиков, незаконного хранения оружия и пр.

7.3. В случае нарушения Клиентом действующих правил проезда и провоза багажа, причинения ущерба имуществу авиакомпании штрафы взимаются с виновного лица в размерах, предусмотренных действующим законодательством. Фирма содействует во взимании штрафов.

7.4. Фирма не несет ответственности перед Клиентом в случаях изменения программы Тура по причинам, находящимся вне сферы влияния Фирмы, как то: угроза военных действий, переворотов, беспорядков, забастовок, катастроф, террористических актов, задержка и перенос рейсов авиакомпаний, технические поломки и механические повреждения самолетов, закрытие аэропортов, отмена автобусного, паромного сообщения, маршрутов такси.

7.5. Фирма не несет ответственности перед Клиентом за сохранность багажа и личных вещей туристов. Забота о сохранности багажа во время транспортировки, как правило, лежит на перевозчике, в остальное время – на владельце багажа.

7.6. Фирма не несет ответственности перед клиентом за прохождение туристами таможи и погранпоста и не возвращает стоимости оплаты поездки в случае задержки туристов или возврата их с границы.

7.7. Фирма не обязана возвращать часть стоимости поездки, если турист по своему решению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью услуг, оговоренных в данном Договоре и предоставляемых Фирмой в поездке.

7.8. Фирма не несет ответственности за действия туриста, если тот отстал от группы по собственной инициативе.

7.9. Фирма в исключительных случаях при задержке выдачи виз посольством страны пребывания/транзита имеет право перенести день начала поездки.

7.10 Фирма информирует Клиента об особенностях пребывания в стране Тура, согласно приложению 1 к настоящему Договору, а также знакомит его с памяткой по профилактике инфекционных заболеваний за рубежом.

8. Ответственность клиента

8.1. Клиент обязуется своевременно прибыть в пункт начала Тура, указанный в туристской путевке. Опоздание туриста на рейс по любым причинам считается отказом от Тура по инициативе Клиента.

8.2. Клиент несет ответственность за действительность своего заграничного паспорта на все время длительности Тура.

8.3. Клиент несет ответственность за соблюдение иммиграционного законодательства страны пребывания.

8.4. Клиент обязан ознакомиться с памяткой по профилактике инфекционных заболеваний за рубежом и заполнить Регистрационный лист.

9. В случае возникновения претензий

9.1. В случае наличия обоснованных претензий Клиент должен обратиться к представителю принимающей компании или представителю Фирмы в стране пребывания.

9.2. Если проблему устранить не удалось, то по возвращении Клиенту надлежит обратиться в Фирму в 10-дневный срок, считая со дня возвращения из Тура. В противном случае претензия рассмотрена быть не может.

9.3. Любые рекламации, в том числе заявления о возврате части стоимости туристской путевки в случае отказа от Тура, принимаются Фирмой только от лица, подписавшего настоящий Договор.

10. Страховка

10.1. Клиент, покупающий туристскую путевку Фирмы, по его желанию обеспечивается на время Тура медицинской страховкой. Стоимость страховки не входит в стоимость тура. Фирма не несет ответственности за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных случаев и других страховых случаев, покрытие которых, как правило, обеспечивается страховым полисом. При возникновении случаев, требующих выплаты страхового покрытия, Клиент обязан обращаться непосредственно в страховую компанию.

10.2. Клиент, отказавшийся от медицинской страховки, оплачивает все расходы, возникшие в результате наступления страхового случая, самостоятельно. Отказ от медицинской страховки должен быть произведен Клиентом в письменной форме.

Фирма _____

Клиент _____

ДОГОВОР О ТУРИСТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

г. Москва " ____ " _____ 199_г.

Фамилия, имя, отчество туриста _____

Паспортные данные _____

Маршрут _____

Дата с _____ 199_г. по _____ 199_г.

Проживание:

город _____

гостиница _____

категория _____

Питание _____

Экскурсионное обслуживание _____

Страховка _____

Дополнительные услуги _____

Туристская фирма _____ в лице _____
_____, в соответствии с Уставом, именуемая
в дальнейшем "Исполнитель" и г-н(г-жа) _____

_____, именуемый в дальнейшем
"Клиент", заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. Исполнитель обязуется предоставить Клиенту полный комплект услуг, оговоренных в условиях настоящего Договора.

2. Клиент обязуется:

предоставить для поездки: действительный заграничный паспорт и _____ фотографий 3х4 или 4х6;

оплатить полную стоимость туристской поездки в размере _____ руб.

3. При отказе от поездки в срок:

более чем за 21 день до начала поездки – удерживается 5% стоимости туристского обслуживания;

от 20 до 14 дней до начала поездки – удерживается 25% стоимости туристского обслуживания;

от 13 до 10 дней до начала поездки – удерживается 50% стоимости туристского обслуживания;

от 9 до 3 дней до начала поездки – удерживается 75% стоимости туристского обслуживания;

менее чем за 3 дня до начала поездки – удерживается 100% стоимости туристского обслуживания.

При отказе от поездки удерживается 50% стоимости авиабилетов независимо от времени данного отказа.

4. В случае несостоявшейся поездки по вине Исполнителя Клиенту возвращается полная стоимость поездки или предоставляется первоочередное право на поездку в любые согласованные с Клиентом сроки.

5. Исполнитель не несет ответственности за аннулирование поездки в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, забастовки и др.).

6. При снятии Клиента с поездки таможенными, пограничными и (или) другими уполномоченными на то службами оплаченная стоимость туристского обслуживания и неиспользованных авиабилетов не возвращается и вызванные подобными обстоятельствами дополнительные расходы Клиент покрывает за свой счет.

7. В случае отказа или несвоевременного предоставления визы иностранным посольством или иным уполномоченным учреждением Исполнитель не несет финансовой ответственности по фактически произведенным расходам.

8. Исполнитель не несет ответственности перед Клиентом за пропажу, порчу, утрату имущества Клиента во время поездки.

Исполнитель

Клиент

(адрес, реквизиты, Ф. И. О.)

М. П.

ДОГОВОР №__

г. Москва

"__" _____ 199_ г.

_____, именуемое в дальнейшем "Продавец", в лице Генерального директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем "Покупатель", в лице _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили Договор о нижеследующем.

1. Предмет Договора

1.1. Продавец передает в собственность, а Покупатель принимает и оплачивает туристские путевки.

1.2. Покупатель не имеет права выступать от имени Продавца вне рамок, установленных настоящим Договором.

2. Цена туристских путевок

2.1. Цена туристских путевок определена в ценовом листе (приложение 1), являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора.

3. Обязательства сторон

3.1. Продавец обязуется:

3.1.1. Принимать от Покупателя заказ на организацию туристской поездки.

3.1.2. Информировать Покупателя о формальных требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых к туристам со стороны иностранных турагентов, перевозчиков, консульских, таможенных и других учреждений (приложение 3).

3.1.3. Информировать Покупателя в течение 3 рабочих дней с момента получения Заказа о возможности осуществления туристской поездки в заказанные сроки и выставлять счет на оплату туристской путевки. В случае невозможности организации туристской поездки по указанному маршруту или в указанные сроки Продавец предлагает альтернативные сроки или маршрут.

3.1.4. Оформлять пакет документов, подтверждающих бронирование и оплату туристских услуг, составляющих заказанную Покупателем туристскую поездку.

Передавать оформленные документы Покупателю накануне даты начала туристской поездки.

3.2. Покупатель обязуется:

3.2.1. Предоставлять Продавцу Заявку (приложение 4) на бронирование туристической поездки по установленной форме с указанием числа мест по маршруту и в сроки в соответствии с приложением 3.

3.2.2. Обеспечивать удовлетворение формальным требованиям, условиям и ограничениям, предъявляемым к клиентам Покупателя со стороны иностранных турагентств, перевозчиков, консульских, таможенных и других учреждений.

3.2.3. При необходимости оформления въездных виз в страны по маршруту туристской поездки обеспечивать передачу Продавцу паспортов клиентов и других документов, необходимых в соответствии с требованиями, указанными в приложении 3.

3.2.4. Производить оплату счетов, выставленных Продавцом, в соответствии с п.4 настоящего Договора.

3.2.5. Обеспечивать получение доверенным лицом Покупателя оформленных документов по туристской поездке.

3.2.6. Направлять информацию об изменении сроков или численности клиентов по туристской поездке не позднее чем за 15 дней до ее начала. Изменение сроков или маршрута туристской поездки считается подачей новой Заявки.

3.2.7. Производить аннулирование заказа (отказ от заказанной туристской поездки) не позднее чем за 15 дней до его начала.

4. Порядок взаиморасчетов

4.1. Продавец выставляет Покупателю счет на туристские путевки по расчетной цене, которая определяется как опубликованная цена из приложения 1, уменьшенная на величину соответствующей льготы по приложению 2.

4.2. Расчеты между сторонами производятся:

- в долларах США по безналичному перечислению;
- при наличной оплате в рублях – по курсу ММВБ на момент оплаты плюс 2%;

- при безналичной оплате в рублях по Москве и Московской области – по курсу ММВБ на момент оплаты плюс 2%;
- при безналичной оплате в рублях для иногородних получателей – по курсу ММВБ на момент оплаты плюс 3%.

4.3. Покупатель оплачивает Продавцу стоимость туристских путевок по выставленному Продавцом счету в течение 3 банковских дней, но не позднее чем за 15 календарных дней до начала туристской поездки. Фактом оплаты туристских путевок является поступление денег Покупателя на расчетный счет или в кассу Продавца. Непоступление оплаты полной стоимости туристских путевок на счет Продавца к указанному сроку считается отказом Покупателя от туристской поездки.

4.4. Продавец гарантирует неизменность стоимости забронированной туристской поездки с момента ее оплаты.

5. Ответственность Сторон

5.1. Продавец несет ответственность перед Покупателем за выполнение принятых на себя обязательств только при условии выполнения Покупателем требований настоящего Договора.

5.2. В случае непредоставления заказанных туристских услуг по вине Продавца Продавец обязуется возместить стоимость не оказанных услуг Покупателю, а также связанный с этим ущерб в общем размере не более 150% стоимости заказанных, но непредоставленных туристских услуг.

5.3. Продавец не несет материальной ответственности за действия официальных органов России и иностранных посольств, препятствующих выезду туриста, а также за изменения сроков оформления въездных виз в посольствах иностранных государств, подтвержденные документально.

В этом случае полученные Продавцом средства возвращаются Покупателю за вычетом фактически понесенных затрат.

5.4. Продавец не несет ответственности перед Покупателем в случае изменения программы туристской поездки по причинам, находящимся вне сферы влияния Продавца, как то: угроза военных действий, переворотов, беспорядков, забастовок, катастроф, террористических актов, технические поломки и механические повреждения самолетов, закрытие аэропортов, отмена автобусного, паромного сообщения, маршрутов такси. В случае отмены или

изменения времени отправления авиарейсов и связанные с этим изменения программы туристской поездки ответственность перед туристами несут авиаперевозчики в соответствии с международными правилами.

5.5. Покупатель несет полную ответственность за правильность указанных в Заказе паспортных данных Клиентов.

5.6. При отказе от подтвержденной туристской поездки с Покупателя удерживаются штрафные санкции, составляющие:

- при отказе в срок от 8 до 15 суток до начала Тура – 20% стоимости Тура;
- при отказе в срок от 3 до 7 суток до начала Тура – 40% стоимости Тура;
- при отказе в срок менее 72 часов – 80% стоимости Тура.

5.7. В случае нарушения выезжающими по туристским путевкам действующих правил проезда и провоза багажа, причинения ущерба имуществу авиаперевозчика штрафы взимаются с виновного лица в размерах, предусмотренных действующим законодательством. Покупатель содействует во взимании штрафов.

6. Порядок разрешения споров

6.1. Стороны примут все меры к разрешению всех споров и разногласий, возникающих из настоящего Договора или в связи с ним, путем дружеских переговоров. В случае невозможности прийти к соглашению в результате переговоров споры решаются в Арбитраже г. Москвы.

6.2. Все претензии принимаются Продавцом в течение 10 дней после возвращения туриста из туристской поездки.

7. Прочие условия

7.1. Все приложения, дополнения и изменения к Договору действительны и являются неотъемлемой его частью лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными лицами Сторон.

7.2. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания Сторонами и действует до 31 декабря 199_ г.

7.3. Если по истечении срока действия настоящего Договора ни одна Сторона не изъявила желания расторгнуть данный Договор, он считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, которые предусмотрены ранее.

7.4. Данный Договор может быть расторгнут по взаимному соглашению Сторон. Любая из Сторон может расторгнуть данный Договор в одностороннем порядке путем официального уведомления другой Стороны не менее чем за 30 календарных дней до даты расторжения Договора.

8. Адреса сторон

Продавец

индекс _____, г.Москва,
адрес _____

Банковские реквизиты:

Р/С _____

Кор.счет _____

МФО(БИК) _____

ИНН _____

Валютный счет _____

Лицензия _____

от _____

Генеральный директор _____

(подпись)

Покупатель

индекс _____, почтовый
адрес _____

Банковские реквизиты:

Р/С _____

Кор.счет _____

МФО(БИК) _____

ИНН _____

Валютный счет _____

Лицензия _____

от _____

(подпись)

ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ АГЕНТУ
(в условных единицах за 1 человека)

№ п/п	Страна	Количество человек в группе	
		от 1 до 10	больше 10
1	Австралия	100	110
2	Австрия	70	80
3	Лондон	40	50
4	Восточная Англия	50	60
5	Курсы английского языка	50	60
6	Тунис	70	80
7	Израиль	50	60
8	Париж	50	60
9	Курсы французского языка	50	60
10	Ницца	30	40
11	США	40	50
12	Чехия, Венгрия	50	60

Льгота за детей до 12 лет – 30 условных единиц.

Генеральный директор _____

(подпись)

(подпись)

ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ПОСОЛЬСКИХ ВИЗ

1. АВСТРАЛИЯ

- ОЗП, подписанный владельцем, 1 фото;
- заполненные на русском и подписанные лично выезжающим анкеты Посольства Австралии (форма № 48 и заявление на выезд);
- справка с места работы (на бланке предприятия с круглой печатью, с подписью, Ф.И.О. и должность подписавшего) с указанием занимаемой должности, дохода, с какого периода находится на этой работе, несколько слов о роде деятельности, подтвердить, что на время поездки находится в отпуске;
- копии свидетельств о браке, рождении детей;
- копия из паспорта о прописке;
- для детей до 16 лет (нотариально заверенные разрешения на выезд от родителей: для ребенка, едущего с одним родителем, – нотариально заверенное разрешение от второго родителя);
- срок подачи документов – за 21 день до даты заезда.

2. АВСТРИЯ

- ОЗП, подписанный владельцем (для детей – копия свидетельства о рождении), 2 фото;
- срок подачи документов – не позднее чем за 15 дней до даты заезда.

3. ТУНИС

- ОЗП, подписанный владельцем, 1 фото;
- срок подачи документов – не позднее чем за 7 дней до даты заезда.

4. ФРАНЦИЯ

- ОЗП, подписанный владельцем (для детей – копия свидетельства о рождении), 1 фото;
- ксерокопия российского паспорта, анкетные данные (место работы, адрес места работы, должность, специальность по образованию);
- для детей до 18 лет (нотариально заверенные разрешения на выезд от родителей: для ребенка, едущего с одним родителем, – нотариально заверенное разрешение от второго родителя на

русском и французском языках); если дети едут группой – доверенность от родителей на руководителя группы;
срок подачи документов – не позднее чем за 25 дней до даты заезда.

5. ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

ОЗП, подписанный владельцем (для детей – копия свидетельства о рождении), 2 фото;
заполненная посольская анкета;
справка с места работы с датой поступления и доходе (месячным);
срок подачи документов – не позднее чем за 15 дней до даты заезда.

6. ИЗРАИЛЬ

ОЗП, подписанный владельцем (для детей - копия свидетельства о рождении), 3 фото;
срок подачи документов – не позднее чем за 7 дней до даты заезда.

7. США

ОЗП, подписанный владельцем, 2 фото:
заполненные на русском и подписанные лично выезжающим анкеты Посольства США;
дополнительные документы, которые рекомендуется иметь в случае проведения собеседования в Посольстве: сведения о работе, доходах, семье, собственности;
срок подачи документов – не позднее чем за 15 дней до даты заезда.

8. ЧЕХИЯ, ВЕНГРИЯ

ксерокопия ОЗП, подписанного владельцем, – не позднее чем за 7 дней до даты заезда.

Примечание. Дети до 18 лет, выезжающие за границу, должны иметь нотариально заверенное разрешение, согласие на поездку от родителя, не выезжающего за рубеж, в случае, если ребенок выезжает один или с родственником, разрешение от обоих родителей.

Генеральный директор _____

(подпись)

(подпись)

ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ

МАРШРУТ: МОСКВА – _____ – МОСКВА
с _____ по _____ 199_ г.

№	Фамилия, имя	Пол	№ паспорта	Дата рождения

Информация о размещении в отелях по маршруту

Категория и название отеля	Число номеров	Тип номера				Питание			Примечание
		DBL	SNG	TRP	ext. bed	BB	HB	FB	

Вид платежа	безналичный	
	наличный	
	кредитная карточка	

"С условиями бронирования и продажи туристской путевки ознакомлен и связанные с ними обязательства на себя принял.

Я уполномочен выступать от имени всех туристов, поименованных в вышеприведенном списке. От их и от своего имени."

Подпись _____ ФИО _____ М.П.

Контактный телефон: _____

* Стоимость программы _____ долл. США

* Примечание _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.20

АГЕНТСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ №

г. Москва " ____ " _____ 199_ г.

Туроператор – Туроператорская фирма _____, действующая по лицензии на международную туристскую деятельность № _____ (Москва), в лице _____, с одной стороны, и Турагент – фирма _____, действующая по лицензии на международную туристскую деятельность № _____ (г. _____), в лице директора _____, с другой стороны, оба вместе по тексту именуемые Стороны, заключили настоящее агентское соглашение о нижеследующем.

1. Предмет соглашения

Туроператор предоставляет право Турагенту от его имени и на условиях агентского вознаграждения свободной реализации турпродукта, разработанного Туроператором: турпакеты, включающие туристскую путевку (групповую или индивидуальную) с определенным набором услуг и авиабилет, а также отдельно туристские услуги по перечню № 1 (приложение).

2. Обязательства сторон

2.1. Турагент обязуется:

2.1.1. Рекламирывать турпакеты и туруслуги Туроператора за свой счет и на свой риск.

2.1.2. Информировать потенциальных туристов о графиках поездок, программах туров, условиях и сроках оплаты на основании информации, предоставленной Туроператором, разъяснять клиентам условия тура, изложенные в турпутевке Туроператора.

2.1.3. Продавать турпакеты и туруслуги по строго согласованным с Туроператором ценам, выписывать туристские путевки. Оформлять необходимые документы или предоставлять в указанные сроки таковые Туроператору для оформления выезда за рубеж согласно условиям тура. Турпакет или туруслуга считаются проданными после поступления денег на счет Туроператора.

2.1.4. Оплачивать турпакеты и туруслуги в сроки после получения подтверждения бронирования Туроператором в указанные им сроки.

2.1.5. Своевременно поставлять и обеспечивать правильное оформление необходимых туристских документов.

2.1.6. Незамедлительно сообщать телеграммой или по факсу об аннуляции туристом заказа. Заявка об аннуляции считается принятой с момента получения информации Туроператором.

2.1.7. Обеспечить своевременное прибытие туристов к месту и началу действия турпакета или туруслуги.

2.1.8. Принимать предложения, замечания и рекламации клиентов в отношении турпакетов и туруслуг и оперативно доводить их до Туроператора. Претензия клиента и/или Турагента по турпродукту может быть предъявлена Туроператору в течение 15 дней после окончания поездки или предоставления услуги.

2.1.9. Не использовать предоставленные Туроператором рекламные, информационные и другие материалы, а также учебные поездки по маршрутам для рекламы турпакетов и туруслуг других турфирм.

2.1.10. Своевременно доводить до сведения клиентов о всех изменениях, вносимых Туроператором в программу тура.

2.1.11. За свой счет и на свой риск приобретать необходимые разрешения и лицензии местных властей, которые необходимы для организации продажи туристского продукта.

2.1.12. Обеспечивать страхование туристов в соответствии с условиями туров. При отказе туриста от страхования Турагент обязан взять с него заявление установленной формы с обязательством оплаты туристом любых не предусмотренных турпакетом расходов по медицинскому и иному обеспечению туриста в связи с турпоездкой.

2.2. Туроператор обязуется:

2.2.1. Обеспечивать выполнение программы турпакетов и туруслуг, проданных Турагенту.

2.2.2. Постоянно информировать Турагента о программах, условиях и графиках туристских поездок, а также об изменениях в них. Обеспечивать его информационными и рекламными материалами, бланками, формулярами установленной формы.

2.2.3. В случае необходимости производить по договоренности с Турагентом замену турпакета или туруслуги либо возвращать оплаченную Турагентом сумму полностью, если минимальное число туристов, необходимых для осуществления турпоездки, не собрано. Туроператор обязан известить об этом Турагента не менее чем за 15 дней до начала поездки.

2.2.4. Туроператор вправе аннулировать бронирование турпакета или туруслуг в случае несвоевременной оплаты или передачи документов Турагентом.

2.3. В исключительных случаях Туроператор оставляет за собой право вносить изменения в программу туров, не меняя качества и количества предлагаемых услуг. Обо всех изменениях Туроператор обязан известить Турагента до начала поездки.

3. Агентское вознаграждение

3.1. За агентские услуги по реализации турпродукта по п.1 Турагент получает от Туроператора агентское вознаграждение. Сумма агентского вознаграждения составляет:

3.1.1. За реализацию одной путевки на групповой тур за границу при оплате за тур Туроператору:

менее чем за 3 месяца до выезда – 10% от стоимости всего пакета услуг;

более чем за 3 месяца до выезда – 15% от стоимости всего пакета услуг.

3.1.2. За реализацию одной путевки на групповой тур по СНГ – 6% от стоимости всего пакета услуг.

3.1.3. За реализацию других туристских услуг – 6% от стоимости проданных услуг.

3.2. При совокупной продаже более 50 путевок в течение года Турагенту предоставляется путевка с 50%-ной скидкой на большинство групповых туров Туроператора.

3.3. В случае невыполнения Туроператором своих обязательств по данному соглашению, повлекших отказ туриста от поездки, за Турагентом остается право на агентское вознаграждение согласно п. 3.1 в качестве компенсации за проведенную работу.

3.4. Налоги с оборота, взимаемые с агентского вознаграждения Турагента, выплачиваются Туроператором, все иные – Турагентом.

4. Порядок платежей и агентского вознаграждения

4.1. Наличная оплата за проданные турпакеты или туруслуги производится Турагентом только в российских рублях. Вместе с тем в момент оплаты Турагент при необходимости может воспользоваться валютно-обменным пунктом Туроператора.

4.2. Безналичная оплата может производиться в валюте или рублях по курсу ЦБ РФ + 3%.

4.3. Агентское вознаграждение Турагента производится:

4.3.1. При внесении денег Туроператору за проданные турпакеты или туруслуги; при безналичных расчетах – по факту поступления денег на расчетный счет Туроператора.

4.3.2. В виде накопления средств Турагента на счете туроператора, которое Турагент может использовать в своих интересах согласно действующему законодательству.

5. Ответственность и штрафные санкции

Турагент и Туроператор несут имущественную ответственность за неисполнение или некачественное исполнение своих обязательств по настоящему соглашению в соответствии с действующим законодательством.

5.1. Турагент не имеет права на агентское вознаграждение:

5.1.1. Если купленный турпакет или туруслуга не были предоставлены по вине Турагента.

5.1.2. В случае аннуляции Туроператором оплаченных турпакетов и туруслуг по факту форс-мажорных обстоятельств либо невыдачи посольством визы туристам.

5.2. При отказе от купленных турпакетов или туруслуг в указанные сроки Турагент возмещает Туроператору :

от 30 до 16 дней – 10% от общей стоимости пакета услуг;

от 15 до 8 дней – 25% от общей стоимости пакета услуг;

от 7 до 3 дней – 50% от общей стоимости пакета услуг;

менее и равно 2 дням – 90% стоимости пакета услуг.

Туроператор оставляет за собой право вводить иные штрафные санкции, о которых он должен уведомить Турагента до продажи ему турпродукта.

6. Форс-мажор

Форс-мажорные обстоятельства (забастовка, пожар, эпидемии, решения высших государственных органов, изменение иммиграционной политики и др.), препятствующие осуществлению тура, предоставлению услуг или исполнению обязательств, освобождают стороны от обязательств по настоящему соглашению, Туроператор имеет право аннулировать бронирование. Стороны и клиенты в

связи с такими обстоятельствами, подтвержденными надлежащим образом, несут убытки самостоятельно. Если форс-мажорные обстоятельства имели место в период туристской поездки, Туроператор не несет ответственности за понесенные туристами убытки.

Отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства не является форс-мажорным обстоятельством. Все и любые расходы, понесенные туристом и связанные с таким отказом, включая выезд на собеседование в посольство, возмещаются самим туристом.

7. Срок действия соглашения

7.1. Соглашение вступает в силу с момента подписания и действительно до "___" _____ 199_ г.

7.2. Соглашение автоматически продлевается сроком на один год, если стороны не выразят письменно волеизъявления о досрочном его прекращении.

7.3. Соглашение может быть прекращено по инициативе любой из сторон, однако такое заявление должно быть сделано письменно не менее чем за ___ месяцев и Стороны обязаны до прекращения соглашения завершить все взаиморасчеты. Дата заявления отсчитывается от даты получения стороной письменного заявления.

7.4. Туроператор имеет право прекратить соглашение досрочно в случае злостного неисполнения или нарушения условий соглашения Турагентом или низкой, против согласованной по объему продаж, активности Турагента.

8. Арбитраж

8.1. Все споры Стороны стремятся разрешить путем переговоров.

8.2. Споры, не разрешенные по п.8.1, передаются в арбитраж по месту нахождения ответчика.

9. Другие условия

10. Юридические адреса и реквизиты сторон

Туроператор: _____

индекс, город, адрес, телефон, факс

Расчетные счета:

для расчетов по Москве _____

для иногородних агентов _____

Валютный счет _____

Турагент _____

Приложение. Перечень турпакетов и услуг, условий и цен.

Туроператор

Турагент

КОНТРАКТ

№ _____

**О СОТРУДНИЧЕСТВЕ
В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА**

_____ (город, страна)

"__" _____ 199_ г.

Турагент _____,
являющийся юридическим
лицом по законодательству
Российской Федерации
в лице _____,
с одной стороны, и Туропера-
тор _____, являю-
щийся юридическим лицом
по законодательству _____
в лице _____,
с другой стороны,
заключили настоящий Кон-
тракт о нижеследующем.

1. Предмет контракта

1.1. Предметом настоящего
Контракта является сотруд-
ничество в области развития
международного туризма –
взаимного приема туристов
на коммерческой и безвалют-
ной основе (в России – тури-
стов из _____ и
третьих стран, в _____ –
туристов из России и третьих
стран).

1.2. При осуществлении
совместной деятельности по
п. 1.1 стороны руководству-
ются действующим законода-
тельством Российской Феде-
рации и _____.

CONTRACT

№ _____

**ON COOPERATION
IN THE SPHERE OF TOURISM**

_____ (city, country)

"__" _____ 199_ y.

Touragent _____
which is a legal person in
accordance with the legislation
of Russia, in the presence of the
_____ on the one hand, and
Touoperator _____
which is a legal person in
accordance with the legislation
_____ in the presence of the _____
_____ on the other hand,
have concluded the present
Contract as follows.

1. Subject of the Contract

1.1. The subject of the present
Contract vis cooperation
in the sphere of international
tourism – mutual reception
of tourists on commercial and
noncurrency basis (in Russia
reception of tourists from
_____ and the third
countries, in _____ reception
of tourists from Russia and
third countries).

1.2. While carrying out the joint
activities accorging to the point
1.1 the Parties follow the
current legislation of Russia
and _____.

1.3. Стороны Контракта не могут передавать свои права и обязанности, вытекающие из настоящего Контракта, третьим лицам без письменного согласия обеих сторон.

1.4. Любые изменения и дополнения к данному Контракту и его приложениям совершаются сторонами в письменной форме и требуют согласия сторон.

2. Обязательства сторон

2.1. Турагент предоставляет Туроператору на коммерческих условиях, а также на условиях безвалютного обмена пакет туристских услуг для тургрупп, групп профессионального обучения, специальных тургрупп и туристов-индивидуалов.

2.2. Туроператор предоставляет Турагенту на коммерческих условиях, а также на условиях безвалютного обмена пакет туристских услуг для тургрупп, групп профессионального обучения, бизнес-семинаров, групп научного и делового туризма, а также туристов-индивидуалов.

2.3. Количество туристов и групп, маршруты, программы, объемы и особые условия туристского обслуживания конкретных групп туристов, а также туристов-индивидуалов, цены на туристское обслуживание, а также порядок взаиморасчетов согласовываются сторонами в Ежегодном Протоколе и текущих Протоколах, являющихся неотъемлемой частью настоящего Контракта.

1.3. The Parties of the Contract shall not transfer their rights and obligations to a third Party without written consent of both Parties.

1.4. Any amendments and additions to the present Contract and its supplements shall be made by the Parties in written form and require the consent of the Parties.

2. Obligations of the Parties

2.1. The Touragent renders the Touroperator a tourpackage of tourist services for tourist groups, job trainings groups, special tourgroups and individual tourists on the commercial and non-currency terms.

2.2. The Touroperator renders the Touragent a tourpackage of tourist service for tourist groups, job trainings groups, special tourgroups and individual tourists on commercial and non-currency terms.

2.3. The number of tourists and groups, itineraries, programs, volumes and special conditions of tourist services for concrete groups of tourists and individual tourists, prices for tourist services, and method of mutual settlements as well are agreed by the Parties in the Annual Protocol and current Protocols, which are an integral part of the present Contract.

2.4. При численности тур-группы более 40 человек стороны безвозмездно предоставляют 2 места, при численности более 15 человек – 1 место в тургруппе с условием одноместного размещения, бесплатного питания и обслуживания для руководителя группы.

2.5. Стороны взаимно информируют друг друга о существенных изменениях условий и туристских услуг, указанных в Ежегодном Протоколе и приложениях к нему не позднее чем за 2 месяца до начала поездки.

2.6. При изменении существенных условий приема и объема туристских услуг стороны имеют право аннулировать заявку на туробслуживание без штрафных санкций.

3. Порядок бронирования мест и туристского обслуживания

3.1. Стороны Контракта устанавливают, что проект Протокола (годовая заявка) на прием, размещение и туристское обслуживание иностранных туристов на следующий хозяйственный год (с 1 января по 31 декабря) согласовывается не позднее чем до 1 октября предшествующего года. Текущие заявки рассматриваются оперативно по согласованию сторон.

3.2. В заявках на обслуживание туристских групп указывается:

количество бронируемых мест по категориям номеров;

2.4. If the group is more than 40 pax the Parties give 2 free of charge tour, and if it is more than 15 pax, 1 free of charge tours on the terms of single accommodation, gratis meals and services for the tour-leader.

2.5. The Parties shall inform each other about any essential alterations of conditions and tourist services, stipulated in the Annual Protocol, not later than 2 months before the tour begins.

2.6. In case the essential conditions of reception of tourists and the volume of tourist services are changed the Parties have the right to cancel the application for the tour without penalty.

3. Order of Booking Places and Rendering Tourist Services

3.1. The Parties of the Contract state that the draft Protocol (annual application) for reception, accommodation and rendering tourist services for the forthcoming year (January, 1, - December, 31) is to be agreed not later than October, 1, of the previous year. The current applications are considered immediately by agreement of the Parties.

3.2. Applications for tour group services should indicate:

number of places reserved according to the category of rooms;

сроки (даты) использования бронированных мест;
порядок прибытия;
перечень обязательных видов туристского обслуживания, входящих в турпакет.

4. Документы обслуживания

4.1. Основанием для приема, размещения и обслуживания туристов является:

- а) извещение (письменное подтверждение) о прибытии группы;
- б) ваучер на обслуживание группы туристов.

4.2. Стороны обслуживают группы туристов только при наличии Извещения на прием туристской группы и ваучера на обслуживание, предъявляемого руководителем группы. В случае, если к моменту прибытия туристской группы принимающая сторона не имеет подтверждения на прием данной группы и/или руководитель туристской группы не имеет ваучера на обслуживание, то принимающая сторона немедленно запрашивает направляющую сторону. Прием, размещение и обслуживание такой группы производится по оперативному (телексом, телефаксом) подтверждению направляющей стороны.

4.3. Принимающая сторона обязуется сделать до отъезда группы соответствующие отметки в ваучере о фактически предоставленных группе услугах в счет ваучера. В ваучер не вносятся услуги, которые заказаны и оплачены непосредственно группой туристов.

time-limit (dates) of using the reserved places;
order of arrival;
list of obligatory tourist services included in the tourpackage.

4. Documents for Rendering Tourist Services

4.1. Reception, accommodation and tourist services are rendered on the grounds of:

- a) notification (written confirmation) of the group arrival;
- b) voucher for tourist services.

4.2. Rendering of services for tourist groups by the Parties is subject availability of "Notification" for the reception of a tourist group and of the voucher for tourist services, presented by the leader of the tour group. In case the receiving Party does not dispose of "Notification" for the reception of a concrete group at the time of its arrival and/or the leader of the group has no voucher for tourist services, the sending Party urgently inquires the receiving Party. The reception, accommodation and services for such a group are rendered on the grounds of an urgent written confirmation (telex, telefax) of the sending Party.

4.3. Before the group leaves, receiving Party shall make corresponding notes in the voucher about the services actually provided to the group according to the voucher. Services ordered and paid by the tourist group directly are not included in the voucher.

5. Условия приема, размещения и обслуживания

5.1. Набор услуг, входящих в турпакет, и цены туробслуживания согласуются сторонами Ежегодным Протоколом.

5.2. Турагент будет предлагать туристам, направляемым Туроператором, следующие дополнительные услуги за отдельную плату в валюте: экскурсионное обслуживание иностранных туристов (включая входную плату) в музеях, дворцах, садах, парках и других объектах показа Санкт-Петербурга и его пригородов; посещение театров и иных зрелищных мероприятий; посещение ресторанов национальной кухни; встречи с представителями общественности; посещение спортивных мероприятий, выставок и др. Расчеты за указанные дополнительные услуги, заказанные туристами на месте, производятся непосредственно между ними и Турагентом или третьим лицом, непосредственно предоставляющим таковые услуги.

5.3. Стороны не несут ответственности за дополнительно полученные, самостоятельно заказанные, но неоплаченные услуги.

6. Медицинское обслуживание

6.1. Туристы, как правило, имеют страховку, обеспечивающую достаточное возмещение медицинских и других расходов при несчастном случае или внезапном заболевании.

5. Terms of Reception, Accommodation and Services

5.1. Services included in the tourpackage and prices are agreed by the Parties in the Annual Protocol.

5.2. The following additional services for extra charge in hard currency shall be offered by the Touragent to the tourists sent by the Touroperator: excursions for foreign tourists (including admission fee) to museums, palaces, gardens, parks and other places of interest in St. Peterburg and its suburbs; theatres or concerts; restaurants with national cuisine; meeting with representatives of public organizations; visiting sport events, exhibitions, etc.

Payments for above-mentioned additional services ordered by the tourists are made by them directly to the Touragent or the third party which has rendered such services.

5.3. The Parties are not responsible for additional services, ordered by the tourists themselves but not paid for.

6. Medical Services

6.1. Tourists as a rule have an insurance policy, which is enough to indemnify medical and other expenses in case of an accident or a sudden illness.

6.2. Неотложная медицинская помощь иностранным туристам, не требующая госпитализации, оказывается в соответствии с действующим законодательством страны пребывания.

6.3. Госпитализация иностранных туристов производится только на основании заключения медицинского учреждения. В случае предъявления медицинским учреждением, в которое госпитализирован иностранный турист, своих расходов к оплате принимающей стороне, проверив обоснованность предъявления и суммы счета, оплачивает его медицинскому учреждению и авизует расходы по оплате с приложением копии счета и заключения медицинского учреждения направляющей стороне, которая принимает эти расходы на себя.

При наличии страхового полиса оплата медицинских и иных расходов осуществляется страховой компанией в установленном порядке.

6.4. В случае смерти иностранного туриста принимающая сторона осуществляет все организационные мероприятия и оплачивает расходы, связанные с транспортировкой тела. Эти расходы принимающая сторона авизует направляющей стороне, которая принимает эти расходы на себя. При наличии страхового полиса оплата расходов осуществляется страховой компанией в установленном порядке.

6.2. If hospitalization is not required, medical treatment of foreign tourists is provided in accordance with current legislation of the country of residence.

6.3. Foreign tourists are hospitalized only on the basis of a conclusion of a medical institution. In case medical institution, where a foreign tourist is hospitalized, presents its expenses for payment, the receiving Party after checking the ground of the claim and the invoiced amount pays the invoice to the medical institution according to the bill and announces the expenses to the sending Party. The invoice copy and the conclusion of the medical institution shall be appended. If there is insurance policy the insurance company pays for medical and other services.

6.4. In case of a tourist, death the receiving Party shall make necessary arrangements and cover all the necessary expenses connected with the transportation of the body. The receiving Party attributes all these expenses to the sending Party, which assuming Party, which assumes them. If there is an insurance policy the insurance company assumes all the expenses.

**7. Условия аннуляции
и изменений заказанного
обслуживания**

7.1. Туроператор и Турагент несут имущественную ответственность за использование выделенных мест, заказанного обслуживания и /или непредоставления заказанного туристского обслуживания. Конкретные условия аннуляции и ответственность определяются Ежегодным Протоколом.

7.2. Изменение дат и сроков использования согласованного сторонами количества мест допускается только по письменному (телексом, телефаксом) согласованию сторон.

8. Условия расчета

8.1. Расчеты Туроператора и Турагента производятся в долларах США. Основой расчета являются ваучер и фактически предоставленные услуги, подтвержденные ваучером.

8.2. Каждая направляющая сторона обязуется переводить до 20-го числа месяца, предшествующего плановому месяцу обслуживания туристов, принимающей стороне телеграфом 50% суммы денежных средств на туристское обслуживание в счет авансирования. Стороны телексом или телефаксом информируют о сумме и дате каждого денежного перевода. Расходы по услугам банка и почтовые расходы несет плательщик.

**7. Terms of Cancellation
and Alteration of the Reserved
Services**

7.1. Touroperator and Touragent bear economic responsibility for non-used rendered places and services and/or for not rendering the reserved tourist services. The concrete terms of cancellation and economic responsibility are determined the Annual Protocol.

7.2. Alternation of the date, time-limits and number of places agreed by the Parties is allowed only by written (telex, telefax) agreement of the Parties.

8. Terms of Payment

8.1. Mutual accounts of the Touragent and Touroperator are to be made in USD. The voucher and services actually rendered and confirmed in the voucher make the grounds of the settlement.

8.2. Each of the sending Parties makes an advance in USD of 50% total cost of tourist services not later than the 20-th day of the month, preceding the month of the planned tourist services. The sum stated above shall be transferred by telegraph. The Parties inform each other about the sum and the date of every money remittance. The Payer bears all banking and postal expenses. The final settlement of accounts for rendered services, in case of cancel-

Окончательный расчет за предоставленные туристские услуги при аннуляции и в случае возврата платежей производится в 30-дневный срок после завершения приема тургруппы.

8.3. Окончательные взаиморасчеты за год производятся сторонами не позднее 31 января следующего года.

8.4. Стороны вправе принять иной порядок взаимных расчетов по письменному согласованию.

8.5. Стороны вправе воздержаться от обслуживания туристов контрагента при нарушении им согласованных сроков и порядка расчетов.

8.6. Дополнительные услуги предоставляются Турагентом за валюту с расчетом на месте.

8.7. При безвалютном обмене взаиморасчет сторон производится по количеству туродней с установленным коэффициентом.

9. Ответственность за причинение ущерба

9.1. Ущерб, причиненный здоровью туристов или их имуществу, подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством страны пребывания.

9.2. Ущерб, причиненный по вине иностранного туриста, возмещается иностранным туристом на месте наличными деньгами в полном объеме.

lution and return of payment is made within 30 days after the tour is over.

8.3. The final annual settlement is made by the Parties not later than January 31, of the next year.

8.4. The Parties have the right to choose another method of settlement according to a written agreement.

8.5. The Parties have the right to refrain from servicing tour groups if the sending Party violates agreed dates and method of payment.

8.6. Additional services are rendered by the Touragent for direct payment in currency.

8.7. In case of non-currency exchange mutual accounts shall be settled according to the number of tourdays with the application of the agreed coefficient.

9. Liability for Damage Done

9.1. Injury to the health of tourists or to their property is liable to compensation in accordance with the established legal procedure of the country, where the tour is organized.

9.2. Compensation for a damage caused by a foreign tourist must be paid by the tourist in cash in full directly. If extent of damage or other

Если размер ущерба или иные обстоятельства не позволяют иностранному туристу возместить ущерб на месте, то принимающая сторона по согласованию с направляющей стороной принимает меры для возмещения ущерба в соответствии с действующим законодательством страны пребывания.

9.3. Стороны не несут ответственность за случаи, произошедшие вследствие нарушения иностранными туристами норм поведения, а также за опоздание или изменение расписания движения транспорта, утерю багажа, денег, драгоценностей или другие инциденты. Однако стороны примут все возможные меры для устранения причин конфликта, окажут возможную и разумную помощь туристу.

9.4. Форс-мажорные обстоятельства (Act of God, пожар, военные действия, решения высших государственных органов, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Контракта, освобождают стороны от ответственности по обязательствам.

9.5. В случае опозданий туристов направляющая сторона оплачивает фактическое обслуживание и возмещает принимающей стороне нанесенный ущерб.

circumstances do not permit the tourist to render payment directly, the receiving Party takes measures to compensate the damage in accordance with the current legislation of the country of the tour, if the sending Party agrees.

9.3. The Parties are not liable for misconduct of foreign tourists nor for any changes in schedule or delay of transports, losses of luggage, jewelry, money and other incidents. However the Parties will take all possible measures to eliminate the reasons of the conflict and render the tourist possible and reasonable help.

9.4. In case any of the Parties is unable to fulfill its obligations under the present Contract because of Force Majeure (Act of God, fire, military actions, decisions of the government, strikes, etc.), the Parties shall be released from the responsibility on the present Contract.

9.5. In case the tourists are late the sending Party pays for the damage rendered services and compensates for the damage caused to the receiving Party.

9.6. В случае отказа туриста (туристов) от использования всех или отдельных ус-луг, включенных в програм-му, согласованную сторо-нами, а также в случае преры-вания поездки из-за нарушения туристом законов страны пребывания или иным причи-нам компенсация на непре-доставленные услуги не про-изводится.

9.7. Рекламации туристов за непредоставленные услуги или недостаточно качествен-ное обслуживание принима-ются сторонами взаимно не позднее 8 недель после окон-чания поездки и рассматри-ваются в течение 4 недель после получения. В течение этого времени стороны ин-формируют друг друга о при-нятом решении. Если рекла-мации признаются обосно-ванными, то производится компенсация согласно Франкфуртской таблице.

9.8. При мотивированной рекламации соответствующая сторона принимает все воз-можные меры для устранения недостатков в обслуживании или в предоставлении ком-пенсации.

10. Особые условия

10.1. Содержание Контракта, а также приложений к нему и иных документов, составляю-щих его неотъемлемую часть, условия сотрудничества, ин-формация о ценах и объемах услуг, а также иная, касаю-щаяся предмета Контракта,

9.6. In case a tourist (tourists) refuses some or all services, included in the programme agreed by the Parties, and in case the tour is interrupted because of the violation of the current legislation by a tourist or because of other circum-stances the compensation for nonrendered services is not paid.

9.7. Claims of the tourists for not rendered services or for their low quality are accepted by the Parties within 8 weeks after the tour is over and are considered within 4 weeks after receiving. During this period the Parties inform each other about their decisions. If the claims are recognized as reasonable the compensation is paid according to the Frankfurt List.

9.8. If the claim is considered to be motivated the responsible Party takes all passible measures for eliminating drawbacks of the service or for paying compensation.

10. Special Terms

10.1. The contents of the Contract and of the other do the cuments which constitute its integral part, terms of coopera-tion, information about prices and volume of the services, and any other information dealing with the subject of the Contract

являются информацией коммерческого характера и не подлежат передаче третьим лицам без письменного согласия сторон.

11. Порядок решения споров

11.1. В случаях возникновения разногласий и споров из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего Контракта или в связи с ним стороны будут стремиться к их урегулированию путем переговоров и достижению мирового решения или соглашения.

11.2. При недостижении мирового соглашения путем переговоров, споры подлежат рассмотрению и разрешению в Арбитражном суде по месту нахождения ответчика. Решение арбитражей является окончательным и обязательным для обеих сторон.

12. Порядок вступления в силу, изменения и прекращения Контракта

12.1. Настоящий Контракт заключается сроком на _____ лет и вступает в силу со дня подписания сторонами.

12.2. Если по истечении этого срока стороны не заявят о расторжении (прекращении) Контракта, таковой продлевается на неопределенный срок – до волеизъявления сторон о его прекращении.

are considered commercial information and are not to be transferred to a third person except with the written consent of the Parties of the present Contract.

11. Arbitration

11.1. All disputes and differences which may arise from improper execution or non-execution of the present Contract or in connection with the same Contract are to be considered by agreement with both Parties.

11.2. If the Parties do not come to such an agreement the disputes are to be referred to Arbitration Court, where to Arbitration Court, where the responsible Party has its principal place of business. The decisions of the said Arbitration Court are final and binding for both Parties.

12. Validity of the present Contract, order of alternation, or cancellation of the Contract

12.1. The present Contract is valid for _____ years and comes into force from the date of signing by both Sides.

12.2. If at the expiration of the stated period the Parties do not announce the cancellation of the present Contract, its validity is extended for an indefinite period till any of the Parties cancels it.

Продолжение

12.3. Настоящий Контракт составлен в двух экземплярах на русском и английском языках, оба текста Контракта имеют одинаковую силу, однако за исходный при разрешении споров принимается текст на русском языке.

12.3. The present Contract is drawn up in 2 copies in Russian and English, of equal validity, however for resolution of disagreements between the Parties the Russian copy shall prevail.

13. Юридические адреса сторон:

13. The legal addresses of the Parties are:

Турагент _____
почтовый адрес _____

Touragent _____
address _____

телефон _____
телефакс _____
телекс _____
банковские реквизиты _____

phone _____
fax _____
tex _____
bank _____

Туроператор _____
почтовый адрес _____

Touoperator _____
address _____

телефон _____
телефакс _____
телекс _____
банковские реквизиты _____

phone _____
fax _____
tex _____
bank _____

Приложения:

Ежегодные Протоколы по мере их совершения.

Supplements:

Annual Protocols as they are drawn up.

Турагент _____

Touragent _____

Туроператор _____

Touoperator _____

КОНТРАКТ № ____
о сотрудничестве в области туризма

г. Москва (Россия) “__” _____ 199_ г.

Определения (Definitions)

клиент (consumer)

турпакет (package)

обычное обслуживание (standart services)

условия бронирования (booking conditions)

процедура бронирования (booking procedure)

подтверждение бронирования (booking confirmation)

лист продаж (bookinq list)

ваучер (voucher) – туристская путевка

авансовый платеж (advance paymant)

каталог (brochures)

реклама (advertising)

медицинские документы (health requirements)

и другие по усмотрению сторон контракта.

Турагент _____, являющийся юридическим лицом по законодательству Российской Федерации _____ (регистрационное свидетельство _____, г. Москва, лицензия на международный туризм № _____, г. Москва), в лице генерального директора _____, с одной стороны, и Фирма _____, являющаяся юридическим лицом по законодательству _____

_____ (свидетельство о регистрации № _____, выданное в городе _____), в лице президента _____, с другой стороны, вместе именуемые в тексте Партнеры, заключили настоящий Контракт о нижеследующем.

1. Предмет Контракта

1.1. Предметом настоящего Контракта является сотрудничество в области международного туризма – взаимного приема туристов на коммерческой и безвалютной основе.

Турагент продает Фирме турпакет услуг (туристскую путевку) на обслуживание в России туристов из _____ и третьих стран, Фирма по заказу Турагента принимает на исполнение согласованный турпакет (туристскую путевку) Турагента на обслуживание российских туристов и туристов из стран СНГ во _____

1.2. При осуществлении совместной деятельности по п.1.1 Партнеры руководствуются действующим законодательством Российской Федерации и _____ по принадлежности.

1.3. Партнеры Контракта не могут передавать свои права и обязанности, вытекающие из настоящего Контракта, третьим лицам без письменного согласия обоих Партнеров.

1.4. Любые изменения и дополнения к данному Контракту и его приложениям совершаются Партнерами в письменной форме и требуют согласия Партнеров.

Примечание. П. 1.3 и 1.4 могут быть отнесены и в другие статьи контракта.

2. Обязательства Партнеров

2.1. Турагент предоставляет ФИРМЕ на коммерческих условиях, а также на условиях безвалютного обмена пакет туристских услуг (туристскую путевку) для тургрупп, групп профессионального обучения, специальных тургрупп и туристов - индивидуалов.

2.2. Фирма по заказу Турагента на коммерческих условиях, а также на условиях безвалютного обмена, исполняет пакет туристских услуг (туристскую путевку Турагента) для тургрупп, групп профессионального обучения, бизнес-семинаров, групп научного и делового туризма, а также туристов-индивидуалов. Разработка турпакетов и их сопровождение осуществляется Турагентом.

2.3. Партнеры взаимно предоставляют визовую поддержку для туристов-индивидуалов и туристских групп.

2.4. Партнеры предоставляют в установленном порядке визовую поддержку и необходимые документы для оформления многократных виз для работников Партнеров, турлидеров, гидов-переводчиков, водителей автобусов.

2.5. Количество туристов и групп, маршруты, программы, объемы и особые условия туристского обслуживания конкретных групп туристов, а также туристов-индивидуалов, цены на турист-

ское обслуживание, а также порядок взаиморасчетов согласовываются Партнерами в Ежегодном Протоколе и текущих Протоколах, являющихся неотъемлемой частью настоящего Контракта.

2.6. При численности тургруппы более 30 человек Партнеры безвозмездно предоставляют два места, а при численности группы более 15 человек – одно место в тургруппе на условиях одноместного размещения, бесплатного питания и обслуживания, входящего в турпакет для руководителя группы.

2.7. Партнеры взаимно информируют друг друга о существенных изменениях условий и туристских услуг, указанных в Ежегодном Протоколе и приложениях к нему, не позднее чем за 2 месяца до начала поездки.

2.8. При изменении существенных условий приема и объема туристских услуг Партнеры имеют право аннулировать заявку на туробслуживание без штрафных санкций.

3. Порядок бронирования мест и туристского обслуживания

3.1. Партнеры устанавливают, что проект Протокола (годовая заявка) на прием, размещение и туристское обслуживание туристов на следующий хозяйственный год (с 1 января по 31 декабря) согласовывается не позднее 1 октября предшествующего года. Текущие заявки рассматриваются оперативно по согласованию Партнеров.

3.2. В заявках на обслуживание туристских групп указываются:
каталожный номер тура;
количество бронируемых мест по категориям номеров;
сроки (даты) использования бронируемых мест;
порядок прибытия туристов (вид транспорта, авиакомпания, рейс, время планируемого прибытия);
перечень обязательных (оплаченных) видов туристского обслуживания, входящего в турпакет.

3.3. Заявки передаются факсимильной связью (телексом, электронной почтой). Заявки подписываются _____
(должность, фамилия). Код и нумерация заявок _____

4. Документы обслуживания

4.1. Основанием для приема, размещения и обслуживания туристов является:

извещение (письменное подтверждение - факс, телекс, электронная почта) о прибытии группы;
ваучер (служебный) согласованной формы на обслуживание

группы туристов; согласованная форма и образцы ваучеров приложены к настоящему Контракту; лист отметок о полученных услугах, который является неотъемлемой частью служебного ваучера. Лист отметок содержит полное описание услуг, входящих в турпакет. Принимающая турфирма обязана заполнить вместе с турлидером этот лист. При наличии замечаний и претензий, не устраненных на месте, таковые вписываются в лист отметок.

4.2. Партнеры обслуживают группы туристов только при наличии извещения на прием туристской группы и ваучера на обслуживание с печатью направляющей стороны, предъявляемого руководителем туристской группы.

В случае, если к моменту прибытия туристской группы принимающая сторона не имеет подтверждения на прием данной группы и/или руководитель туристской группы не имеет ваучера на обслуживание, то принимающая сторона немедленно запрашивает направляющую сторону. Прием, размещение и обслуживание такой группы производится по оперативному (телексом, телефаксом, электронной почтой) подтверждению направляющей стороны.

4.3. Принимающая сторона обязуется сделать до отъезда группы соответствующие записи и штампы в ваучере и листе отметок о фактически предоставленных группе услугах в счет ваучера. В ваучер не вносятся услуги, которые заказаны и оплачены непосредственно группой туристов.

К ваучеру приложен лист отметок и замечаний по выполненному обслуживанию. Лист отметок является неотъемлемой частью ваучера. При отсутствии замечаний турлидером на ваучере делается отметка "замечаний по обслуживанию и программе нет". При наличии замечаний составляется сторонами двусторонний акт, прикладываемый к ваучеру.

4.4. Оформленный надлежащим образом экземпляр ваучера остается у принимающей стороны и является подтверждением исполнения обслуживания. Другой аналогично оформленный экземпляр передается турлидером направляющей фирме.

5. Условия приема, размещения и обслуживания

5.1. Набор услуг, входящий в турпакет, и цены туристского обслуживания согласуются Партнерами ежегодным Протоколом.

5.2. Турагент будет предлагать туристам, направляемым в _____, следующие дополнительные услуги за отдельную плату в валюте:

экскурсионное обслуживание иностранных туристов (включая входную плату) в музеях, дворцах, садах, парках и других объектах показа;

- посещение театров и иных зрелищных мероприятий;
- посещение ресторанов национальной кухни;
- встречи с представителями общественности;
- посещение спортивных мероприятий, выставок и т.п.

Расчеты за перечисленные дополнительные услуги, заказанные туристами на месте, производятся непосредственно между ними и Турагентом или третьим лицом, предоставляющим таковые услуги.

5.3. Партнеры не несут ответственность за дополнительно полученные, самостоятельно заказанные, но не оплаченные туристами услуги.

6. Медицинское обслуживание

6.1. Туристы, как правило, имеют страховку, обеспечивающую достаточное возмещение, медицинских и других расходов при несчастном случае или внезапном заболевании. Направляющая сторона заботится о том, чтобы страховой полис был действителен в стране пребывания туриста, по нему было бы предоставлено должное обеспечение. Стороны консультируются при выборе страховой фирмы.

6.2. Неотложная медицинская помощь иностранным туристам, не требующая госпитализации, оказывается в соответствии с действующим законодательством страны пребывания.

6.3. Госпитализация иностранных туристов производится только на основании заключения медицинского учреждения. В случае предъявления медицинским учреждением, в котором госпитализирован иностранный турист, своих расходов к оплате принимающая сторона, проверив обоснованность предъявления и суммы счета, оплачивает его медицинскому учреждению и авизует расходы по оплате с приложением копии счета и заключения медицинского учреждения направляющей стороне, которая принимает эти расходы на себя.

При наличии страхового полиса оплата медицинских и иных расходов осуществляется страховой компанией в установленном порядке.

6.4. В случае смерти иностранного туриста принимающая сторона осуществляет все организационные мероприятия и оплачивает расходы, связанные с транспортировкой тела. Эти расходы

принимающая сторона авизует направляющей стороне, которая принимает эти расходы на себя.

При наличии страхового полиса оплата расходов осуществляется страховой компанией в установленном порядке.

7. Условия аннуляции и изменений заказанного обслуживания

7.1. Фирма и Турагент несут имущественную ответственность за неиспользование выделенных мест, заказанного обслуживания и/или непредоставление заказанного туристского обслуживания. Конкретные условия аннуляции и ответственность определяются Ежегодным Протоколом.

7.2. Изменение дат и сроков использования согласованного Партнерами количества мест допускается только по письменному (телексом, телефаксом, электронной почтой) согласованию Партнеров.

7.3. Отказ направляющей стороны от поездки и заказанного туробслуживания по причине отказа консульства принимающей стороны в выдаче выездных виз туристам без объяснения причин служит объективным обстоятельством, при котором штрафных санкций не возникает. Данное обстоятельство относится к форс-мажорным только в случае, если направляющая фирма правильно оформила все визовые документы и вовремя подала их в консульство.

8. Условия расчетов

8.1. Расчеты Фирмы и Турагента производятся в долларах США. Основой расчета является ваучер и фактически предоставленные услуги, подтвержденные ваучером.

8.2. Каждая направляющая сторона обязуется переводить телеграфом принимающей стороне до 20-го числа месяца, предшествующего плановому месяцу обслуживания туристов, 50% суммы денежных средств за туристское обслуживание в счет авансирования. Партнеры телексом или телефаксом информируют о сумме и дате каждого денежного перевода. Расходы по услугам банка и почтовые расходы несет плательщик.

Окончательный расчет за предоставленные туристские услуги при аннуляции и в случае возврата платежей производится в 30-дневный срок после завершения приема тургруппы.

8.3. Окончательные взаиморасчеты за год производятся Партнерами не позднее 31 января следующего года.

8.4. Партнеры вправе принять иной порядок и сроки платежей, а также методов взаимных расчетов по письменному согласованию.

8.5. Партнеры вправе воздержаться от обслуживания туристов контрагента при нарушении им согласованных сроков и порядка расчетов.

Дополнительные услуги предоставляются Турагентом за валюту с расчетом на месте.

9. Ответственность за причинение ущерба

9.1. Ущерб, причиненный здоровью туристов или их имуществу, подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством страны пребывания.

9.2. Ущерб, причиненный по вине иностранного туриста, возмещается иностранным туристом на месте наличными деньгами в полном объеме. Если размер ущерба или иные обстоятельства не позволяют иностранному туристу возместить ущерб на месте, то принимающая сторона по согласованию с направляющей стороной принимает меры для возмещения ущерба в соответствии с действующим законодательством страны пребывания.

9.3. Партнеры не несут ответственность за случаи, произошедшие вследствие нарушения иностранными туристами норм поведения, а также за опоздание или изменение расписания движения транспорта, утерю багажа, денег, драгоценностей или другие инциденты. Однако Партнеры примут все возможные меры для устранения причин конфликта, окажут возможную и разумную помощь туристу.

9.4. Форс-мажорные обстоятельства (обстоятельства непреодолимой силы, пожар, военные действия, решения высших государственных органов, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Контракта, освобождают Партнеров от ответственности по обязательствам.

При наступлении таких обстоятельств потерпевшая сторона обязана известить партнера об этом факте так срочно, как это возможно. Партнеры должны установить период отсрочки исполнения обязательств или согласовать вопрос прекращения Контракта при невозможности исполнения.

9.5. В случае опозданий туристов направляющая сторона оплачивает фактическое обслуживание и возмещает принимающей стороне нанесенный ущерб.

9.6. В случае отказа туриста (туристов) от использования всех или отдельных услуг, включенных в программу, согласованную

Партнерами, а также в случае прерывания поездки из-за нарушения туристом законов страны пребывания или по иным причинам компенсация за непредоставленные услуги не производится.

9.7. Рекламации туристов за непредоставленные услуги или недостаточно качественное обслуживание принимаются Партнерами взаимно не позднее 8 недель после окончания поездки и рассматриваются в течение 4 недель после получения. В течение этого времени Партнеры информируют друг друга о принятом решении. Если рекламации признаются обоснованными, то производится компенсация согласно Франкфуртской таблице.

9.8. В случае наличия мотивированной рекламации виновная сторона принимает все возможные меры для устранения недостатков в обслуживании или предоставлении компенсации.

10. Особые условия

Содержание Контракта, а также приложений к нему и иных документов, составляющих его неотъемлемую часть, условия сотрудничества, информация о ценах и объемах услуг, а также иная, касающаяся предмета Контракта, является информацией коммерческого характера и не подлежит передаче третьим лицам без письменного согласия сторон.

11. Порядок разрешения споров

11.1. В случаях возникновения разногласий и споров из-за неисполнения или ненадлежащего использования настоящего Контракта или в связи с ним Партнеры будут стремиться к их урегулированию путем переговоров и достижению мирового решения или соглашения.

11.2. Претензии по обслуживанию принимаются Партнерами в 6-недельный срок после возвращения тургрупп или туристов из турпоездки. Срок рассмотрения и ответа на претензию – 2 недели.

11.3. При недостижении мирового соглашения путем переговоров споры подлежат рассмотрению и разрешению в арбитражном суде по местонахождению ответчика. Решение арбитража является окончательным и обязательным для Партнеров.

12. Порядок вступления в силу, изменение и прекращение Контракта

12.1. Настоящий Контракт заключается сроком на _____ лет и вступает в силу со дня подписания Партнерами.

12.2. Если по истечении этого срока любой из Партнеров или оба Партнера, или любой полномочный представитель одного из Партнеров, или каждого из Партнеров вместе, или правопреемник любого из Партнеров, или вместе оба не выразят и не предъявят письменное волеизъявление о расторжении (прекращении) Контракта, срок действия такового продлевается на неопределенный срок до волеизъявления сторон о его прекращении.

12.3. Досрочное прекращение Контракта может быть по мотивированному заявлению одного из Партнеров, его полномочного представителя или правопреемника. Такое заявление должно быть совершено письменно и передано другой стороне не менее чем за __ месяца до срока расторжения Контракта. В этот срок Партнеры обязаны завершить все финансовые взаиморасчеты.

13. Юридические адреса сторон:

Турагент _____ Почтовый адрес Россия, индекс _____

г. Москва, юридический адрес _____,

телефон _____, факс _____, телекс _____

Банковские реквизиты _____

Фирма _____ Почтовый адрес _____,

страна _____, телефон _____, телефакс _____

телекс _____

Банковские реквизиты _____

14. Заключительные положения

14.1. Настоящий Контракт составлен в двух экземплярах на русском и английском языках.

14.2. Оба текста Контракта имеют одинаковую силу, однако за исходный при разрешении споров принимается текст на русском языке.

14.3. Приложения, совершенные на момент подписания Контракта и являющиеся его неотъемлемой частью:

Приложение 1. Ежегодный ПРОТОКОЛ на 199_ – 199_ гг.

Приложение 2. Квота мест приема туристов на 199_ г.

Приложение 3. Прейскурант цен на услуги.

Приложение 4. Типовые программы туров.

Приложение 5. Перечень дополнительных услуг, прейскурант на 199_ г.

Приложение 6. Соглашение о наценках к базовым ценам на туры в период национальных праздников, юбилейных торжеств, фестивалей, спортивных олимпиад.

Приложение 7. Соглашение о скидках к базовым ценам на детей, условия приема инвалидов.

Приложение 8. Перечень согласованных сокращений и кодов для оперативной переписки по контракту.

ПОДПИСИ:

ФИРМА _____

ТУРАГЕНТ _____

Перечень приложений и документов, являющихся неотъемлемой частью настоящего Контракта, составленных сторонами в период его действия.

№	Наименование документа	Содержание	Количество страниц	Количество экземпляров	Дата подписания

О СОТРУДНИЧЕСТВЕ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА

между _____ Фирма (страна)
и _____ (Российская Федерация) – Турагент

ЕЖЕГОДНЫЙ ПРОТОКОЛ

о приеме, размещении и обслуживании туристов
г. Москва “__” _____ 199_ г.

Мы, нижеподписавшиеся, от лица _____ (фирма)
президент _____
и от лица _____ (Турагент)
генеральный директор _____,
составили настоящий Ежегодный Протокол о нижеследующем.

1. Фирма и Турагент взаимно принимают группы туристов и осуществляют туристское обслуживание в 199_ – 199_ гг. в соответствии с Контрактом № _____ от “__” _____ 199_ г.

2. В 199_ г. Партнеры взаимно направят и примут на обслуживание и размещение группы туристов в количестве, по срокам и ценам, согласованным в приложениях _____ к настоящему Протоколу.

3. Все заявки на прием, размещение и обслуживание туристов сверх согласованной квоты мест будут предварительно согласовываться Партнерами в письменном виде. Такие заявки будут оперативно рассматриваться Партнерами на взаимовыгодных условиях.

4. Расчеты между Партнерами за обслуживание интуристов совершаются в долларах США (USD). Цены на туристское обслуживание указаны и согласованы по состоянию курса валют на “__” _____ 199_ г.

5. Условия аннуляции и штрафные санкции.

5.1. Фирма и Турагент несут имущественную ответственность за неиспользование выделенных мест.

5.2. Направляющая сторона выплачивает в USD принимающей стороне за аннуляцию мест в срок менее чем за: 21 день до заезда – 10% стоимости тура; 7–5 суток до заезда – 15% стоимости тура; 3 суток до заезда – 50% стоимости тура.

5.3. В случае неисполнения обязательств виновная сторона возмещает потерпевшей стороне все убытки и выплачивает штраф в размере 10% от суммы нанесенных убытков в USD.

5.4. За неприбытие группы туристов без информации об аннуляции направляющая сторона оплачивает принимающей стороне полную стоимость турдней по заявленной численности группы в USD за каждый день планируемого пребывания.

6. Неотъемлемой частью настоящего Протокола являются следующие приложения:

Приложение 1. Квота мест и сроки их использования в 199_ г.

Приложение 2. Сезонные цены на прием и обслуживание групп туристов в 199_ г.

7. Настоящий Протокол составлен в двух экземплярах на русском и английском языках и оба текста имеют одинаковую силу, однако, при рассмотрении споров за основу принимается вариант на русском языке.

ПОДПИСИ:

ФИРМА _____

ТУРАГЕНТ _____

ФРАНКФУРТСКАЯ ТАБЛИЦА

Вид нарушения	Проценты	Примечания
РАЗМЕЩЕНИЕ		
1. Изменение бронированного объекта	10–25	В зависимости от расстояния
2. Отклонение в расположении (расстояние от пляжа)	5–15	
3. Изменение способа размещения (гостиница вместо коттеджа, другой этаж и т.п.)	5–10	
4. Изменение вида номера		
а) двухместный вместо одноместного	20	Важно с клиентами
б) трехместный вместо одноместного	25	Одной группы или с чужими
в) трехместный вместо двухместного	20–25	
г) четырехместный вместо двухместного	20–30	
5. Недостатки в оборудовании номера		
а) меньшая площадь	5–10	
б) отсутствие балкона	5–10	Если было обещано
в) отсутствие вида на море	5–10	Если было обещано
г) отсутствие ванной/ туалета (собственных)	15–25	Забронировано
д) отсутствие туалета (собственного)	15	Забронировано
е) отсутствие душа (собственного)	10	Забронировано
ж) отсутствие кондиционера	10–20	Если было обещано, в зависимости от времени года
з) отсутствие радио/ТВ	5	Если было обещано
и) малое количество мебели	5–15	
к) повреждение (сырость, трещины и т.п.)	10–50	
л) насекомые, паразиты	10–50	

Вид нарушения	Проценты	Примечания
6. неполадки в обеспечении		
а) не работает туалет	15	
б) не работает ванна/горячая вода	15	
в) нет электричества/газа	10-20	
г) отсутствие воды/нехватка воды	10	3 ДМ в день
д) неисправен кондиционер	10-20	В зависимости от времени года
е) неисправен лифт	5-10	В зависимости от этажа
7. Сервис		
а) полное отсутствие	25	
б) плохая уборка	10-20	
в) недостаточно чистая смена белья/полотенец	5-10	
8. Ущерб		
а) шум в дневное время	5-25	
б) шум в ночное время	10-40	
в) неприятные запахи	5-15	
9. Отсутствие обещанных санаторных учреждений (лечебные ванны, массаж)	20-40	В зависимости от обещанного в проспекте
ПИТАНИЕ		
1. Полное отсутствие	50	
2. Недостатки		
а) однообразное меню	5	
б) недостаточно горячая пища	10	
в) испорченная (несъедобная) пища	20-30	
3. Сервис		
а) самообслуживание вместо официанта	10-15	
б) длительное ожидание пищи	5-15	
в) прием пищи в сменах	10	
г) неубранные столы	5-10	
д) грязная посуда, приборы	10-15	
е) отсутствие кондиционеров в столовой	5-10	Если было обещано

Вид нарушения	Проценты	Примечания
ПРОЧЕЕ		
1. Отсутствие или грязный бассейн под открытым небом	10-20	Если было обещано
2. Отсутствие бассейна		
а) при наличии бассейна под открытым небом	10	В зависимости от времени года
б) при отсутствии бассейна под открытым небом	20	
3. Отсутствие сауны	5	Если было обещано
4. Отсутствие теннисных кортов	5-10	То же
5. Отсутствие мини-гольфа	3-5	«
6. Отсутствие условий и оборудования для парусного спорта, серфинга и аквалангистов	5-10	«
7. Нет возможностей для верховой езды	5-10	«
8. Отсутствие ухода за детьми	5-10	«
9. Невозможность купания в море	10-20	В зависимости от описанного в проспекте
10. Грязный пляж	10-20	
11. Отсутствие пляжных раскладушек и зонтиков	5-10	Если было обещано
12. Отсутствие буфета на пляже	0-5	В зависимости от альтернативы
13. Отсутствие пляжа для nudистов	10-20	Если было обещано
14. Отсутствие ресторана		
а) при питании в гостинице	0-5	В зависимости от альтернативы
б) при самообслуживании	10-20	
15. Отсутствие развлекательных объектов (кинотеатр, дискотека, ночной бар)	5-10	Если было обещано
16. Отсутствие магазинов и салонов	0-5	В зависимости от альтернативы
17. Нет выходов на сушу при проведении морских круизов	20-30	Соответствующей цены экскурсии

Вид нарушения	Проценты	Примечания
18. Отсутствие руководства тура		
а) касательно организации	0-5	
б) при проведении экскурсии	10-20	
в) при проведении учебных поездок с научными целями	20-30	Если было обещано
19. Потери времени при вынужденных переездах из номера в номер		
а) в той же гостинице	50	Соответствующей цены за турдень
б) в другую гостиницу	100	
ТРАНСПОРТ		
1. Задержка вылета более 4 часов	5	Соответствующей цены за турдень
2. Недостатки в комфортабельности		
а) класс ниже заказанного	10-15	
б) отклонение от стандарта в худшую сторону	5-10	
3. Недостатки в сервисе		
а) питание	5	
б) отсутствие культурного обслуживания в самолете (радио, кинофильмы)	5	В зависимости от класса
4. Смена транспортных средств		
5. Отсутствие перевозок от аэропорта в гостиницу		

8. ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПУТЕШЕСТВИЙ

Туристские формальности – это обязательные с точки зрения законности и установленного порядка действия, связанные с оформлением и совершением туристского путешествия, а также процедуры, связанные с пересечением границы.

Формальности в сфере туризма можно условно классифицировать на несколько групп: паспорта и визы, таможенные формальности, валютный контроль и порядок обмена валюты, санитарный контроль, социальная и экологическая защита туристов, режим выезда и въезда и др.

8.1. ПАСПОРТНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

Выезд из Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию регулируется Конституцией РФ, международными договорами, Законами Российской Федерации "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" от 18 июля 1996 г. и "О государственной границе Российской Федерации" от 10 августа 1994 г. (с изменениями и дополнениями от 29 ноября 1996 г.).

Данные акты констатируют свободу выезда из России (за исключением обоснованных ограничений) и свободу въезда, а граждане РФ, пребывающие за ее пределами, находятся под защитой и покровительством государства.

Выезд из Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию граждане РФ осуществляют по действительным документам, удостоверяющим их личность. Таким основным документом является паспорт, выдаваемый гражданину РФ органами

внутренних дел по месту жительства по достижении 18 лет по его личному заявлению, а до достижения 18 лет – по заявлению родителей, опекунов, усыновителей или попечителей.

Гражданину РФ, проживающему за рубежом, паспорт оформляется и выдается дипломатическими представительствами и консульскими учреждениями РФ в государстве пребывания гражданина.

Паспорта, удостоверяющие личность гражданина РФ при выезде и въезде, подразделяются на такие виды:

- общегражданский;
- дипломатический;
- служебный;
- паспорт моряка.

Для участия в зарубежной поездке в соответствии с действующим законодательством граждане Российской Федерации должны иметь общегражданский заграничный паспорт. Он оформляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1994 г. № 960 "О порядке оформления общегражданских паспортов" и Указом Президента Российской Федерации от 21 декабря 1996 г. "Об основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации".

Настоящий паспорт дает право на свободный выезд за пределы Российской Федерации в соответствии с конституционными гарантиями на право свободного перемещения граждан.

Для получения паспорта в паспортно-визовую службу по месту жительства (ОВИР) необходимо сдать следующие документы:

- две анкеты (заявления) установленной формы (см. приложение);

- четыре фотографии установленного размера (4x5 на матовой бумаге в полуовале);

- квитанцию об оплате госпошлины (две минимальные заработные платы на день сдачи документов);

- квитанцию об оплате требуемой суммы за бланк паспорта.

Заявление (анкету) следует заполнить на пишущей машинке без помарок и исправлений.

Новые общегражданские паспорта с российской символикой выдаются Министерством иностранных дел (МИД) с 21 октября 1996 г., с 1 ноября 1996 г. – в ОВИРах. Старые загранпаспорта будут действовать до 2001 г. Различие "мидовских" и "овиловских" паспортов только в серии ("мидовские" паспорта – серия 50), а функции одинаковы.

По сравнению со старыми новые паспорта имеют целый ряд существенных отличий:

- новая российская символика;
- соответствие паспортов международным стандартам;
- новый (английский вместо французского) официальный язык;
- защитная голограмма;
- закодированная информация о владельце;
- фотография и печать на последней странице;
- ламинирование (способ защиты документа прозрачной пленкой) и др.

Срок действия нового паспорта 5 лет.

Если несовершеннолетний гражданин выезжает за рубеж с родителями (опекунами), то он должен быть вписан в паспорт одного из них, если он выезжает за рубеж самостоятельно, то он должен иметь паспорт и нотариально заверенное согласие указанных лиц.

Если в паспорт вписываются дети до семи лет, то следует дополнительно представить копии их свидетельств о рождении. Если детям более семи лет, то на них клеиваются фотографии в соответствующих графах.

С 1 июня 1997 г. в соответствии с новой инструкцией МВД РФ упрощается порядок оформления и выдачи заграничных паспортов.

Теперь в анкетах, подаваемых в ОВИРы, требуется указывать биографию за последние 10 лет, а не за 15, как это было раньше. Независимо от цели выезда граждан ОВИРах предписывается рассматривать документы не более одного месяца. Ранее решение о выдаче паспорта выезжающим за границу на постоянное место жительства принималось в течение трех месяцев.

Другое новшество касается загранпаспортов для детей. Отныне загранпаспорт на ребенка можно оформить даже с момента его рождения.

При срочном выезде за рубеж, загранпаспорт теперь можно будет получить в течение трех дней в милиции по месту пребывания, а не как это было прежде, по месту постоянного жительства. Все остальные правила получения загранпаспортов остались без изменения.

Если турист выезжает за рубеж по приглашению физического или юридического лица или по ходатайству, то следует дополнительно заполнить:

учетную карточку на лицо, ходатайствующее о выезде или приглашении в Российскую Федерацию;

извещение о лице, ходатайствующем о выезде за границу или о приглашении в Россию.

При получении заграничного паспорта следует предъявить свой внутренний паспорт.

Срок получения паспорта с момента подачи указанных документов – 1 месяц.

При наличии подтверждающих документов, связанных с необходимостью экстренного лечения, тяжелой болезнью или смертью близкого родственника, паспорт может быть выдан в течение трех дней.

Если паспорт туристам оформляет юридическое лицо, то для них установлен несколько иной порядок. Для этого составляется список лиц, на которых оформляются паспорта с указанием ответственного лица за оформление, уставные документы организации, трудовые книжки и внутренние паспорта этих сотрудников.

При оформлении договора на предоставление туристских услуг туристская фирма вносит в него пункт ответственности туриста за наличие и соответствие его заграничного паспорта действующим нормативным актам.

Паспорт туриста должен быть действителен на дату его возвращения в страну из зарубежной поездки.

Паспорт не должен иметь технических дефектов: отклеенной фотографии, смазанной печати, порванных страниц и др. За

непрохождение туристом паспортного контроля при наличии в нем вышеуказанных изъянов туристская фирма ответственность не несет.

В соответствии с Римской (1963 г.) конференцией по международным путешествиям и туризму были внесены для реализации следующие предложения:

- децентрализация паспортных служб;
- сокращение сроков оформления паспортов;
- вести срок паспорта не менее 5 лет на неограниченное число поездок за границу ;
- о невозможности задержания и конфискации паспорта;
- приведение паспортов всех государств в соответствие со стандартом ICAO (Международной организации гражданской авиации) для обеспечения возможности их компьютерной проверки.

8.2. ВИЗОВЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

Виза (visa) – это разрешение на въезд конкретному лицу на территорию соответствующего государства, на выезд с этой территории и проезд через нее.

Исходя из этого визы бывают въездными (entry visa), выездными (exit visa) и транзитными (transit visa).

Виза может быть однократной (на однократный въезд в страну на определенный срок, в определенный период времени), многократной (по которой можно пересекать границу неограниченное число раз в определенный период времени: год, несколько лет).

В ряде случаев в многократной визе указывается ограничение числа поездок и их продолжительность (например, 12 раз в год продолжительностью одна неделя для каждой поездки).

По назначению визы подразделяются на следующие основные виды:

- служебная (деловая, частная);
- гостевая (с правом работы);
- иммиграционная;
- туристская и др.

В различных странах существуют свои классификации виз. В США таких виз около 20:

A-1, A-2 – дипломатическая виза и виза для государственных деятелей и сопровождающих лиц;

B-1 – бизнес-виза сроком до трех месяцев;

B-2 – туризм, частные и гостевые поездки;

C-1 – транзитная виза;

D-1 – групповая виза;

E-1 – торговая виза для переговоров;

E-2 – виза для инвесторов, следующих на заключение контракта;

F-1 – студенческая виза с правом трудоустройства на территории студгородка;

G-1 – G-4 – визы для представителей международных организаций, культурный обмен;

H-1 – виза для профессиональных работников с правом найма на работу;

H-2 – виза для сезонных рабочих;

H-3 – виза для лиц, приезжающих на профессиональное обучение или стажировку;

I-1 – виза для студенческих обменов;

K-1 – виза для молодоженов;

L-1 – виза для работников компании, имеющей в США филиалы;

M-1 – M-4 – визы для студентов неакадемических вузов на каникулы;

O-1 – виза для иностранцев;

P-1 – виза для культурного обмена;

R-1 – виза для паломников.

Туристская виза – это отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств, дающая право его владельцу на временный въезд на территорию государства, выдавшего визу с целью туризма и отдыха. Турист, прибывающий в страну по туристской визе, не имеет права заниматься в стране посещения оплачиваемой работой (в ряде случаев такое предупреждение записывается в паспорте при въезде в страну: "без права работы, жительства и учебы").

Следует отметить, что транзитная виза имеет ограничение по времени и предоставляется пассажирам авиа- и морских линий, если они не покидают зону аэропорта или борт судна.

В некоторых случаях в ряде стран выдается привилегированная виза (*exempt visa*), дающая право свободы пребывания и передвижения.

Выдачей виз занимаются консульские отделы посольств иностранных государств или генеральные консульства по регионам.

Для получения визы следует представить соответствующие анкеты, фотографии, заграничный паспорт и оплатить консульский сбор. В ряде стран при выдаче визы требуется представить страховой полис, медицинский международный сертификат, а также нотариально заверенные приглашения, если турист выезжает по приглашению (основные формы указанных документов даны в приложении).

Бланки визовых анкет в различных странах различные. Их форма и содержание зависят также от цели поездки и ее продолжительности (формы некоторых анкет прилагаются).

Анкеты заполняются на русском языке чернилами черного цвета или печатаются на машинке. В ряде стран (Австрия, Аргентина, Австралия) детей вписывают не только в паспорт, но и в визу.

Консульство запрашивает иммиграционную службу своей страны и если нет показаний, то выдача визы разрешается. При отказе в визе консульство или посольство по дипломатическому протоколу не обязаны объяснять причину отказа.

Выдача туристской визы производится по ходатайству туристской фирмы принимающей стороны, обеспечивающей прием по согласованному маршруту в подтвержденные сроки.

Виза может также выдаваться для посещения родственников или знакомых по их приглашению (вызову), а также для деловых поездок.

При реализации туристских путешествий туристские фирмы пользуются визовой поддержкой (*visa support*), т.е. приглашением на посещение иностранного государства. Для этого следует получить согласие принимающей стороны, в котором указыва-

ются полные атрибуты приглашаемого лица, цель поездки, сроки пребывания и др. Приглашающая фирма (лицо) несет полную ответственность за приглашенных в случае непредвиденных обстоятельств. Консульские отделы проверяют все данные, указанные в документах по визовой поддержке. Как правило, визовая поддержка дается тем туристским фирмам, которые имеют генеральные контракты с принимающей фирмой.

Условия аккредитации туристских фирм рассмотрим на примере США.

На сегодняшний день при посольстве Соединенных Штатов в Москве аккредитовано 70 туристских компаний. Для аккредитации достаточно представить рекомендательные письма и договоры с американскими партнерами. Клиент аккредитованной турфирмы может получить визу без личного собеседования, которое до 1995 г. было обязательным для всех желающих посетить США. Фирма отвечает перед консульским отделом за благонадежность своего клиента, рискуя в случае эмиграции путешественника лишиться аккредитации и соответственно права оформлять визы. Поэтому туроператоры с особой тщательностью подходят к оформлению документов на визу и подготовки клиента к возможному собеседованию. Почти сто-процентной гарантией получения визы могут служить справки о солидном доходе и наличии недвижимости или других видов собственности, а также неоднократное посещение стран Западной Европы, подтвержденное визами в паспорте. Иногда требуются документы с данными о банковском счете или кредитной карточке и справки о наличии близких родственников, которые никак не могут обойтись без опеки и помощи.

По утверждению директоров турфирм, крайне мала вероятность получения визы для тех, у кого в паспорте уже стоит штамп: "В визе США отказано". В большинстве случаев турфирмы даже не обслуживают таких туристов.

В Москве без собеседования могут получить визу граждане России, постоянно проживающие в странах СНГ и граждане СНГ, имеющие как минимум в течение года временную регистрацию и работу на территории Московской области. Все ос-

тальные категории туристов могут получить визу в Москве только после личного собеседования.

Сегодня в России действует четыре консульства США, или четыре консульских округа, каждый из которых включает в себя определенные области России: Екатеринбургский консульский округ; Владивостокский консульский округ; Петербургский консульский округ.

Все остальные регионы России, в том числе часть Сибири и такие города, как Барнаул, Новосибирск, Иркутск и т.д., относятся к Московскому консульскому округу. Только Московское консульство рассматривает документы на получение иммиграционных виз. Лица, желающие получить неиммиграционные визы без собеседования, должны обращаться за ними в консульства тех округов, где они постоянно проживают.

Стоимость американской визы эквивалентна стоимости российских въездных виз для американцев. В настоящее время консульство США выдает три типа виз: разовая со сроком действия три месяца (65 долл.), годовая многократная (195 долл.) и трехлетняя многократная (500 долл.). Скидок на детей не предусмотрено (в отличие, например, от Украины). Консульство взимает сбор "за информационную обработку документов" в размере 20 долл. Независимо от того, какой ответ получит турист – положительный или отрицательный, эта сумма ему не возвращается.

Введены новые правила приема документов на оформление виз через курьеров в посольстве Германии в Москве. Теперь курьеры принимаются в посольстве два раза в неделю, при этом увеличены сроки рассмотрения документов на получение немецкой визы. Если раньше решение о выдаче визы на въезд в Германию принималось в течение одного-двух дней, то сейчас на рассмотрение соответствующих документов отводится не менее 10–12 дней.

С 1998 г. значительно ужесточились правила въезда в Германию по частным приглашениям. В соответствии с новым

* Стоимость разовой, годовой и многократной визы дана с учетом консульского сбора.

кодексом по въезду иностранцев приглашающее лицо из Германии должно иметь чистый доход не менее 3100 ДМ. Данное лицо заполняет гарантийное обязательство, по которому оно берет на себя обязательство по содержанию гостя, его принудительную департацию, расходы на правовую защиту и др.

Визовая поддержка также осуществляется для зарубежных туристских фирм, направляющих туристов в Россию. Таковую поддержку ей имеют право оказывать фирмы, обладающие соответствующей лицензией (референс-номер по консульской службе).

С 1 июня 1997 г. введен в действие новый порядок продления действия просроченных виз иностранным гражданам и лицам без гражданства органами пограничного контроля (приказ директора Федеральной пограничной службы РФ № 272 от 14 мая 1997 г.).

Установлен порядок постановки организаций на консульское обслуживание в МИДе. В Департамент консульской службы МИДа (ДКС МИД) следует представить такие документы:

письмо-заявку на имя директора Департамента консульской службы МИДа на бланке организации, с указанием сферы деятельности, реквизитов, расчетных счетов, номеров телефонов (факсов), перечня уполномоченных сотрудников, имеющих право подписи документов по въезду иностранцев и выезду российских граждан за рубеж, перечня сотрудников, уполномоченных сдавать и получать документы в ДКС МИД;

нотариально заверенную копию устава;

копию регистрационного свидетельства (или копию решения местных органов власти о регистрации);

копию справки о постановке на учет в налоговой службе;

копию свидетельства о регистрации в Государственной регистрационной палате (для предприятий со стопроцентным иностранным капиталом или совместных предприятий);

выписку из приказа или копию протокола (выписку из протокола) о назначении на должность руководителя организации;

копию платежного поручения на сумму в размере двух минимальных окладов – для российских учреждений и организаций и 110 долл. – для организаций со стопроцентным иностранным уставным капиталом;

бланки договоров о визовом обслуживании (в двух экземплярах);

оригинал паспорта руководителя (при подаче документов).

Регистрация документов – в течение двух рабочих недель с момента их подачи.

После проверки всех документов организации присваивается регистрационный номер, заключаются договора и выдается пропуск в ДКС МИД. Срок действия договора с ДКС МИД и референс-номера – один год. При наличии данной регистрации решаются в установленном порядке вопросы визовой поддержки, а также выдачи сотрудникам зарегистрированной в ДКС МИД организации новых загранпаспортов.

Паспорта выдаются только штатным работникам организации.

Стоимость оформления загранпаспорта через МИД такая же, как и в ОВИРе, т.е. два минимальных оклада и стоимость бланка паспорта.

Для туристов, как правило, выдаются красные общегражданские паспорта, для деловых людей – синие служебные паспорта.

Сотрудник организации со стопроцентным иностранным капиталом (даже если он российский гражданин) через ДКС МИД заграничный паспорт получить не может.

В настоящее время МИД обслуживает более 20 тыс. организаций и учреждений.

Въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан может быть не разрешен, если:

не смогли подтвердить наличие средств для проживания на территории РФ или гарантии предоставления таких средств;

в пункте пропуска через границу РФ нарушили правила ее пересечения (таможенные правила, санитарные правила и др.);

сообщили о себе и о целях своего пребывания заведомо ложные сведения;

если это связано с безопасностью государства;

в период предыдущего пребывания иностранные граждане совершили преступления или противоправные действия либо были выдворены за пределы РФ в принудительном порядке;

не представили документы, требуемые для получения визы; не представили медицинских сертификатов, в том числе сертификата об отсутствии ВИЧ-инфекции, когда срок пребывания составляет свыше трех месяцев.

Визы оформляются в срок от нескольких дней до нескольких месяцев.

Консульский сбор за оформление визы в различных государствах различный и его размер постоянно изменяется.

В ряде случаев размер консульского сбора может составлять до 20–30% стоимости заграничной поездки, что не соответствует рекомендациям Всемирной туристской организации.

Размер консульского сбора в Санкт-Петербурге при поездке в Финляндию взимается от 50 до 400 FM, в зависимости от типа визы (однократная виза – 50 FM, транзитная – 150 FM, групповая виза с каждого туриста – 50 FM, виза по виду на жительство и работу – 400 FM).

Инвестиционную визу в Великобританию на один год может получить бизнесмен, вложивший в экономику не менее 200 тыс. фунтов стерлингов путем покупки или создания предприятия. Американская инвестиционная виза стоит один миллион долларов, канадская – 190 тыс. долл., португальская – 100 тыс. долл., в страны Латинской Америки – от 15 до 35 тыс. долл.

Размер консульского сбора в различных странах изменяется в зависимости от различных факторов (политической ситуации, длительности поездки и др.).

Срок выдачи визы с момента обращения также различный: от 4 до 40 дней и зависит от межгосударственных соглашений и сложившейся практики.

Для туристских групп и деловых поездок в ряде случаев оформляется групповая виза, которая ставится на списке туристов или деловых людей.

Некоторые страны российские туристы могут посещать без въездных виз: Эквадор, Колумбия, Шри-Ланка и др.

Безвизовый режим предусмотрен при въезде в государства СНГ.

В некоторые страны разрешен безвизовый въезд при наличии приглашения: Болгария, Венгрия, Куба, Монголия, Македония, Польша, Словения, Хорватия, Чехия, Югославия и др.

В ряде стран въездные визы можно получить в пунктах прибытия: Египет, Ливан, Непал, Намибия, Сирия, Турция, Кипр, Израиль, Объединенные Арабские Эмираты (ОАЭ), Индия и др.

Кроме того, следует учесть, что туристская виза в ОАЭ может быть выдана только в том случае, если в паспорте туриста нет отметки о посещении Израиля или визы в Израиль, даже если он и не посетил эту страну.

Фирма-организатор обязана предупредить туриста, что она не несет ответственности за возможный отказ от предоставления визы или ее продления. В этом случае понесенный туристом ущерб может быть компенсирован только страховой фирмой, если иное не записано в договоре страхования.

Если турист предполагает воспользоваться поездкой по нескольким европейским странам, то согласно Шенгенскому соглашению (происхождение названия от города Шенген в Люксембурге), он, получив визу в одной из стран, субъектов данного соглашения, свободно передвигается по территории остальных (Испания, Франция, Германия, Португалия, Бельгия, Нидерланды, Люксембург, Италия). Здесь четко определены внешние границы ЕС, введены единые консульские правила, нормы и порядок пересечения внешних границ, методы борьбы с нелегальной миграцией и преступностью. К восьми участникам Шенгенского соглашения намерены присоединиться другие государства ЕС: Австрия, Греция, Великобритания, Ирландия и Дания.

В Страсбурге создан единый компьютерный банк данных по учету и контролю за въезжающими иностранцами в страны ЕС. Здесь выявляются "нежелательные лица", нарушившие паспортный и визовый контроль, режим пребывания в стране, совершившие противоправные действия и др. Таким лицам въезд в страны ЕС будет запрещен в течение 10 лет.

Существуют два типа "шенгенских" виз:

единая европейская виза, дающая право беспрепятственного передвижения по территории данных стран (до трех месяцев);

въездная виза на срок свыше трех месяцев (остаётся национальной).

Единая европейская виза выдается в срок от 15 до 40 дней со дня поступления документов и стоит 10 ЭКЮ. Такая виза имеет голографические элементы и несколько степеней защиты.

Туристы из 126 стран (включая Россию) могут воспользоваться такой визой. Льготный безвизовый порядок въезда в страны Шенгенского соглашения предоставлен Венгрии, Польше, Словакии, Чехии, Латвии, Литве, Эстонии.

Ограничение и усложнение визовых формальностей со стороны ряда стран для российских туристов привели к перераспределению туристского потока в пользу стран с безвизовым или упрощенным визовым режимом: Кипр, Греция, Турция, ОАЭ, Мальта и др.

8.3. ТАМОЖЕННЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

Таможенные формальности осуществляются на основании Закона Российской Федерации "О государственной границе Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями), "Таможенного кодекса Российской Федерации" и других нормативно-правовых актов.

Таможенный контроль производится таможенными службами.

Таможенные формальности предусматривают для туриста заполнение таможенной декларации установленной формы.

Таможенная декларация (bill of entry) – это именной формуляр, который обязан заполнить и предъявить каждый турист, пересекающий границу Российской Федерации.

Здесь следует точно и без исправлений ответить на поставленные вопросы:

фамилия, имя, отчество;

гражданство;

из какой страны прибыл;

в какую страну следует;

цель поездки (деловая, туризм, личная и др.);

описание мест багажа;

сведения о наличии оружия и боеприпасов;

сведения о наличии наркотиков;
перечень предметов старины и искусства (картины, рисунки, иконы, скульптуры и др.);
наличие валюты Российской Федерации и валют других стран с указанием сумм;
наименование изделий из драгоценных металлов (золото, серебро, платина и металлы платиновой группы);
наименование природных и драгоценных камней (алмазы, бриллианты, рубины, изумруды, сапфиры, жемчуг и др.);
другие предметы (растения, плоды, семена);
дикие и домашние животные и др.

В декларацию также вносятся бинокли, фотоаппараты, видеокамеры. Неправильные сообщения, занесенные в декларацию, влекут за собой ответственность по законодательству Российской Федерации. Таможенную декларацию следует сохранять на весь период пребывания за рубежом.

Перемещение физическими лицами товаров через таможенную границу регулируется постановлением Правительства РФ № 808 от 18 июля 1996 г. " О порядке перемещения физическими лицами через таможенную границу Российской Федерации товаров, не предназначенных для производственной или иной коммерческой деятельности", введенным в действие с 1 августа 1996 г., а также приказом Государственного таможенного комитета (ГТК) РФ № 645 от 18 октября 1996 г.

В соответствии с данными документами установлено следующее:

перемещение физическими лицами через таможенную границу РФ товаров (за исключением транспортных средств), не предназначенных для производственной или иной коммерческой деятельности, производится с полным освобождением от таможенных платежей при общей стоимости перемещаемых товаров до 1000 долл. США включительно при условии, что общий вес товаров не превышает 50 кг;

с освобождением от таможенных платежей можно получать пересылаемые в международных почтовых отправлениях товары общей стоимостью до 100 долл. США включительно;

постоянно проживающие в Российской Федерации физические лица, срок временного непрерывного пребывания которых в иностранных государствах превышает 6 месяцев, могут ввозить при следовании через таможенную границу товары общей стоимостью до 5000 долл. США включительно;

лица, переселяющиеся на постоянное место жительства в Российскую Федерацию из иностранных государств (кроме бывших республик Союза ССР), могут ввозить товары общей стоимостью до 10 000 долл. США включительно;

подакцизные товары и товары, являющиеся объектом лицензирования, могут ввозиться без взимания таможенных платежей в ограниченном количестве, устанавливаемом Государственным таможенным комитетом РФ по согласованию с Министерством финансов РФ;

товары, ввозимые физическими лицами, вес которых превышает установленные квоты (50 кг), в пределах до 10 000 долл. США включительно, но не более 200 кг, облагаются в части 3-кратного превышения таможенными платежами по единой ставке в размере 30% таможенной стоимости, но не менее 4 ЭКЮ за 1 кг;

подакцизные товары и товары, являющиеся объектом лицензирования, перемещаемые через границу с превышением установленных количеств в пределах до 3-кратного превышения этих количеств, облагаются в части этого превышения таможенными платежами по единой ставке в размере 30% таможенной стоимости, но не менее 4 ЭКЮ за 1 кг;

в упрощенном, льготном режиме физические лица могут вывозить при следовании через таможенную границу Российской Федерации товары общей стоимостью до 10 000 долл. США включительно;

товары, ввозимые физическими лицами в несопровождаемом багаже, облагаются таможенными платежами по единой ставке в размере 50% таможенной стоимости, но не менее 7 ЭКЮ за 1 кг, до 10 000 долл. включительно, но не более 200 кг, за исключением граждан Российской Федерации, срок пребывания которых за рубежом составляет более 6 месяцев.

Во всех вышеуказанных случаях физические лица не освобождаются от следующих платежей:

- сборов за хранение товаров и транспортных средств;
- таможенных сборов за оформление;
- других сборов.

Предназначение товаров (для коммерческой или некоммерческой деятельности) устанавливается таможенными органами Российской Федерации с учетом следующих факторов:

- характера товара;
- количества товара;
- частоты перемещения товара;
- обстоятельств поездки.

Если такие товары не удовлетворяют вышеперечисленным требованиям, то туристу придется уплатить таможенные платежи и сборы в размерах, определяемых их таможенной стоимостью и кодом товара по ТН ВЭД.

Таможенная стоимость товара определяется по подтверждающим документам (чеки, счета, накладные и пр.). При этом таможенную стоимость своего товара должен подтвердить сам турист.

При определении таможенной стоимости товаров также учитываются: качество товара; страна его происхождения; время изготовления и другие факторы.

ГТК РФ также установил примерный перечень товаров, временный вывоз (вывоз) которых допускается без уплаты таможенных пошлин. В него включены одежда, туалетные принадлежности, личные ювелирные украшения, фото-, кино-, и видеокамеры, видеомагнитофоны с разумным количеством пленки, портативные музыкальные инструменты, проигрыватели с грампластинками, звукозаписывающая и воспроизводящая аппаратура (включая диктофоны с пленками), портативные радиоприемники и телевизоры, пишущие машинки, калькуляторы, персональные компьютеры, бинокли, детские коляски, коляски для инвалидов, спортивное оборудование, медицинские приборы и прочие товары явно для личного пользования.

Перемещение физическими лицами транспортных средств через границу Российской Федерации, не предназначенных для

коммерческой деятельности (по группе 8703 ТН ВЭД), осуществляется в следующем порядке:

новые транспортные средства (если с момента их выпуска прошло менее 3 лет включительно независимо от величины пробега), объем двигателя которых превышает 1599 куб. см, могут ввозиться в Российскую Федерацию только с уплатой таможенных платежей вне зависимости от того, какое физическое лицо их ввозит;

лица, срок пребывания которых за пределами Российской Федерации превышает 6 месяцев, могут ввозить одно транспортное средство при условии оплаты таможенных платежей по сниженной ставке в размере 0,3 ЭКЮ за 1 куб. см объема двигателя;

транспортные средства, ввозимые физическими лицами временно, на срок до одного года, освобождаются от уплаты таможенных платежей при условии, что в течение этого времени такое транспортное средство не будет передаваться в пользование или владение другому лицу;

при иных, не предусмотренных выше случаях при ввозе транспортных средств, страной происхождения которых является иностранное государство, взимается совокупный таможенный платеж, эквивалентный сумме таможенных пошлин, налога на добавленную стоимость, акцизов и иных налогов и таможенных сборов, а в отношении российских транспортных средств взимаются таможенные платежи по единой ставке в размере 1 ЭКЮ за 1 куб. см объема двигателя.

К числу таких транспортных средств относятся:

легковые автомобили;

прочие моторные транспортные средства, предназначенные для перевозки до 10 человек, включая водителя;

грузопассажирские автомобили-фургоны;

гоночные автомобили.

Определенные ограничения предусматриваются на ввоз-вывоз памятных монет из драгоценных и недрагоценных металлов, предметов искусства, культуры, антиквариата и пр.

В соответствии с указанием Государственного таможенного комитета № 01-14/723 от 10 июля 1996 г., введены новые прави-

ла временного ввоза автомобилей из-за рубежа (режим реэкспорта). Исходя из данного документа юридическому лицу, ввозящему транспортное средство, следует дать таможенным органам письменное обязательство о его обратном вывозе. Кроме того, следует положить на депозитный счет сумму, равную совокупному таможенному платежу, который бы он оплачивал, если бы ввозил машину без возврата.

Если транспортное средство возвращается, то данное физическое лицо может получить обратно вложенную сумму. Депозитный платеж состоит из налога на добавленную стоимость, акциза и таможенной пошлины.

Если машина ввозится в Россию физическим лицом на срок до двух месяцев, то никаких таможенных пошлин и налогов ее владелец не уплачивает, более двух месяцев – уплачивается пошлина 3% от суммы таможенного платежа. Гарантия о ее реэкспорте для физических лиц аналогична вышеуказанному. Если данные условия не выполнены, то сумма таможенных платежей не возвращается, а ввоз транспортных средств считается незаконным.

В соответствии с Законом Российской Федерации от 29 ноября 1996 г. "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О государственной границе Российской Федерации" будет введен сбор за пограничное оформление со всех физических лиц, грузов и транспортных средств.

Величина такого сбора, кратная минимальному размеру оплаты труда, и составляет:

0,8 – для граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства;

2,0 – для граждан, пересекающих Государственную границу РФ на легковом автомобиле;

3,0 – сбор за пересечение границы микроавтобусом;

7,0 – сбор за пересечение границы автомобилем грузоподъемностью от 5 до 20 т;

13,0 – сбор за пересечение границы автомобилем грузоподъемностью более 20 т;

20,0 – сбор за пересечение границы самолетом с числом пассажирских кресел 50–100;

33,0 – сбор за пересечение границы самолетом с числом пассажирских кресел более 200 и т.д.

Отдельно оплачивается сбор за перевозку груза в транспортном средстве (например, 100 кг самолетом – 0,3 минимального размера оплаты труда; судами – пропорционально дедевейту и весу груза; для железнодорожного транспорта – по индивидуальной шкале расчетов и др.).

По данному закону каждый прицеп рассматривается как самостоятельное транспортное средство в части взыскания данного сбора.

Введение новых пограничных сборов, а также оставшиеся в силе таможенный и аэропортный сбор не способствуют развитию туристских путешествий. Так, только пограничный сбор с туриста, следующего через границу в оба направления на автобусе составит 133 440 руб., тогда как стоимость самого билета в приграничных зонах с Китаем, Польшей, Финляндией – около 120 000 руб.

8.4. ВАЛЮТНЫЙ КОНТРОЛЬ И ОБМЕН ВАЛЮТЫ

Валютный контроль осуществляется в соответствии с Законом РФ "О валютном регулировании и валютном контроле" от 1 января 1993 г., Указом Президента Российской Федерации от 21 ноября 1995 г. "О первоочередных мерах по усилению системы валютного контроля в Российской Федерации", Приказом Центрального банка РФ от 24 апреля 1996 г. "Положение об изменении порядка проведения в Российской Федерации некоторых видов валютных операций" и др.

Валютными ценностями по российскому законодательству считаются:

иностранная валюта:

а) денежные знаки в виде банкнот, казначейских билетов, монет, которые находятся в обращении и являются законным платежным средством в других странах;

б) средства на счетах в денежных единицах иностранных государств и международных денежных или расчетных единицах; ценные бумаги в иностранной валюте, платежные документы (чеки, векселя, аккредитивы и др.), фондовые ценности (акции, облигации) и другие долговые обязательства, выраженные в иностранной валюте;

драгоценные металлы – золото, серебро, платина и металлы платиновой группы (палладий, иридий, родий, рутений и осмий) в любом виде и состоянии за исключением ювелирных и бытовых изделий, а также лом таких изделий;

природные драгоценные камни – алмазы, рубины, изумруды, сапфиры и александриты в сыром и обработанном виде, а также жемчуг, за исключением ювелирных и бытовых изделий из этих камней и лом таких изделий.

В Россию валютные ценности могут быть ввезены беспрепятственно с соблюдением таможенных правил.

Во въездной декларации такие ценности необходимо указывать. Есть ограничения на беспошлинный ввоз жемчуга в зернах и изделий из него.

Вывоз ювелирных и бытовых изделий из драгоценных металлов и камней, если это предметы личного пользования, допускается свободно, с соблюдением таможенных правил. Это означает, что такие предметы вывозятся временно и должны быть ввезены назад в Россию, т.е. их нельзя ни продать, ни подарить за границей и т. д.

Вывоз драгоценных металлов и драгоценных камней гражданами в иных случаях запрещен.

Вывоз иностранной валюты гражданами свободный и не ограничен суммой.

При этом сумма до 500 долларов США (или эквивалент) вывозится без предъявления таможенному контролю справки установленной формы (форма № 0406007), более 500 долл. США – представляется справка данной формы на сумму разницы между фактически вывозимой суммой и установленным лимитом.

Справки введены в действие с 3 апреля 1995 г. и выдаются банками или уполномоченными обменными пунктами, где произведен обмен рублей на валюту (см. приложение). По этой справке кроме валюты можно вывезти дорожные чеки, именные чеки и денежные аккредитивы. Справка действительна в течение двух лет с момента ее выдачи. Данная справка заполняется по документу, удостоверяющему личность, и не подлежит передаче другим лицам. При оформлении справки на сумму 10 000 долл. и более банк обязан в течение трех рабочих дней сообщить реквизиты паспорта гражданина в территориальное учреждение ЦБ РФ.

Кроме валюты и платежных документов, выраженных в ней, которые куплены в банке, гражданин имеет право вывезти также ввезенные ранее и зарегистрированные на таможене иностранную валюту, платежные документы в ней (чеки, векселя и др.) в иностранной валюте, а также документы, включая доверенности на распоряжение средствами в иностранной валюте и иными валютными ценностями, переведенными или присланными в его адрес в Россию. Основанием для вывоза ввезенных ранее валютных ценностей являются таможенные документы (формы № Т-6, ТС-28), подтверждающие их ввоз на территорию РФ. Таможенная декларация ф. № Т-6 и удостоверение на ввоз иностранной валюты ф. № ТС-28 действительны 12 месяцев со дня их выдачи.

Гражданин может вывезти не более 10 штук памятных монет из недрагоценных металлов (без предоставления обязательства об обратном ввозе). Вывоз памятных монет из драгоценных металлов гражданами запрещен. Ввоз в Россию памятных монет из недрагоценных и драгоценных металлов осуществляется без ограничений.

Граждане могут вывозить переведенные или присланные в Россию документы (включая доверенности на распоряжение средствами в российской валюте и имуществом), а также сберегательные книжки и другие документы, которые удостоверяют

сдачу на хранение денег, валютных ценностей и другого имущества, при условии, что эти документы выписаны на имя отъезжающего за границу гражданина или подтверждают принадлежность ему имущества. При этом в платежных документах не должно быть передаточных надписей, т.е. указаний на передачу прав другому лицу. В остальных случаях вывоз и пересылка за границу указанных документов, в том числе доверенностей на распоряжение имуществом, находящимся за границей, может быть с разрешения ЦБ РФ.

Вывоз и ввоз гражданами акций и облигаций в рублях запрещен. В соответствии с российским законодательством (ст.6 и 8) Закона РФ "О валютном регулировании и валютном контроле" ввоз иностранной валюты производится без ограничений при соблюдении таможенных правил.

Ввоз и вывоз российских рублей также ограничен с 1 октября 1995 г. 500 минимальными окладами (письмо ЦБ РФ от 14.08.95 г. № 29-5/1054). Эта сумма вносится в таможенную декларацию.

Ввоз и вывоз суммы, превышающей указанный лимит, не разрешается и подлежит конфискации, если ее излишки не сданы на хранение.

Следует также принимать во внимание новое "Положение об изменении порядка проведения в Российской Федерации некоторых видов валютных операций", утвержденное ЦБ РФ 24 апреля 1996 г. (приказ № 02-94).

Во многих зарубежных странах для туристов не введено никаких ограничений по ввозу-вывозу национальной валюты и других платежных средств через свои границы (Австрия, Бельгия, Великобритания, Дания, Германия, Нидерланды, Португалия, Швейцария, США, Канада, Австралия, Япония).

В ряде стран ввоз-вывоз валюты регламентируется предельной суммой, которая не декларируется, сумма сверх установленного лимита вносится в декларацию (Испания, Италия, Греция).

Почти все страны СНГ ввели запрет на ввоз и вывоз со своей территории национальной валюты. Исключение – страны Прибалтики и Киргизия.

Для удобства денежных расчетов туристам целесообразно воспользоваться дорожными чеками или пластиковыми карточками (расчетными или дисконтными).

В Западной Европе с целью привлечения туристов существует система льготных покупок без налога (TFS). При покупке товара туристу по предъявлении документа выдается специальный чек. При выезде из страны на нем ставится отметка таможен, после чего туристу выплачивается разница между стоимостью товара и суммой НДС и комиссионных, что составляет в среднем 10–20% от стоимости товара. Такая система льгот имеет ограничения по минимальной сумме покупок в одном магазине. Так, например, в Швеции – это 200 крон, Нидерландах – 300 гульденов, в Дании – 300 датских крон, в Австрии – 1000 шиллингов.

Единая система ET (Europe Tax-Free Shopping) объединяет более 100 000 магазинов в 24 странах мира, торгующими товарами народного потребления и продуктами.

Существуют три вида бланков ETS: обычный чек (tax-free) для туристов; формуляр ETS (из Германии и Австрии); банковский чек ETS. Чеки tax-free действительны к оплате в пунктах кассового возврата в течение трех месяцев.

Возмещение по чеку TFS (tax-free) можно получить в отделениях и обменных пунктах банков Москвы, Санкт-Петербурга и других городов. Здесь принимаются чеки, заверенные иностранной таможенной службой при вылете в Россию, из 16 стран Европы.

После присоединения России к 8-й статье Международного валютного фонда (МВФ) российская национальная валюта постепенно становится конвертируемой. Российский рубль сейчас можно обменять не только в странах СНГ и Балтии, но и в Болгарии, Турции, Финляндии, Польше и других странах.

В.5. САНИТАРНЫЙ И ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ

Под санитарными формальностями понимаются процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими границу, установленных требований по вакцинации.

В соответствии с рекомендациями ВТО профилактика заразных болезней при путешествии по странам риска включает в себя: просвещение; вакцинацию; профилактическое лечение.

Санитарно-эпидемиологический контроль на пограничных пунктах осуществляется специальными санитарными службами в соответствии с действующими нормами.

Для предотвращения распространения опасных заболеваний (чумы, холеры, лихорадки, оспы и др.) органами здравоохранения могут вводиться особые меры санитарного контроля. Они регламентируются Законом РСФСР "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" и постановлением Правительства от 5 июня 1994 г. № 624 "Об утверждении Федеральной целевой программы по охране территории Российской Федерации от завоза и распространения особо опасных инфекционных заболеваний людей, животных и растений, а также токсических веществ на 1994–1997 годы".

В соответствии с данными документами предполагается открыть дополнительно более 100 карантинных пунктов, оборудовать санитарно-контрольные пункты аэропортов, морских и речных портов, вокзалов, автовокзалов, где осуществляются международные перевозки.

Вакцинации подлежат туристы, выезжающие в страны, где распространены карантинные заболевания международной значимости: оспа, холера, чума, желтая лихорадка, малярия. Так, чума распространена в Африке (Мадагаскар, Мозамбик, Танзания, Уганда, Заир, Зимбабве), Азии (Индия, Вьетнам), Южной Америке (Боливия, Бразилия, Перу); оспа – в Африке (32 страны), Азии (16 стран); холера – в Южной Америке (18 стран), Океании (одна страна), в Европе (Албания, Россия и

другие страны СНГ), желтая лихорадка и малярия – в Южной Америке, Африке, Юго-Восточной Азии. При поездке в группу стран, являющихся "зоной желтой лихорадки", туристу следует сделать прививки, а также получить заключение врача об отсутствии противопоказаний для поездки в эти страны.

Некоторые прививки по установленным правилам следует сделать не позже чем за месяц до отъезда. Выезжающим в страны Африки и Южной Америки необходимо сделать прививку от желтой лихорадки и обновить прививку от дифтерии. Тем, кто выезжает на длительное время в страны Индокитая или Юго-Восточной Азии, прививки следует сделать от холеры и малярии. Аналогичные ограничения существуют для туристов, выезжающих в некоторые регионы Сибири или на Камчатку в мае-июне. При этом следует сделать прививки против энцефалитного клеща. Вакцинация оформляется международным сертификатом, выдаваемым туристу медицинским учреждением, в соответствии с установленными требованиями, подписывается лично врачом с указанием его статуса и удостоверяется печатью. Оформление групповых сертификатов не допускается. Вся информация по оформлению сертификата изложена в "Требованиях к свидетельству о прививках при поездке за границу", а также документе "Медицинская информация и формальности при международных путешествиях", разработанных Всемирной организацией здравоохранения и Всемирной туристской организацией. Сертификат заполняется на трех языках: английском, французском, немецком.

В соответствии с новой редакцией Закона Российской Федерации от 1 августа 1995 г. "О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызванного вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)", было принято постановление Правительства РФ № 1158 от 25 ноября 1995 г. "Об утверждении требований к сертификату об отсутствии ВИЧ-инфекции, предъявляемому иностранными гражданами и лицами без гражданства при обращении за визой на въезд в Российскую Федерацию на срок свыше трех месяцев".

В ряде стран также установлены нормы предоставления сертификата на отсутствие ВИЧ-инфекции:

США – только при въезде на постоянное место жительства;
Филиппины, Пакистан, Китай – на срок более одного года;
Ливия – 6 месяцев;

Иран и КНДР – на срок свыше 3 месяцев.

Если турист отправляется в поездку с животными (собакой, кошкой, попугаем, обезьяной и пр.), следует иметь ветеринарную справку, что животному сделаны все необходимые прививки, а также справку из клуба, что оно не является редким экземпляром. Для перевозки экзотических животных требуется разрешение Министерства охраны природы и окружающей среды.

Оплата перевозки животного (как за лишний вес багажа) производится независимо от того, сколько весит багаж пассажира и даже в том случае, если багажа нет.

В приложении к данной главе даны некоторые документы, связанные с выполнением установленных туристских формальностей.

ПРИЛОЖЕНИЕ 8.1

АНКЕТНЫЕ ДАННЫЕ ТУРИСТА ДЛЯ ВИЗЫ

место
для фото

Фамилия И.О. _____

Дата рождения _____

Место рождения _____

Последний выезд за рубеж (год, страна) _____

Профессия _____

Последнее место работы _____

Месяц, год, вступления	Должность с указанием учреждения организации, предприятия	Полный адрес учреждения

Домашний адрес и телефон _____

Служебный телефон _____

**ДОПОЛНЕНИЯ К ФРАНЦУЗСКОЙ АНКЕТЕ*

к п.7. Девичья фамилия _____

п. 19. Семейное положение: холост, женат, разведен, вдовец (нужное подчеркнуть)

**ДОПОЛНЕНИЯ К ИТАЛЬЯНСКОЙ АНКЕТЕ*

Национальность _____

Предыдущие поездки в Италию (год, город) _____

Рост _____ Борода (да, нет) _____

Цвет глаз _____ Усы (да, нет) _____

Волосы _____ Особые приметы _____

" ДОПОЛНЕНИЯ К АНГЛИЙСКОЙ АНКЕТЕ

п. 7. Ф.И.О. Вашего отца (полностью) _____

п. 8. Ф.И.О. Вашей матери (полностью) _____

14. Вы в браке? Разведены? Живете раздельно?

Не в браке ? Вдова? (нужное подчеркнуть)

15. Если Вы в браке, укажите данные супруга (ги):

Ф.И.О. _____

Дата рождения (день, месяц, год) _____

Постоянное место жительства Вашего супруга (ги) _____

16. Сколько у Вас детей младше 16 лет? _____

" " _____ 199_ г. Личная подпись _____

КОПИЯ ТИТУЛА ОБЩЕГРАЖДАНСКОГО ПАСПОРТА

СССР

(ГЕРБ)

USSR

THE UNION OF SOVIET SOCIALIST REPUBLICS
PASSPORT

(ФАМИЛИЯ)

(Имя)

(Отчество)

Подпись
/Holders
signature
владельца

(номер паспорта)

СОЮЗ СОВЕТСКИХ СОЦИАЛИСТИЧЕСКИХ РЕСПУБЛИК

	Тип/ Type	Код государства/ выдачи SUN	Code of issuing State	№ паспорта/ Passport No.
ПАСПОРТ PASSPORT		Фамилия/ Surname		
		Имя/ Given names		
Фотография / Foto		Гражданство/ Nationality		
		Дата рождения/ Date of birth		Место рождения/ Place of birth
		Пол/ Sex		Дата выдачи/ Date of issue
(печать)		Орган, выдавший документ/ Authority		Дата окончания срока действия/ Date of expiry

ПРИЛОЖЕНИЕ 8.3

**АНКЕТА
ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ В ПОСОЛЬСТВО ИСПАНИИ**

Фамилия _____
Имя _____
Серия, № паспорта _____
Семейное положение _____
Адрес _____
места проживания _____
Контактный телефон _____
Место работы _____
Адрес _____
места работы _____

Для оформления испанской визы необходимо 4 фотографии!

Дата _____

Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4

**АНКЕТА
ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ В ПОСОЛЬСТВО ИТАЛИИ**

_____ Фамилия _____
_____ Имя _____
_____ Серия, № паспорта, дата рождения _____
_____ Семейное положение _____
_____ Адрес места проживания _____
_____ Контактный телефон _____
_____ Место работы, профессия _____
_____ Адрес места работы _____

Для оформления итальянской визы необходимо 2 фотографии!

Дата _____

Подпись _____

ОСНОВНАЯ АНКЕТА В ИСПАНИЮ

Дата _____ Отель _____

Количество дн/ноч. _____ Дети _____

Размещение _____ Паспорт _____ № _____

Экскурсии _____ Фото _____

Оплата _____

1. Ф.И.О.(полностью) _____

2. Другие фамилии, если меняли _____

3. Страна проживания _____

4. Национальность _____

5. Семейное положение _____

6. Ф.И.О. и дата рождения детей, если вписаны в паспорт и едут с Вами _____

7. Фамилия Вашего отца, девичья Фамилия Вашей матери _____

8. Домашний адрес по прописке: _____

9. Домашний телефон _____

10. Должность _____

11. Место работы, рабочий телефон _____

12. Адрес места работы _____

13. Материальное обеспечение поездки: наличные деньги, чеки, кредитные карты _____

14. Даты предыдущих поездок в Испанию _____

15. Даты и места подачи визовых заявлений в Испанию _____

REPUBBLICA ITALIANA AMBASCIATA
D'ITALIA-MOSCA

RICHIESTA DI UN VISTO D'INGRESSO IN ITALIA

Application for an entry visa into Italy
Заявление на въездную визу в Италию

296

Cognome _____
Surname _____
Фамилия _____
Nome _____
Name _____
Имя _____
Nato il _____ a _____
Data of birth _____ at _____
Дата рождения _____ Место рождения _____
Provincia _____
County _____
Область, край _____
Stato _____
Country _____
Государство _____
Cittadinanza attuale _____
Present nationality _____
Настоящее гражданство _____
Tipo e n. del passaporto _____
Nature and number of passport _____
Тип и номер паспорта _____
Rilasciato da _____
Issued at _____
Кем и когда выдан _____

Figli minory
accom
pagnanti
il titolare

Children
under 16 years
of age

Сопровождающие

дети
(молоче
16 лет)

Data di rilascio _____ Valido fino a _____
Date of issue _____ Valid until _____
Дата выдачи _____ Действителен до _____

Professione (Ente di appartenenza e qualifica) _____
Profession _____
Профессия (Место работы и специальность) _____

indirizzo
address
адрес

Nel paese di residenza _____
In the country of residence _____
В стране проживания _____

In Italia _____
In Italy _____
В Италии _____
In Italy _____
В Италии _____

ДОВЕРЕННОСТЬ

на ведение дел по осуществлению поездки
несовершеннолетнего гражданина России за границу

Город " " _____ 199__ г.

Я _____,
(фамилия, имя, отчество)

проживающий _____,
(полный адрес по месту жительства)

поручаю _____,
(фамилия, имя, отчество)

паспорт № _____ выдан " " _____ 199__ г.

проживающий _____,
(полный адрес по месту жительства)

представлять интересы моего ребенка _____,
(фамилия, имя, отчество)

свидетельство о рождении № _____, _____
(дата и место выдачи)

во всех учреждениях и организациях по всем вопросам, связанным с поездкой моего ребенка за границу Российской Федерации в _____ по туристско-экскурсионной путевке компании _____, для чего доверяю вести от моего имени все дела во всех организациях, учреждениях и предприятиях, получать все необходимые документы, расписываться и совершать все действия, связанные с выполнением настоящего поручения.

Полномочия по настоящей доверенности не могут быть переданы другим лицам.

Доверенность действительна по " " _____ 199__ г.

Подпись

Заверительная подпись нотариуса, печать.

**ПАМЯТКА ТУРИСТУ,
ВЫЕЗЖАЮЩЕМУ В ИСПАНИЮ**

Регистрацию на рейс и таможенный досмотр туда и обратно туристы проходят самостоятельно. В салоне самолета на пути в Испанию Вам предложат заполнить иммиграционную карточку. Прибытие в аэропорт по местному времени. Время в пути от Москвы до Мадрида около 5 часов, до Барселоны – 4 часа. Разница во времени (-2 часа). На пограничном пункте в Испании иммиграционная карточка с загранпаспортом вручается пограничнику. Верхняя часть карточки отрывается, а нижнюю часть следует сохранить до обратного вылета.

На территории Испании Вас обслуживает фирма _____ . По прибытии Вас встретит русскоговорящий гид, который организует доставку группы в отель.

В номере

Обязательно оставляйте ключи в администрации отеля, когда уходите. С 10.00 до 12.00 происходит уборка Вашего номера, замена полотенец и уборка кроватей. Постельное белье в отелях меняют обычно через 2-3 дня. Отели не несут ответственности за Ваши ценные вещи и деньги, поэтому рекомендуем взять напрокат сейф (стоимость за неделю 15 – 30 долл. США). Электрическая сеть имеет напряжение 220 – 240 вольт, розетки европейского стандарта. В данном отеле нет гладильных комнат, можно взять утюг в бюро обслуживания. Вода из-под крана пригодна для питья, но содержит высокий процент соли, поэтому лучше покупать минеральную воду в супермаркетах.

В ресторане

Завтрак в отелях обычно с 8.00 до 10.00 – шведский стол, состоящий из широкого выбора закусок, фруктов, чая, кофе и др.

В обед или ужин все напитки оплачиваются отдельно.

На море

Обычно в Испании отели не имеют своих пляжей. Вы пользуетесь бесплатными муниципальными пляжами. Пляжи каждый вечер убираются. Стоимость лежака на пляже – 300–500 песет, зонтика – 150 песет. В бассейне отеля все бесплатно. Солнечные лучи в Испании очень сильные, поэтому не рекомендуем Вам находиться на пляже с 12 до 16 часов.

На доске объявлений

В холле каждого отеля имеется доска объявлений, на стенде которой Вы найдете информацию о времени сбора на экскурсию, времени выезда из отеля, а также информацию нашего гида.

Телефон

Все автоматы на улицах города – международные (из них выгоднее звонить, чем из гостиницы). В автомат бросьте 3 монеты по 100 песет, наберите 07, после появления непрерывного зуммера, наберите без пауз 7 + код города + номер телефона). Для продолжения разговора опускайте монеты.

Отъезд

В последний день Вашего тура в 10.00 нужно свои вещи сдать в камеру хранения в отеле. Освобождение номеров в 10.00. Вы должны оплатить все счета за дополнительные услуги отеля. О времени отъезда Вам будет сообщено заранее нашим гидом или на доске объявлений. В аэропорту необходимо быть за 2 часа до вылета.

Полезные советы

Магазины работают с 9.00 до 13.00 и после обеда с 17.00 до 20.00. Воскресенье – выходной.

Если Вы хотите воспользоваться услугами такси, то следует вызвать его по телефону. На улице останавливать такси не везде принято.

Если Вы хотите взять машину напрокат, обратитесь к нашему gidу. Рекомендуем не носить с собой авиабилет, загранпаспорт и большую сумму денег.

Климат Испании

Климат в стране умеренный. Средняя температура летом – $+ (30-35^{\circ} \text{C})$, осенью – $+ (10-15^{\circ} \text{C})$, весной – $+ (10-15^{\circ} \text{C})$, зимой – $+ (5-10^{\circ} \text{C})$.

Режим пребывания и передвижения

Регистрация российских граждан, прибывших в страну в кратковременную командировку, частную поездку, а также с целью отдыха и туризма, не производится.

Российские граждане посещают пункты, указанные в визовом запросе;

Передвижение ограничено 40 км вокруг места прибытия.

Дипломатические представительства Российской Федерации на территории Испании

Мадрид, Консульский отдел Посольства, улица Joaquin Costa (рядом со станцией метро Republica Argentina), тел. 411-29-57.

Барселона, Генеральное консульство, Avenida Pearson, 40-42, тел. 280-54-32.

Часы работы этих учреждений с 9.00 до 19.00, перерыв на обед с 14.00 до 16.00. В чрезвычайных случаях вне рабочих часов консульских учреждений можно обратиться в российское посольство в Мадриде (телефон дежурного – 562-22-64).

Валюта Испании

Денежная единица Испании – песета. В обращении находятся монеты достоинством от 1, 5, 10, 25, 50, 100, 200 и 500 песет, банкноты 1000, 2000, 5000 и 10 000 песет. Ввоз валюты не ограничен. При ввозе наличной валюты на сумму свыше одного миллиона песет (около десяти тысяч долларов США) ее необходимо внести в таможенную декларацию. Вывоз – максимум 500 000 (пятьсот тысяч) песет.

Банки обслуживают клиентов по будням с 08.15 до 14.00, в субботу до 13.00, в воскресенье – выходной день. Обменять валюту можно также в обменных пунктах, гостиницах и бюро путешествий. При выборе места для обмена валюты необходимо учитывать, что большинство банков берет комиссию за услуги. Минимальная комиссия составляет 500 песет, или 1% при обмене суммы свыше 500 000 песет. В обменных пунктах и гостиницах комиссия обычно не берется, при этом курс соответственно ниже. При обмене дорожных чеков, еврочеков и наличной валюты (от 100 долларов США) необходимо предъявлять заграничный паспорт. Если у Вас кредитная карточка, то перед поездкой надо уточнить в Вашем банке, в каких банкоматах Вы можете получить наличные деньги.

Курс испанской песеты по отношению к доллару США колеблется в пределах 120–140 песет за доллар США.

Таможенные ограничения

Ввоз предметов для личного пользования (личные драгоценности, фотоаппараты, кинокамеры, музыкальные инструменты, переносные видео и аудиоаппараты, спортивные принадлежности, оборудование для кемпинга и т.д.) не ограничен. Испанские

таможенники выдают (по требованию) квитанции, удостоверяющие, что предмет был ввезен в Испанию.

На одно лицо разрешен беспошлинный ввоз: крепких напитков (водка, коньяк и т.п.) – 1 л, крепкого вина – 2 л, сухого вина – 2 л, сигарет – 200 шт., табака – 250 г, кофе – 500 г, чая – 100 г.

Если сотрудник таможенных органов имеет основания полагать, что какой-либо предмет ввозится с целью продажи, он может потребовать, чтобы турист заполнил декларацию и немедленно внес денежный залог, который будет возвращен при выезде из страны, по предъявлении декларации и предмета, вызвавшего проблему.

Личная безопасность

Как и везде, в Испании следует предпринимать элементарные меры предосторожности: не оставлять вещи без присмотра (в том числе и в запертом автомобиле), не носить с собой без нужды крупных денежных сумм, в ночное время избегать появления в безлюдных незнакомых местах, соблюдать осторожность в метро, во время прогулок лучше иметь с собой ксерокопию паспорта, а сам паспорт, деньги и авиабилет хранить в гостиничном сейфе (эта услуга платная) или ином надежном месте.

Потеря документов

1) При утере билета на рейс Аэрофлота следует обратиться в представительство Аэрофлота в Мадриде (улица Ortega y Gasset, 2) тел: (91) 431-37-06 или в Барселоне тел: (93) 430-58-80.

2) В случае кражи паспорта первое, что следует сделать, это направиться в ближайший полицейский участок и заявить о случившемся. Там будет составлен протокол (denuncia), один экземпляр которого Вы получите на руки. Затем надо обратиться в Консульский отдел Посольства в Мадриде или в Генконсульство в Барселоне. Было бы желательно, чтобы с Вами пришли 1–2 человека из Вашей тургруппы со своими паспортами или сопровождающий от турагентства с документами. При себе

необходимо иметь полицейский протокол и 2 фотографии. После совершения необходимых формальностей Вам будет выдано свидетельство на возвращение – временный документ, заменяющий паспорт.

Общенациональные праздники

В эти дни банки, магазины и музеи не работают:

- 1 января – Новый Год;
- 6 января – День Волхвов, Пасха;
- 19 марта – День Сан Хосе;
- 19 марта – День Тела Христова;
- 19 марта – Св.Пятница;
- 1 мая – День Труда;
- 25 июля – День Святого Сантьяго;
- 15 августа – Успение Марии (Успение);
- 12 октября – День Испанских Единств;
- 1 ноября – День Всех Святых;
- 6 декабря – День Конституции;
- 8 декабря – День Непорочного зачатия;
- 25 декабря – Рождество.

"Береженого – бог бережет!"

ПРИЯТНОГО ВАМ ОТДЫХА !

ПРИЛОЖЕНИЕ 8.9

**ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕВОЗКАХ ГРУПП
ПО МАРШРУТАМ**

1. МОСКВА – МАЛАГА – МОСКВА (начиная с _____)

День вылета – четверг

Расписание полетов:

Вылет Ш2 12:30 Прилет АGR 15:00 рейс J41019

Вылет АGR 17:40 Прилет Ш2 00:05 рейс J41020

Тип самолета: ТУ 154/ИЛ 86

Авиакомпания: "АЛАК"

Только Y-кл.

2. МОСКВА – РИМИНИ – МОСКВА (начиная с _____)

День вылета – вторник

Расписание полетов:

Вылет Ш2 13:40 Прилет RMI 15:15 рейс SU 2293

Вылет RMI 18:15 Прилет Ш2 00:05 (+1) рейс SU 2294

Тип самолета: ИЛ 86

Авиакомпания: "Аэрофлот"

*Y-кл; C-кл (+ 70 USD); F-кл (+100 USD)

ПРИЛОЖЕНИЕ 8.10

--	--



ЗАЯВЛЕНИЕ О ВЫДАЧЕ ЗАГРАНИЧНОГО ПАСПОРТА

1. Фамилия, имя, отчество _____
если ранее имели другую фамилию, имя, отчество, укажите их _____
2. Год, число, месяц рождения _____
3. Место рождения _____
республика, край, область, населенный пункт
4. Место постоянного жительства (приписки) _____ Москва
индекс _____
улица _____ дом, корпус, квартира, телефон _____
- Паспорт серии _____ номер _____ выдан “ _____ ” _____ 19__ года
указать, кем выдан _____
5. Гражданство _____ . Если одновременно имеете гражданство другого государства, укажите это _____
6. Цель получения заграничного паспорта _____
для временного выезда из РФ _____
для выезда на постоянное жительство (в какую страну) _____
7. Был ли на Вас за период работы (учебы, службы) оформлен допуск к сведениям, составляющим государственную тайну? _____
Имеете ли Вы договорные, контрактные обязательства, препятствующие выезду за границу? _____
8. Имеете ли Вы неисполненные обязательства, наложенные судом? _____
Не предъявлен ли Вам гражданский иск в суде? _____
9. Не возбуждено ли в отношении Вас уголовное дело? _____
10. Подлежите ли Вы призыву на действительную срочную военную службу? (для мужчин в возрасте от 17 до 27 лет) _____
11. Прошу внести в заграничный паспорт сведения о моих детях, гражданах Российской Федерации, в возрасте до 18 лет.

Прошу выдать заграничные паспорта моим детям (ненужное зачеркнуть).

Дата и место рождения	Фамилия, имя, отчество

12. Выписка из трудовой книжки о трудовой деятельности за последние 10 лет (включая учебу в учебных заведениях и военную службу).

Месяц и год		Должность и место работы с указанием министерства (ведомства), без сокращений	Местонахождение (адрес) предприятия, учреждения, организации
поступления	ухода		

Сведения, указанные в заявлении, сверены с паспортом, военным билетом и трудовой книжкой.

“ ” 19 г. _____

подпись, фамилия должностного лица
предприятия, учреждения, организации, телефон

М.П.

13. Имею заграничный паспорт серии _____ номер _____,
выданный “ ” 19 г. _____

кем выдан

МНЕ ИЗВЕСТНО, ЧТО ЗАВЕДОМО ЛОЖНЫЕ СВЕДЕНИЯ В ЗАЯВЛЕНИИ
МОГУТ ПОВЛЕЧЬ ОТКАЗ В ВЫДАЧЕ ЗАГРАНИЧНОГО ПАСПОРТА.

“ ” 19 г. _____ (подпись заявителя)

Дата приема документов “ ” 19 г.

Регистрационный номер _____

Подпись, фамилия работника ОВИР _____

Серия и номер выданного заграничного паспорта _____

“ ” 19 г. (дата его выдачи).

ПРИЛОЖЕНИЕ 8.11

Ф. № 0406007

При вывозе валютных ценностей
подлежит сдаче пограничной таможене

(штамп
банка)

СПРАВКА

серия _____ номер _____
" _____ " _____ 199 _____ г.

Выдана

_____ /
фамилия, имя, отчество

Предъявлен

_____ серия _____ номер _____
наименование документа

Резидент –

Нерезидент –

(нужное отметить x в отведенном месте)

ПОЛУЧЕНО КЛИЕНТОМ:

Код ценности _____

Код валюты (номинала) _____

Сумма (цифрами) _____

Сумма (прописью) _____

ПРИНЯТО ОТ КЛИЕНТА:

Код ценности _____

Код валюты (номинала) _____

Сумма (цифрами) _____

Сумма (прописью) _____

Подпись работника банка _____ /

_____ /
фамилия, имя, отчество

В строке “код ценности” указывается двузначный код ценности по следующему классификатору ценностей:

банкноты и казначей- ские билеты	10	акции	31
монета	11	облигации	32
чеки	20	сертификаты сделок “фьючерс”, “опцион”	33
простые векселя	21	депозитные сертифи- каты	34
тратты	22	сберегательные сер- тификаты	35
аккредитивы	23	другие долговые обя- зательства	36
платежные поручения и денежные ордера	25		

В строке “код валюты (номинала)” указывается трехзначный код валюты, в которой оценивается номинал денежных знаков или ценных бумаг по действующему классификатору валют. Коды наиболее распространенных валют:

002-рубли	014-финляндская марка	048-немецкая марка
001-доллар США	017-норвежская крона	902-украинские гривны
003-английский фунт стерлингов	018-датская крона	903-эстонские кроны
005-голландский гульден	022-канадский доллар	904-латвийские латы
006-швейцарский франк	024-японская иена	905-литовские литы
007-шведская крона	027- австрийский шиллинг	927-казахстанские тенге
008-итальянская лира	035- австралийский доллар	929-туркменские манаты
009-французский франк	040-бельгийский франк	935-киргизские сомы

9. СТРАХОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ ПУТЕШЕСТВИЙ

Страхование как своеобразный вид бизнеса существовал еще в дореволюционной России, где операции по страхованию производили правительственные и земские учреждения, а также частные страховые компании.

В бывшем СССР страхование было полной монополией государства в лице Госстраха.

В настоящее время в России зарегистрировано более 3000 страховых компаний, из них около 50 крупнейших, на долю которых приходится около 43% всех страховых поступлений.

Однако поступление страховых взносов в России по отношению к валовому национальному продукту составляет менее 0,7%, что не только ниже аналогичных показателей многих зарубежных стран (8–10%), но и значительно ниже, чем это было в Российской Федерации на рубеже 80–90-х годов (около 3%).

Это в первую очередь связано с такими основными факторами:

- низкими потенциальными возможностями национальных страховых компаний по размещению крупных страховых рисков;

- низким уровнем страховой культуры и грамотности в обществе;

- недостаточными льготами для страховщиков и страхователей в рамках существующего законодательства;

- небольшими размерами уставных капиталов и отсутствием достаточных страховых резервов;

- недостатком опыта страховой деятельности в условиях рынка, в том числе в оценке страховых рисков;

- слабая интеграция российского страхового рынка в европейский и мировой и др.

9.1. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ СТРАХОВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

К настоящему времени в основном сформирована нормативно-правовая база страхования в России. Принят Закон Российской Федерации "О страховании", в котором впервые на законодательном уровне сформулирована специфика страхования как особой формы предпринимательской деятельности.

В Законе отражены основные требования по:

соблюдению всеми участниками страхования соответствующего законодательства, обеспечению защиты прав и интересов страхователей, страховщиков и государства;

выполнению участниками страхования обязательств по договорам страхования;

содействию в появлении на страховом рынке страховщиков, имеющих прочную финансовую репутацию и пресечению деятельности недобросовестных страховых компаний;

созданию условий для здоровой конкуренции на страховом рынке, эффективного развития страховых услуг, повышению культуры страхования.

Кроме данного основного Закона РФ "О страховании" принят также ряд других законов и законодательных актов:

Закон РФ "Об основах проведения обязательного страхования на территории Российской Федерации";

Закон РФ "Об обязательном страховании ответственности перевозчика";

Закон РФ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств за причинение ущерба имущественным интересам третьих лиц";

Закон РФ "Об обязательном страховании военнослужащих и приравненных к ним лиц";

Указ Президента Российской Федерации "Об основных направлениях государственной политики в сфере обязательного страхования";

постановление Правительства РФ о внесении изменений в действующие нормативные акты в части отнесения затрат по добровольному страхованию имущества субъектов предпринимательской деятельности на себестоимость продукции, товаров и услуг;

законодательный акт об увеличении минимального размера оплаченного уставного капитала предприятий и организаций, необходимого для получения ими лицензий на осуществление страховой деятельности;

законодательный акт, разрешающий иностранным страховым компаниям, зарегистрированным в соответствии с национальным законодательством, учреждать на территории Российской Федерации страховые организации, действующие в соответствии с законодательством, без ограничения их доли в уставном капитале;

законодательный акт об образовании фонда гарантий выполнения страховых обязательств;

законодательный акт о внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации" и др.

9.2. ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ПОНЯТИЯ

Страхование – это система экономических отношений по защите имущественных интересов физических или юридических лиц при наступлении определенных событий (**страховых случаев**) за счет денежных фондов (**страховых фондов**), формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов (**страховых премий**) путем выплаты страхового возмещения или страхового обеспечения.

В страховании участвуют две стороны:

специальный орган – страховщик, создающий и использующий соответствующие фонды;

юридические и физические лица – страхователи.

Их взаимоотношения регламентируются договором страхования; участником страховых отношений могут выступать также третьи лица (бенефициарии).

Договор страхования – это соглашение между страхователем и страховщиком, в силу которого страховщик обязуется при наступлении страхового случая произвести страховую выплату страхователю или иному лицу, в пользу которого заключен до-

говор, а страхователь обязуется уплатить страховой взнос (страховую премию) в установленные сроки.

Страховой случай – совершившееся и предусмотренное договором страхования или законом событие, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу или третьим лицам.

Страховой риск – это вероятное событие (или вероятная совокупность событий), на случай наступления которого проводится страхование.

Страховой полис – документ, выдаваемый страховщиком в удостоверение договора страхования и содержащий его условия, являющийся также номерным бланком строгой отчетности.

Страховой туристский полис (traveller's insurance policy) – документ, выдаваемый туристу страховой компанией в удостоверение договора страхования и содержащий его условия. Он имеет следующие реквизиты:

- тип полиса;
- наименование страховой компании;
- фирма-перестраховщик;
- ее организационно-правовая форма;
- регистрационный номер полиса;
- фамилия, имя, отчество застрахованного;
- год рождения, пол, гражданство;
- период действия полиса;
- покрытие расходов по статьям;
- наименование страны, куда отправляется турист;
- телефоны фирм поддержки (по странам);
- программа выплат по данному виду полиса и максимальный лимит ответственности;
- размер франшизы;
- реквизиты страховой компании и др.

Страховой туристский полис имеет несколько степеней защиты. Следует иметь в виду, что полисы обязательного медицинского страхования за рубежом не признаются и эти услуги обеспечиваются только на территории России. Страховой полис, который прилагается к авиабилету, предусматривает страхование от несчастного случая только во время перелета.

Перестрахование (reinsurance) – это система экономических отношений, в соответствии с которой страховщик часть ответственности по застрахованным видам риска передает на согласованных условиях другим страховщикам.

Страховой сертификат – документ, выдаваемый страховым обществом, удостоверяющий, что страхование проведено.

Страховой взнос – определенная договором страхования или установленная законом денежная сумма, исходя из которой устанавливаются размеры страховой выплаты.

Страховое возмещение – денежная сумма, выплата которой предусмотрена договором страхования или в результате наступления страхового случая.

Страховой тариф – ставка с единицы страховой суммы или объекта страхования.

Суброгация – переход к страховщику, уплатившему страховое возмещение, прав на взыскание убытков с третьих лиц.

9.3. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ СТРАХОВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

В рамках принятых законов и законодательных актов страховые компании России выполняют следующие основные виды страховой деятельности:

- страхование имущества;
- страхование транспортных средств;
- добровольное страхование от несчастных случаев;
- страхование жизни;
- страхование ответственности заемщиков за непогашение кредита;
- страхование финансовых рисков;
- обязательное медицинское страхование;
- операции перестрахования и др.

Туристские фирмы как юридические лица пользуются рядом вышеперечисленных услуг страховых компаний. Однако в туристском бизнесе существуют дополнительные виды добровольного и обязательного страхования.

Страхование в системе туризма классифицируется на следующие виды:

- страхование туриста и его имущества;
- страхование рисков туристских фирм;
- страхование туристов в зарубежных поездках;
- страхование иностранных туристов;
- страхование гражданской ответственности;
- страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств;
- страхование от несчастных случаев с покрытием медицинских расходов.

Страхование бывает добровольным и обязательным. К числу обязательных видов страхования в соответствии с действующими документами относятся:

- страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств;
- страхование транспортных путешествий.

Остальные виды страхования туристов являются добровольными.

Страхование туриста и его имущества включает в себя ответственность за утрату или повреждение имущества туристов. Действие такого договора начинается с момента выезда застрахованного с постоянного места жительства и заканчивается в момент его возвращения. Застраховать по такому договору можно туристское и личное имущество, которое они имеют при себе. Под багажом подразумеваются зарегистрированные и незарегистрированные вещи туриста. Кроме того, страхованию подлежат вещи, находящиеся на его одежде и теле, а также приобретенные во время зарубежной поездки.

Виды страховой ответственности: аварии, пожары, взрывы, стихийные явления природы, грабежи, хищения и другие преднамеренные и злоумышленные действия, военные действия и др.

Тарифы по страхованию багажа (в долларах США за день) по данным Ингосстраха представлены в табл. 9.1.

Таблица 9.1

Продолжительность поездки, дней	Страховая сумма, долл. США		
	500	750	1000
До 7 дней включительно	0,6	0,8	1,0
8 – 15	0,8	1,0	1,2
16 – 30	1,0	1,1	1,3

Максимальная страховая сумма (1000 долл.) может быть увеличена до 1500 долл.

Страхование рисков туристских фирм включает в себя финансовые риски, ответственность по искам туристов, их родственников, третьих лиц.

- К числу финансовых рисков относятся:

коммерческие риски (неоплата или задержка оплаты, штрафные санкции контрагента при непризнании им обстоятельств нарушения контракта форс-мажорными обстоятельствами);

банкротство фирмы;

изменения таможенного законодательства, валютного регулирования, паспортного контроля и других таможенных формальностей;

возникновение обстоятельств форс-мажорного характера; политические риски и др.

Страхование туристов в зарубежных туристских поездках, как правило, включает в себя:

оказание туристу экстренной медицинской помощи во время зарубежной поездки, при внезапном заболевании или несчастном случае;

транспортировку в ближайшую больницу, способную провести качественное лечение под соответствующим медицинским контролем;

эвакуацию в страну постоянного проживания под надлежащим медицинским контролем;

внутрибольничный контроль и информирование семьи и больного;

предоставление медицинских препаратов, если их нельзя достать на месте;

консультационные услуги врача-специалиста (при необходимости);

оплата транспортных расходов по доставке заболевшего туриста или его тела в страну постоянного проживания;

репатриация останков туриста;

оказание юридической помощи туристу при расследовании гражданских и уголовных дел за рубежом.

При заключении договора страхования страховая сумма выбирается в соответствии со страной назначения и классифицируется в зависимости от необходимости минимального покрытия. В Русском страховом центре базовые тарифы (в долл. США) в зависимости от группы стран представлены в табл. 9.2.

Таблица 9.2

Страны	Типы страховых покрытий в группе стран							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Поездки	A	A,B	A,B, C	A,B, C,D	A,B, C,D,E	A,B, C,D, E,F	A,B,C, D,E,G	A,B,C, G,D, E,F,H
Страховая сумма, долл.США	25000	30000	35000	55000	65000	80000	100000	100000
1 – 30 дней	0,77	0,84	0,90	1,12	1,26	1,47	1,68	1,75
31–60 дней	0,68	0,75	0,8	1,00	1,15	1,35	1,55	1,65
61–90 дней	0,77	0,84	0,90	1,12	1,26	1,47	1,68	1,75

Группы стран:

A – Болгария, Хорватия, Чешская Республика, Венгрия, Македония, Польша, Румыния, Словакия, Словения, Югославия.

B – Финляндия, Норвегия, Швеция и страны группы A.

С – Австрия, Бельгия, Дания, Франция, Германия, Греция, Ирландия, Израиль, Италия, Люксембург, Нидерланды, Испания, Швейцария, Великобритания, Португалия, Андорра, Гибралтар, Лихтенштейн, Монако, Сан-Марино, Ватикан и страны групп А и В.

Д – Албания, Египет, Иордания, Марокко, Сирия, Тунис, Турция, Кипр, Исландия, Мальта, Ливан и страны групп А, В и С.

Е – Бахрейн, Ливия, Кувейт, Оман, Саудовская Аравия, ОАЭ и страны групп А, В, С и Д.

Ф – Австралия, Канада, Япония, Новая Зеландия, Сингапур, США, ЮАР и страны групп А, В, С, D и Е.

Г – все другие страны, за исключением Австралии, Канады, Японии, Новой Зеландии, Сингапура, США, ЮАР и стран, перечисленных в п. 1, 2 табл. 9.2.

Н – весь мир за исключением стран, перечисленных в п.1,2.

Примечание. Для детей в возрасте от 5 до 16 лет страховые взносы снижаются на 50%; для лиц от 61 до 75 лет включительно страховые взносы увеличиваются в 1,5 раза, для лиц старше 75 лет страховые взносы увеличиваются в 3 раза.

Если граждане уезжают за рубеж на длительный срок или имеют многократную визу при лимите ответственности 35 000 долл. США, то годовой именной полис стоит 53 долл., при 100 000 долл. – 85 долл. при сроке пребывания за рубежом до 60 дней.

Страхование иностранных туристов, как правило, реализуется ими самостоятельно в стране постоянного проживания или направляющими фирмами. Такая страховка по законодательству большинства зарубежных стран является обязательной. Если произошли непредвиденные случаи с иностранным туристом в России, то здесь выступают на его защиту консульские службы, страховые компании и принимающая фирма.

При приеме туристов из СНГ, Китая, Вьетнама, Монголии, Турции и других стран принимающие фирмы сталкиваются с отсутствием страхового полиса. Если экстренная медицинская

помощь таким туристам может быть оказана, то расходы по отправке заболевшего туриста или его тела в страну постоянного проживания ложатся на принимающую фирму, если иное не предусмотрено договором (контрактом) на туристское обслуживание.

Таким образом, данное страхование предусматривает в основном оказание медицинской помощи и называется страхованием медицинских расходов при поездках за рубеж. Страховая сумма по данным расходам в различных компаниях различная. Так, Русский страховой центр (Санкт-Петербург) установил пределы страховой суммы от 25 000 до 100 000 долл. США, страховая компания "Ивента" (Москва) – от 65 000 до 155 000 долл. США, "Ингосстрах" – от 15 000 до 75 000 долл. США и т.д.

Следует более подробно остановиться на туристской медицинской страховке. Это единственный способ предотвратить значительные денежные затраты в случае болезни или несчастного случая во время поездки за рубеж. При отсутствии данной страховки за проведенное лечение, оказание амбулаторной или стоматологической помощи туристской компании и туристу лично будет предъявлен счет за услуги, в ряде случаев многократно превышающий стоимость данной туристской путевки. К тому же консульства многих зарубежных стран не выдадут визу без специального страхового полиса.

В настоящее время существуют две формы туристского страхового обслуживания: компенсационное и сервисное.

Первая форма предусматривает оплату всех медицинских расходов самим туристом с последующей их компенсацией при возвращении в Россию. Это крайне неудобно, ибо туристу следует иметь при себе значительную сумму "неприкосновенного запаса" на случай болезни или несчастья.

При сервисном туристском страховании, заключив договор или контракт со страховой компанией, достаточно позвонить в одну из указанных диспетчерских служб, сообщить номер своего полиса, фамилию, и потерпевшему будет оказана необходимая помощь.

Страхованием гражданской ответственности пользуются туристы, путешествующие на личных автомобилях, мотоциклах

или других транспортных средствах, являющихся источниками повышенной опасности. Этот вид страхования применяется также в случае, когда объектом страхования является ответственность страхователя перед третьими лицами. Данное страхование в большинстве стран является обязательным. В России такое страхование регламентируется вышеперечисленными нормативными актами.

В соответствии с Указом Президента РФ от 7 июля 1992 г. № 750 "О государственном обязательном страховании пассажиров", дополнениями и изменениями к нему предусмотрено обязательное личное страхование туристов и экскурсантов, в том числе туристов, перемещающихся на индивидуальном транспорте. Сумма страхового взноса включается в стоимость проездного документа или путевки и взимается с пассажира (туриста, экскурсанта) при продаже проездного документа или путевки.

Пассажиры (туристы, экскурсанты), пользующиеся правом бесплатного проезда в Российской Федерации, подлежат обязательному личному страхованию без оплаты ими страхового взноса.

Страховая сумма по обязательному личному страхованию пассажиров (туристов, экскурсантов) определена в размере 120 установленных законом на дату приобретения проездного документа (путевки) минимальных размеров оплаты труда.

При получении травмы в результате несчастного случая на транспорте пассажиру (туристу, экскурсанту) выплачивается часть страховой суммы, соответствующая степени тяжести травмы.

В случае смерти застрахованного лица страховая сумма выплачивается полностью его наследникам. Страховое возмещение по обязательному личному страхованию пассажиров (туристов, экскурсантов) выплачивается застрахованному лицу или его наследникам не позднее 10 дней после получения страховщиком составленного перевозчиком акта о несчастном случае. Один экземпляр акта вручается застрахованному лицу, его представителю или наследнику, второй – страховщику.

Тарифы по страхованию гражданской ответственности туристов, выезжающих за рубеж на собственном автотранспорте, зависят от страховой компании, типа полиса, вида транспортного средства, продолжительности выезда и других факторов (табл. 9.3).

Таблица 9.3

Страховая компания	Вид полиса	Транспортные средства	Тарифная ставка, DM		
			До 15	1 месяц	3 месяца
АСКО	Зеленая карта (SOVAG)	Легковые автомобили	97	165	495
		Автобусы	193	348	1044
Восточно-Европейское страховое агентство	Зеленая карта (Eesti Aeromet)	Легковые автомобили	72	111	556
		Автобусы	190	292	2250
Союзник	Зеленая карта (PZV)	Легковые автомобили с объемом двигателя. см ³ :			
		до 900	45	70	160
		900 – 1250	60	100	220
		1251 – 1500	75	110	260
		свыше 1500	85	120	290
	Автобусы	150	220	520	

В данном конкретном случае страховщик отвечает только за инциденты во время действия договора.

Часть страховой суммы, полученной страховщиком при осуществлении обязательного личного страхования пассажиров (туристов, экскурсантов), в предусмотренном законодательном порядке направляется на создание резервов для финансирования мероприятий по предупреждению несчастных случаев на транспорте.

Размер страховой премии по гражданской ответственности владельцев транспортных средств зависит от класса транспортного средства, продолжительности поездки, вида страхования.

Существуют три основных вида страхования: "Синяя карта", "Зеленая карта", "D – карта".

"Зеленая карта" (green cart) – система обязательного страхования гражданской ответственности владельцев средств транспорта в 27 странах Европы, действует также в Тунисе, Турции, Израиле, Иране, Ираке, Марокко.

"Синяя карта" – оформляется в Польшу, Болгарию, Румынию, Чешскую Республику и др.

"D – карта" – это особый вид страхования, введенный в Скандинавских странах с 1991 г.

Тарифы страхования (по данным компании "Софар") по "Синей карте" представлены в табл. 9.4.

Т а б л и ц а 9.4
долл.США

Индивидуальный транспорт		Автобусы	
На 10 дней	20	На 5 дней	40
На 15 дней	25	На 15 дней	75
На 1 месяц	40	На 1 месяц	100
На 1 год	310	На 1 год	650

Тарифы страхования (по данным компании "Софар") по "D – карте" приведены в табл. 9.5.

Т а б л и ц а 9.5
FM

Вид транспорта	Максимальная плата от 1 до 30 дней	Дополнительно за каждый день свыше 30 дней	Максимальная плата в год
Автомобиль	500	10	1950
Автобус	1140	20	3600
Мотоцикл	440	11	900

Примечание. Если автотранспортное средство снабжено прицепом, указанные суммы увеличиваются на 50%.

Страхование от несчастных случаев с туристом за рубежом обычно осуществляется в пределах согласованных в договоре страховых сумм, а возмещение выплачивается при наступлении:

- инвалидности 3 группы – 50% страховой суммы;
- инвалидности 2 группы – 75% страховой суммы;
- смерти – 100% страховой суммы.

Размер страховой выплаты при получении застрахованным травмы в зависимости от продолжительности поездки в днях, представлен в табл. 9.6 (по данным Ингосстраха).

Т а б л и ц а 9.6

Продолжительность поездки, дней	Страховая сумма за день, долл. США		
	1000	3000	5000
До 7 дней включительно	0,10	0,16	0,24
8 – 15	0,09	0,15	0,23
16 – 30	0,08	0,14	0,22

Страхование расходов туристов при несовершенной поездке реализуется на основании согласованной в договоре страховой суммы (страхового возмещения), которая выплачивается полностью или частично, когда невозможность осуществления поездки наступила по следующим причинам:

- внезапное расстройство здоровья или смерть туриста, или членов его семьи, или близких родственников;
- повреждение имущества туриста в результате воздействий окружающей среды или действий третьих лиц;
- участие туриста в судебном разбирательстве в момент предполагаемой поездки;
- получение вызова для выполнения воинской обязанности;
- неполучение въездной визы при выполнении всех требований по оформлению документов;
- другие причины, признаваемые в договоре.

Тарифы по страхованию расходов при невозможности совершить поездку по данным Ингосстраха представлены в табл. 9.7.

Т а б л и ц а 9.7

Страховые суммы, долл. США	300	500	700	1000
Страховая премия, долл. США	12	20	30	40

9.4. ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СТРАХОВАНИЮ В ТУРИЗМЕ

Если турист покупает страховой полис самостоятельно, то лучше приобрести его у тех страховых компаний, которые выпускают их совместно (напрямую или через перестраховку) с крупными зарубежными партнерами, признанными во всем мире. Иначе туриста могут сопровождать неприятности, начиная от границы и кончая врачом, который откажется принять гарантию от не известной ему российской страховой компании. При заключении договора на медицинское страхование следует настоять, чтобы в нем была предусмотрена госпитальная (стационарная), амбулаторная и стоматологическая помощь.

Наиболее известная зарубежная французская страховая компания "Europ assistance", контролирующая около 30% мирового сервисного страхового рынка, имеет прямой договор с "Русским страховым центром". Полис, купленный здесь, признается во всем мире, туристу будет оказана медицинская помощь в любой точке земного шара. Кроме предусмотренных видов услуг дополнительно предусмотрено транспортное обслуживание потерпевшего, врачебное наблюдение при его перевозке. Сумма страхового покрытия в этой компании от 25 000 до 100 000 долл., при этом страховые взносы составляют соответственно от 0,8 до 2,8 долл. в день. Для детей в возрасте от 5 до 12 лет взносы снижаются до 50%.

Фирма "Europ assistance" осуществляет также проверки диагноза и постоянный контакт с лечащими врачами до полного выздоровления больного.

Еще одна французская страховая компания "Gessa assistance" (контролирует до 12% мирового рынка сервисного страхования) имеет прямой договор с российской компанией "Аско-Москва", страховой полис которой является высоконадежным и приемлемым в цене. Сумма страховки колеблется от 3000 до 30 000 долл. Этой фирмой предоставляется, кроме медицинских услуг, также юридическая и административная поддержка, помощь в возврате багажа, помощь при утере документов, поломке автомобиля, болезни водителя и др.

Генеральным страховщиком Российской ассоциации туристских агентств (РАТА) является крупнейшая страховая компания "Дина", выступающая на рынке туристского сервисного страхования совместно с французской компанией "Gessa". Их диспетчерский пункт открыт в Москве. Страховой тариф "Дины" колеблется от 3000 до 25 000 долл., в зависимости от зоны путешествия. Кроме основных страховых услуг данная компания организует и оплачивает в сумме 1000 долл. юридическую защиту туриста при нарушении Гражданского кодекса страны пребывания.

Семейный страховой туристский полис предлагает страховая компания "РЕСО-гарантия" с лимитом ответственности в 5000, 15 000 и 30 000 долл., а также скидки для туристских групп свыше 10 человек. Данная фирма работает на страховом рынке совместно с французской страховой компанией "Coris". Страховой взнос здесь от 0,55 до 0,86 долл. в день независимо от срока пребывания.

На российском страховом туристском рынке работают также российско-американская страховая компания "РОСГАЛ". Она, кроме традиционного набора медицинского страхования, страхования от несчастных случаев, предусматривает новые услуги. Так, страховая компания возмещает 90% стоимости путевки, если тур срывается по объективным причинам: болезнь туриста, болезнь или смерть близких родственников, отказ во въездной визе, опоздание к отправлению самолета или поезда, а также

страхование расходов туриста при переносе вылета самолета по вине авиакомпании (возмещение расходов на гостиницу, переезд из аэропорта и обратно). Если новые сроки вылета туриста не устраивают, страховая компания оплачивает его проезд до места жительства. Тариф в этой компании от 0,5 до 1,2 долл. в день при страховом обеспечении от 3000 до 30 000 долл.

На российском туристском рынке работает также российско-французская страховая компания "Восточно-Европейское страховое агентство", являющаяся официальным консультантом Правительства РФ по вопросам страхования. Здесь страховой взнос установлен в пределах 1,05 – 2,2 долл. в сутки при страховом покрытии от 5000 до 30 000 долл. Дополнительно к традиционным услугам данная компания производит страховку багажа туриста.

Особой популярностью для предпринимателей, часто выезжающих за рубеж, индивидуальных и групповых туристов пользуется льготная карта IAPA (Международная Ассоциация пассажиров авиалиний), российско-английское представительство которой находится в Москве. Она не является платежным средством, однако обеспечивает довольно высокую, до 500 000 долл., страховку и целый ряд льгот за рубежом:

- по оплате гостиницы (от 10 до 40%) в 4000 лучших отелей по всему миру;

- по оплате автомобиля, взятого напрокат (до 30%).

В ряде случаев предусмотрены другие льготы: по поиску утерянного багажа, по возобновлению за счет IAPA утерянных авиабилетов, по защите кредитных карт, предоставление залов VIP в аэропортах, льготы на услуги в бизнес-центрах и т.д. Эта своего рода клубная карта, распространенная более чем в 100 странах мира для 500 000 ее членов. Получение карты связано с заполнением соответствующего договора, внесением вступительного регистрационного взноса в размере 200 долл. и ежегодных взносов от 99 до 249 долл., в зависимости от уровня страховки. Владелец карты ежемесячно получает дополнительную информацию по предоставляемым услугам: новые каталоги, изменения и дополнения по льготам в различных отелях мира и др.

Для группового и молодежного туризма можно рекомендовать карту ETN (Европейская сеть туризма), которая объединила 250 независимых туристских агентств мира. Став владельцем такой карты, можно получить следующие льготы:

скидки в 2500 отелях, включенных в сеть всех классов (от экономического до люкса), – до 50% ;

скидки при пользовании междугородными телефонами;

преимущества при бронировании мест в гостиницах;

скидку на авиабилеты некоторых авиакомпаний (DELTA, SAS и др.);

скидку в ресторанах и кафе, входящих в систему ETN (20 – 25%);

дополнительные скидки молодоженам и т.д.

Сеть ETN функционирует в 161 стране мира, а ее картами пользуются более 2,5 млн человек. Стоимость карточки ETN составляет на один год в среднем 160 долл., а до 2000 г. – 550 долл.

Кроме того, в Москве открылось представительство еще одной крупной дисконтной системы – Countdown.

С 1995 г. появилась первая отечественная сеть "Национальная дисконтная система"(НДС). Кроме прочих льгот в ней предусмотрена страховка от несчастного случая на сумму 5000 долл.

Российской авиакомпанией "Трансаэро" и банком "Менатеп" внедрена кредитно-страховая карта, дающая ее владельцу льготы при пользовании услугами данной компании (а в ряде особых случаев право бесплатного полета).

Если турист приобретает пакет из нескольких страховых программ, то ему предоставляется скидка (в Ингосстрахе при четырех программах – 20% скидка от общей страховой премии). Если туристская группа численностью более 20 человек, также предоставляется скидка.

При заключении договоров следует убедиться в наличии специальной лицензии на страховую деятельность, а также проверить, кто является у данной компании перестраховщиком.

В приложении к данной главе представлены некоторые практические материалы по страхованию туристских путешествий.

ПРАВИЛА ДОБРОВОЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ НА ВРЕМЯ ПУТЕШЕСТВИЯ ЗА ГРАНИЦУ

Статья 1. СТРАХОВАТЕЛИ

1.1. На основании настоящих Правил страхования и действующего законодательства Российской Федерации _____

наименование страховой компании

именуемая в дальнейшем Страховщик, заключает договоры добровольного страхования медицинских расходов граждан при их временном выезде за пределы Российской Федерации со Страхователем, которыми могут являться:

1.1.1. Дееспособные физические лица, заключающие договоры страхования в свою пользу или в пользу третьих лиц (в дальнейшем по тексту Застрахованные).

1.1.2. Юридические лица, заключающие договоры страхования в пользу третьих (физических) лиц.

1.2. В случае, если договор страхования заключен Страхователем в свою пользу, на него распространяются права и обязанности Застрахованного, предусмотренные настоящими Правилами.

Статья 2. ЗАСТРАХОВАННЫЕ ЛИЦА

2.1. Физические лица, в пользу которых заключен договор страхования, признаются Застрахованными.

2.2. Договор страхования заключается в отношении физических лиц, выезжающих за пределы России в туристскую поездку, командировку или по частным делам.

2.3. Договор страхования не заключается в пользу лиц, выезжающих за пределы Российской Федерации для найма на работу.

Статья 3. ОБЪЕКТ СТРАХОВАНИЯ

3.1. Объектом страхования являются имущественные интересы Застрахованного (дополнительные расходы) в связи с необходимостью получения неотложной медицинской и медико-транспортной помощи вследствие страхового случая.

Статья 4. СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

4.1. Страховым случаем является свершившееся событие, предусмотренное договором страхования, с наступлением которого возникает обязанность Страховщика произвести страховое обеспечение.

4.2. Страховым случаем признается фактически произошедшее, внезапное, непредвиденное и непреднамеренное событие, в результате которого возникла реальная угроза расстройства здоровья Застрахованного.

4.3. При наступлении страхового случая Застрахованный обязан в кратчайший срок проинформировать о происшедшем круглосуточную телефонную службу, указанную в полисе и являющуюся представителем Страховщика или Страховщиком.

В случае, если Застрахованный в силу обстоятельств не в состоянии связаться с круглосуточной службой, он может поручить это своему представителю, врачу или персоналу медицинского учреждения, оказывающего помощь.

4.4. В отношении Страховщика (его уполномоченного) Застрахованный освобождает врача, выполняющего обследование или лечение, от обязанности хранить профессиональную тайну.

4.5. Не являются страховым случаем:

ситуации, когда застрахованное лицо проходило курс лечения до начала своей поездки и/или все расходы, о которых идет речь, относились именно к этому лечению, или если указанное путешествие было предпринято вопреки совету квалифицированного медика;

ситуации, когда путешествие было предпринято специально с намерением получить лечение;

выполнение любых форм опасной работы в связи с любым делом, ремеслом или профессией, скачками, автогонками и соревнованиями, профессиональным или организованным спортом, альпинизмом, разумно требующим использования веревок и проводников, спуском в пещеры, прыжками в воду с трамплина, зимним спортом и любыми формами полетов, кроме полетов, совершаемых в качестве пассажира, оплатившего проезд регулярным авиарейсом или лицензированным чартерным перелетом по установленному маршруту (за исключением случаев, когда риски по данным видам занятий оплачены дополнительным страховым взносом);

претензии, подаваемые в результате намеренно нанесенных самому себе травм, болезней, алкоголизма, злоупотребления наркотиками или иными веществами, а также подвержения себя ненужному риску (за исключением попытки спасти жизнь другому человеку), если это не оговорено отдельно;

случаи, связанные с психическими заболеваниями, или заболеваниями, по поводу которых проводилось лечение;

любые последствия войны (объявленной или необъявленной), нашествия, актов со стороны зарубежных врагов, враждебных действий, гражданской войны, восстания, мятежа, военного переворота или узурпации власти.

Статья 5. ДЕЙСТВИЯ СТРАХОВЩИКА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ИНФОРМАЦИИ О СТРАХОВОМ СЛУЧАЕ

После получения информации через круглосуточную телефонную службу Страховщик или его партнер по оказанию помощи организует Застрахованному услуги медицинской и медико-транспортной помощи и покрывает связанные с этим расходы в соответствии с настоящими Правилами при условии, что произошедшее событие подпадает под определение статьи 4 настоящих Правил.

Статья 6. УСЛУГИ МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

Предоставляемые Страховщиком услуги в чрезвычайных обстоятельствах, доступные для застрахованных лиц за пределами территории России.

6.1. Медико-транспортная помощь.

6.1.1. Эвакуация в чрезвычайных обстоятельствах.

В случае чрезвычайной медицинской ситуации, когда назначенный Страховщиком врач при консультации с местным лечащим врачом определяет, что согласно его профессиональному мнению больного необходимо перевезти для лечения в другую больницу, Страховщик организует перевозку в ближайшую больницу, способную предоставить адекватное лечение под подобающим медицинским контролем.

6.1.2. В случае чрезвычайной медицинской ситуации, когда назначенный Страховщиком врач при консультации с местным лечащим врачом определит, что согласно его профессиональному мнению больного необходимо перевезти в страну постоянного проживания, Страховщик организует перевозку под надлежащим медицинским наблюдением в возможно быстрые сроки.

6.1.3. Внутрибольничный контроль.

Страховщик ведет наблюдение за состоянием госпитализированных больных, если они находятся вне страны своего постоянного проживания, и информирует семью Застрахованного о его состоянии.

6.1.4. Предоставление медицинских препаратов в чрезвычайных обстоятельствах.

По просьбе местного лечащего врача Страховщик организует, когда это возможно и разрешено законом, обеспечение застрахованного лица лекарственными препаратами, если их нельзя достать на месте.

6.1.5. Предоставление услуг врача-специалиста в случае необходимости.

В случае медицинской необходимости, когда лечение, оказываемое на месте, не дает результатов, а больного нельзя двигать с места, Страховщик присылает к застрахованному лицу врача-специалиста.

6.1.6. Направление к компетентным врачам за границей.

Застрахованное лицо может связаться с Центром неотложной помощи Страховщика и получить информацию о подходящем враче в той стране, в которую застрахованное лицо может путешествовать, кроме страны его постоянного проживания.

6.1.7. Оплата транспорта для третьих лиц.

В случае медицинской необходимости, если путешествующее в одиночку застрахованное лицо окажется госпитализированным за пределами страны постоянного проживания в течение более семи дней, Страховщик предоставляет возможность любому лицу, на которое укажет застрахованное лицо, авиабилет в оба конца экономическим классом для посещения больного. Расходы по проживанию этого лица не покрываются.

6.1.8. Возвращение иждивенцев застрахованного лица.

Если дети, находящиеся на иждивении застрахованного лица, остаются без присмотра в результате болезни или несчастного случая, Страховщик оплачивает проезд в один конец экономическим классом этих детей домой в страну постоянного проживания. Можно вступить в контакт с Центрами неотложной помощи Страховщика для того, чтобы сделать необходимые приготовления. Если необходимы квалифицированные сопровождающие, а авиалиния не предоставляет их, то их предоставляет Страховщик.

6.1.9. Передача сообщения в случае чрезвычайной ситуации.

В случае медицинской необходимости можно установить контакт с Центром неотложной помощи Страховщика для передачи срочных сообщений, если их нельзя послать другим путем.

6.1.10. Направление на юридическую консультацию.

Центры неотложной помощи Страховщика могут оказывать помощь застрахованным лицам при необходимости получения совета или консультации юриста, а также при представительстве или расследовании уголовных или гражданских дел, если это необходимо, в период нахождения вне страны постоянного проживания.

В случае смерти застрахованного лица за пределами страны постоянного проживания в период страхования Страховщик организует в возможно скорейшие сроки возвращение останков усопшего в страну постоянного проживания.

Максимальная сумма покрытия по разделу 6.1 в зависимости от страхового взноса: _____ долл. США.

6.2. Медицинская помощь.

6.2.1. Разумные расходы, понесенные в период страхования в результате травмы, недомогания или острого внезапного заболевания, потребовавшиеся для выздоровления, госпитализации, хирургического или медикаментозного лечения, включая уход на дому, предоставляемый или предписанный врачом, и стоимость перевозки в больницу для госпитализации.

Максимальная сумма покрытия по разделу 6.2 в зависимости от страхового взноса: _____ долл. США.

Статья 7. ИСКЛЮЧЕНИЯ

Не подлежат возмещению:

7.1. Расходы по эвакуации/репатриации в случае незначительных болезней или травм, которые, по мнению назначенного Страховщиком медицинского консультанта, поддаются местному лечению и не препятствуют продолжению путешествия застрахованного лица.

7.2. Расходы, понесенные в том случае, когда, по мнению назначенного Страховщиком медицинского консультанта, застрахованное лицо физически в состоянии вернуться в страну своего постоянного проживания в качестве обычного пассажира без медицинского сопровождения. В случае, если при преждевременном возвращении первоначальный билет не подлежит замене, Страховщик оплачивает дополнительные расходы.

7.3. Расходы в отношении любой эвакуации и/или репатриации, не организованной Страховщиком.

7.4. Расходы на лечение на отдыхе, санаторный, терапевтический или попечительский уход.

7.5. Расходы на косметическую и пластическую хирургию, если только она не обусловлена травмой, полученной от несчастного случая в период страхования.

7.6. Расходы на стоматологический осмотр, рентгеновское исследование, удаление, пломбирование зубов и прочие стоматологические процедуры, за исключением обусловленных травмами, полученными

при несчастном случае, а также острой зубной боли, но не более двух зубов по 100 долл. США за каждый зуб с безусловной франшизой 20 долл. США.

7.7. Расходы, связанные с нормально протекающей беременностью или родами, если только не имеют место неожиданные осложнения, требующие незамедлительного лечения, и срок беременности не превышает 7 месяцев.

7.8. Расходы на обследования с профилактическими целями, не связанные с необходимостью диагностики болезни или травмы в результате несчастного случая, общие медицинские осмотры.

7.9. Расходы, связанные с венерическими заболеваниями.

7.10. Расходы или иная ответственность в связи с вирусом иммунодефицита (СПИД) или любым иным подобным синдромом либо связанным с ним состоянием, как бы оно ни называлось, если только синдром не был получен в результате медицинского обследования, теста или курса лечения (при условии, что это не было связано со злоупотреблениями наркотиками или венерическими заболеваниями).

7.11. Расходы, понесенные в результате активной службы застрахованного лица в вооруженных силах любой страны.

7.12. Любые последствия или потери, являющиеся прямым или непрямым результатом ядерной реакции или радиации.

7.13. Расходы, которые могут быть покрыты из любого другого источника, включая страховые полисы.

7.14. Понесенные расходы немедицинского характера, например разговоры по телефону.

7.15. Расходы, связанные с совершением или попыткой совершения незаконных действий.

7.16. Расходы по уходу за больными со стороны родственников, независимо от того, является ли он профессиональным.

Статья 8. СТРАХОВАЯ СУММА, ЛИМИТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ДОГОВОРУ СТРАХОВАНИЯ, СТРАХОВАЯ ПРЕМИЯ, ФОРМА И ПОРЯДОК ЕЕ УПЛАТЫ

8.1. Страховая сумма указывается в договоре страхования (страховом полисе) отдельно по рискам медико-транспортных и медицинских расходов.

8.2. Страховой премией является плата за страхование, которую Страхователь обязан внести Страховщику в соответствии с договором страхования. В случае неоплаты страховой премии договор страхования считается не вступившим в силу.

8.3. Страховая премия уплачивается единовременно в размере, определяемом согласно страховым тарифам.

8.4. Страховая премия уплачивается путем безналичных или наличных расчетов в соответствии с действующим законодательством.

Статья 9. СРОКИ И ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ

9.1. Договор страхования заключается на срок пребывания Застрахованного за пределами России. Минимальный срок действия договора страхования – 1 день, максимальный – 1 год.

9.2. Договор страхования действует на территории всех стран мира, кроме России.

9.3. Исключаются из территории действия договора страхования:
государства, на территории которых ведутся военные действия;
государства, на которые наложены санкции ООН и международных организаций;

государства, на территории которых обнаружены и признаны очаги эпидемий;

территории иных государств, посещение которых может с очевидной вероятностью нанести вред здоровью людей.

Статья 10. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ

10.1. Для заключения договора страхования Страхователь обращается к Страховщику с заявлением, в котором сообщает данные, необходимые для заключения договора страхования и оценки степени риска страхового случая.

10.2. Факт заключения договора страхования удостоверяется страховым полисом с приложением Правил страхования.

10.3. Страховые полисы выдаются Страхователю одновременно с оплатой страховой премии.

Статья 11. ВЗАИМНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

11.1. Страхователь (Застрахованный) имеет право:
расторгнуть договор страхования до начала срока его действия;
получить дубликат полиса в случае его утраты;
получить разъяснения о правилах и условиях страхования и порядке выплаты страхового обеспечения.

11.2. Страховщик имеет право:
проверять сообщенную Страхователем (Застрахованным) информацию, имеющую отношение к договору страхования;

проверять выполнение Страхователем (Застрахованным) требований и условий договора страхования;

расторгнуть договор страхования при невыполнении Страхователем (Застрахованным) договора страхования с уведомлением последнего о причинах расторжения договора;

в случае выплаты страхового обеспечения получить от Застрахованного все необходимые документы и доказательства неотложности оказания помощи;

отказать в выплате страхового обеспечения, если Страхователь (Застрахованный) сообщил заранее искаженные сведения о Застрахованном на момент заключения договора страхования; своевременно не сообщил о страховом случае; представил ложные или искаженные доказательства наступления страхового случая.

11.3. Страхователь обязан:

своевременно и в полном размере уплатить страховую премию;

сообщить Страховщику достоверную информацию, имеющую значение для определения степени риска;

обеспечить сохранность документов по договору страхования.

11.4. Застрахованный обязан:

обеспечить сохранность страхового полиса;

при наступлении страхового случая незамедлительно сообщить о случившемся представителю Страховщика через указанную в полисе круглосуточную телефонную службу либо самому Страховщику любым доступным ему способом, позволяющим объективно зафиксировать факт сообщения и выполнять все их указания;

соблюдать предписания лечащего врача, полученные в ходе предоставления медицинской помощи, соблюдать распорядок, установленный медицинским учреждением.

11.5. Страховщик обязан:

ознакомить Страхователя с Правилами страхования;

при уплате страховой премии выдать страховой полис с приложением Правил страхования, на основании которых заключен договор;

при наступлении страхового случая, который оформляется страховым актом, произвести выплату страхового обеспечения (или отказать в выплате) в течение 30 дней после получения всех необходимых документов, касающихся страхового случая и расчета убытка;

обеспечить конфиденциальность в отношениях со Страхователем (Застрахованным).

Статья 12. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ

12.1. Договор страхования прекращает действие:

по истечении срока действия договора страхования;

по выполнению Страховщиком своих обязательств в полном объеме;

по требованию (инициативе) Страховщика в случае нарушения Страхователем (Застрахованным) настоящих Правил;

по требованию (инициативе) Страхователя в случае нарушения Страховщиком Правил страхования;

по соглашению Сторон (по намерении досрочного прекращения договора страхования стороны обязаны уведомить друг друга письменно);

при ликвидации Страховщика в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;

в случае принятия судом (арбитражным судом) решения о признании договора недействительным;

в случае смерти Застрахованного.

12.2 Страхователь может расторгнуть договор страхования только до начала действия срока страхования.

12.3. Во всех случаях досрочного прекращения договора страхования Страхователь обязан вернуть Страховщику страховой полис. Днем досрочного прекращения договора по инициативе Страхователя считается день возврата страхового полиса. Возврат взносов производится в соответствии с действующим законодательством.

Статья 13. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

13.1. Споры, возникающие по договору страхования, разрешаются путем переговоров с привлечением, при необходимости, экспертной комиссии. При недостижении согласия спор передается на рассмотрение суда (арбитражного суда) в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

Статья 14. ОСНОВАНИЕ ДЛЯ ВЫПЛАТЫ СТРАХОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

14.1. Страхование осуществляется:

в случае, если Застрахованный пользовался медицинскими услугами через партнера Страховщика (International SOS Assistance), то медицинское учреждение или врач направит счет с приложением полиса непосредственно в International SOS Assistance, который урегулирует убыток и произведет расчеты;

в случае, если Застрахованный оплатит расходы самостоятельно, Страховщик возместит ему эти расходы в соответствии с заявлением и оригиналом счета. Страхование осуществляется на основе подлинников счетов и квитанций по обменному курсу на день подачи заявления.

14.2. Медицинские услуги, произведенные без согласования со Страховщиком, не оплачиваются.

14.3. К заявлению о выплате страхового обеспечения должны быть приложены:

14.3.1. Медицинские документы, содержащие сведения о диагнозе, состоянии здоровья Застрахованного в момент обращения за медицинской помощью и о проведенных медицинских манипуляциях, или медицинские документы о несчастном случае;

14.3.2. Официальный протокол или справка, подтверждающие факт несчастного случая или травмы и обстоятельства происшествия;

14.3.3. Оригиналы счетов врачей и медицинских учреждений, квитанции за оплату медикаментов;

14.3.4. При групповой туристской поездке – протокол представителя туристской компании, с которой Страховщик имеет договорные отношения;

14.3.5. Один экземпляр страхового полиса.

Статья 15. ОТКАЗ СТРАХОВЩИКА В ВЫПЛАТЕ СТРАХОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

15.1. Страховщик вправе отказать в выплате страхового обеспечения, если докажет, что Застрахованный противоправно, сознательно или грубо, халатно нарушил свои обязанности по сокращению возникшего в результате страхового случая вреда.

Статья 16. ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ ОСТРОЙ НЕОБХОДИМОСТИ

Если во время путешествия с Застрахованным лицом случится травма или острое внезапное заболевание, первым его шагом должно быть установление контакта с ближайшим Центром неотложной помощи SOS. Персонал следующих центров владеет многими языками:

	Женева	Бонн
Телефон:	41(22) 785 64 64	49 228 9798 0001
Факс:	41(22) 785 64 24	49 228 6120 35
	Москва	Филадельфия
Телефон:	7(095) 280 71 33	1(215) 245 47 07
Факс:	7(095) 280 73 29	1(215) 244 96 17
	Мадрид	Сингапур
Телефон:	34(1) 359 95 75	65 226 39 36
Факс:	34(1) 345 19 08	65 226 39 37

Вы должны подготовить следующие данные:

- 1) имя застрахованного лица;
- 2) номер страхового полиса;
- 3) подробное описание обстоятельств и характер требуемой помощи.

Медицинские расходы.

К претензиям на возмещение медицинских расходов должны прилагаться оригиналы счетов (если только их не переслали в SOS). Фотокопии не принимаются, оплачиваются только претензии, к которым прилагаются оригиналы счетов.

Все претензии должны быть представлены Страховщику в течение 30 дней после возвращения в страну постоянного проживания.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРАВИЛА ПО СТРАХОВАНИЮ БАГАЖА

Статья 1. ОБЪЕКТ СТРАХОВАНИЯ

1.1. Объектом страхования являются имущественные интересы Застрахованного в связи с утратой багажа. Багаж означает личные вещи Застрахованного или вещи, за которые он отвечает и которые были им вывезены или приобретены за пределами России, которые были зарегистрированы и находились под ответственностью перевозчика.

Статья 2. СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

2.1. Страховым случаем признается фактически произошедшее, внезапное, непредвиденное и непреднамеренное событие, в результате которого произошел факт утери зарегистрированного багажа Застрахованного.

2.2. При наступлении страхового случая Застрахованный обязан в течение 24 часов заявить о факте пропажи в полицию, авиалинию, морскую линию или другому перевозчику, а также в кратчайший срок проинформировать о произошедшем круглосуточную телефонную службу, указанную в полисе и являющуюся представителем Страховщика или самим Страховщиком.

2.3. Не являются страховым случаем:

2.3.1. Факт пропажи багажа, о котором не было сообщено полиции, авиалинии, морской линии или другому перевозчику в течение 24 часов после обнаружения;

2.3.2. Любые последствия войны (объявленной или необъявленной), нашествия, актов со стороны зарубежных врагов, враждебных действий, гражданской войны, восстания, мятежа, военного переворота или узурпации власти;

- 2.3.3. Утрата багажа в результате конфискации или ареста;
- 2.3.4. Любые расходы, которые могли быть покрыты из любого другого источника, включая страховые полисы.

Статья 3. СТРАХОВАЯ СУММА, ЛИМИТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ДОГОВОРУ СТРАХОВАНИЯ

3.1. Страховая сумма по договору страхования багажа составляет 1000 долл. США.

3.2. Лимит ответственности Страховщика:
250 долл. США в отношении одного места багажа;
не подлежат возмещению первые 100 долл. США в отношении любой заявки об утере багажа.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРАВИЛА СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ

Статья 1. ОБЪЕКТ СТРАХОВАНИЯ

1.1. Объектом страхования являются имущественные интересы Застрахованного, связанные с полной потерей трудоспособности или смертью в результате несчастного случая.

Под полной потерей трудоспособности понимается потеря Застрахованным способности к труду при наличии медицинских и социальных показаний.

Статья 2. СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

2.1. Страховым случаем признается фактически произошедший, внезапный, непредвиденный и непреднамеренный случай, в результате которого наступила полная потеря трудоспособности или смерть Застрахованного.

2.2. При наступлении страхового случая Застрахованный или его представитель обязан в кратчайший срок проинформировать о произошедшем круглосуточную телефонную службу, указанную в полисе и являющуюся представителем Страховщика или самим Страховщиком.

Статья 3. СТРАХОВАЯ СУММА

3.1. Страховая сумма по договору страхования жизни составляет 25 000 долл. США.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРАВИЛА ПО СТРАХОВАНИЮ БАГАЖА, ЖИЗНИ И ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Статья 1. ОБЪЕКТ СТРАХОВАНИЯ

1.1. Объектом страхования являются имущественные интересы Застрахованного, связанные с наступлением гражданской ответственности Застрахованного перед третьими лицами в результате страхового случая.

Статья 2. СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

2.1. Страховым случаем признается фактически произошедшее, внезапное, непредвиденное и непреднамеренное событие за пределами России, в результате которого застрахованное лицо было вовлечено в судебное разбирательство по причине нанесения третьей стороне материального ущерба, телесного повреждения или случая, приведшего к смерти, вследствие которого наступила гражданская ответственность Застрахованного перед третьей стороной.

2.2. При наступлении страхового случая Застрахованный обязан немедленно (в течение 24 часов) проинформировать круглосуточную телефонную службу, указанную в полисе и являющуюся представителем Страховщика или самим Страховщиком, о происшествии, по которому может возникнуть ответственность, касающаяся данной статьи, и немедленно предоставить Страховщику всю необходимую информацию в письменном виде. Если застрахованное лицо имеет информацию о предстоящем обвинении, следствии, расследовании, то должно немедленно оповестить Страховщика в письменном виде.

В случае, если Застрахованный в силу обстоятельств не в состоянии связаться с круглосуточной службой, он может поручить это своему представителю.

2.3. Не являются страховым случаем:

2.3.1. Любое признание ответственности, предложения или обещания оплаты, сделанные без предварительного согласия Страховщика, который по своему усмотрению регулирует возмещение за свой счет и с выгодой для любого требования. Застрахованное лицо должно предоставить всю информацию и помощь, которая может потребоваться;

2.3.2. Ответственность, наступившая в результате использования любых транспортных средств, приводимых в движение механической установкой или мускульной силой;

2.3.3. Ответственность, связанная с принадлежащим Застрахованному имуществом или находящимся под его ответственностью;

2.3.4. Ответственность, наступающая вследствие любого преднамеренного или злонамеренного действия;

2.3.5. Ответственность, наступающая вследствие любого профессионального занятия;

2.3.6. Ответственность, наступающая вследствие оскорбления служащего Застрахованным;

2.3.7. Ответственность семьи Застрахованного;

2.3.8. Ответственность, принятая Застрахованным по любым соглашениям или сделкам;

2.3.9. Любая ответственность, являющаяся следствием уголовной ответственности;

2.3.10. Ответственность по другой страховке, под которую попадает застрахованное лицо.

2.4. По своему усмотрению и в любое время Страховщик может выплатить Застрахованному максимальную сумму, оговоренную в статье 3 п.8.8 в отношении любого требования, и будет освобожден от дальнейшей ответственности по данному требованию.

Статья 3. СТРАХОВАЯ СУММА

Страховая сумма по договору страхования гражданской ответственности составляет 1000000 долл. США.

**ПРАВИЛА ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ
ОТ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ**

Примерные правила добровольного индивидуального страхования граждан от несчастных случаев (утверждено Распоряжением Росстрахнадзора от 12 октября 1993 г. № 02-03-44)

1. Страхователи.
2. Объекты страхования.
3. Страховые случаи.
4. Страховая сумма, страховые взносы, формы и порядок их уплаты.
5. Срок действия договора страхования.
6. Порядок заключения и оформления договора страхования.
7. Права и обязанности сторон.
8. Прекращение договора страхования.
9. Порядок и условия осуществления страховой выплаты.
10. Для получения страховой выплаты Страховщику представляются документы.
11. Для получения части страхового взноса при досрочном расторжении договора страхования Страховщику представляются документы.
12. Порядок разрешения споров.

1. Страхователи

1.1. На основании настоящих Правил и действующего законодательства Российской Федерации Страховщик заключает договоры добровольного индивидуального страхования от несчастного случая с дееспособными физическими лицами (далее по тексту – Страхователи).

Страхователи вправе заключать договоры о страховании третьих лиц в пользу последних (далее по тексту – Застрахованные) .

* В случае, если договор страхования заключен Страхователем в свою пользу, на него распространяются права и обязанности Застрахованного, предусмотренные настоящими Правилами.

Договор страхования может быть заключен также юридическим лицом – Страхователем в пользу Застрахованного – физического лица.

Возраст Застрахованного не может быть меньше 15 лет. Застрахованный имеет право назначить любое лицо в качестве получателя страховой суммы (Выгодоприобретателя) в случае своей смерти. Если такое лицо не назначено, то получателем страховой суммы (Выгодоприобретателем) в случае смерти Застрахованного является наследник(и) Застрахованного по закону.

2. Объекты страхования

2.1. Объектом страхования являются имущественные интересы Застрахованного, связанные со снижением (временным или постоянным) дохода и (или) дополнительными расходами в связи с утратой трудоспособности или смертью Застрахованного вследствие несчастного случая.

Под несчастным случаем применительно к данному виду страхования понимается фактически происшедшее, внезапное, непредвиденное событие, в результате которого наступило расстройство здоровья Застрахованного или его смерть.

3. Страховые случаи

3.1. Страховым случаем является совершившееся событие, предусмотренное договором страхования, с наступлением которого возникает обязанность Страховщика произвести страховую выплату.

3.2. Страховыми случаями признаются следующие события (за исключением наступивших при обстоятельствах, перечисленных в п.3.3), имевшие место в период действия договора страхования:

3.2.1. Временная утрата Застрахованным общей трудоспособности (ответственность Страховщика начинается с 7-го дня лечения, если иное не предусмотрено договором страхования);

3.2.2. Постоянная утрата Застрахованным общей трудоспособности;

3.2.3. Смерть Застрахованного, явившаяся следствием травмы, острого отравления и иных несчастных случаев.

События, предусмотренные п.3.2, признаются страховыми случаями, если они явились следствием несчастного случая, происшедшего в период действия договора страхования, и подтверждены документами, выданными компетентными органами в установленном законом порядке (медицинскими учреждениями, судом и т.д.).

События, предусмотренные п.3.2.2, 3.2.3 и явившиеся следствием несчастного случая, происшедшего в период действия договора стра-

хования, также признаются страховыми случаями, если они наступили в течение одного года со дня несчастного случая.

3.3. Вышеназванные события не являются страховыми случаями, если они произошли в результате:

3.3.1. Совершения Застрахованным умышленного преступления, обусловившего наступление страхового случая;

3.3.2. Совершения Выгодоприобретателем умышленного преступления, направленного и повлекшего за собой наступление страхового случая, предусмотренного п.3.2.3;

3.3.3. Управления Застрахованным транспортным средством в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения или передачи управления лицу, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, или лицу, не имеющему права на вождение данного средства транспорта;

3.3.4. Самоубийства (покушения Застрахованного на самоубийство), за исключением тех случаев, когда Застрахованный был доведен до такого состояния противоправными действиями третьих лиц;

3.3.5. Умышленного причинения Застрахованным себе телесных повреждений.

Перечисленные в настоящем пункте деяния признаются таковыми на основании решения суда, постановления прокуратуры или иных документов, доказывающих факт содеянного в установленном законодательством порядке.

4. Страховая сумма, страховые взносы, формы и порядок их уплаты

4.1. Страховой суммой является денежная сумма, в пределах которой Страховщик несет ответственность за выполнение своих обязательств по договору страхования.

Страховая сумма устанавливается по соглашению сторон.

4.2. Страховой взнос исчисляется исходя из страховой суммы, тарифных ставок и срока страхования. Тарифные ставки могут дифференцироваться в зависимости от возраста, профессии, состояния здоровья Застрахованного, а также иных факторов, влияющих на степень риска наступления страхового случая.

Тарифные ставки, дифференцированные в зависимости от объема ответственности Страховщика и факторов, влияющих на степень риска наступления страхового случая, указаны в приложении № ____ к Правилам.

4.3. Страховой взнос по договору страхования может быть уплачен Страхователем одновременно разовым платежом за весь срок страхо-

вания или уплачиваться в рассрочку. Порядок уплаты страховых взносов определяется в договоре страхования.

4.4. Страховые взносы могут быть уплачены Страхователем наличными деньгами или путем безналичных расчетов, почтовым переводом или иным способом по согласованию сторон.

5. Срок действия договора страхования

5.1. Договор страхования может заключаться на любой срок или на время выполнения определенной работы, поездки и т.д.

Срок действия договора страхования устанавливается по соглашению сторон.

6. Порядок заключения и оформления договора страхования

6.1. Для заключения договора страхования от несчастного случая Страхователь представляет письменное заявление по установленной Страховщиком форме либо иным допустимым способом заявляет о своем намерении заключить договор страхования.

Для оформления договора могут быть затребованы дополнительные документы, характеризующие степень риска (п.4.2).

Договор оформляется на бланке полиса в соответствии со статьей 16 Закона Российской Федерации "О страховании".

6.2. Даты начала и окончания договора страхования устанавливаются по согласованию сторон и указываются в полисе.

6.3. Договор вступает в силу с 0 ч 00 мин даты уплаты страхового взноса (первого или единовременного), при безналичных расчетах – даты зачисления денег на счет Страховщика, если договором не предусмотрено иное.

6.4. Страховой полис с приложением правил страхования, на основании которых заключен договор страхования, вручается Страхователю в течение 5 дней, если иное не предусмотрено договором, после уплаты страхового взноса (п.6.3).

6.5. В случае утраты полиса Страховщик на основании личного заявления Страхователя выдает дубликат полиса, после чего утраченный полис считается недействительным и выплаты по нему не производятся.

При повторной утрате полиса в течение действия договора страхования Страховщик взыскивает со Страхователя денежную сумму в размере стоимости изготовления полиса.

7. Права и обязанности сторон

7.1. В период действия договора страхования Страхователь имеет право:

7.1.1. Досрочно расторгнуть договор с обязательным письменным уведомлением Страховщика не позднее чем за 30 дней до даты предполагаемого расторжения;

7.1.2. В случае, если договор страхования заключен Страхователем в свою пользу, Страхователь имеет право назначить получателя страховой суммы на случай своей смерти. Назначив Выгодоприобретателя, Страхователь сохраняет за собой право на замену его другим лицом до наступления страхового случая, предусмотренного п. 3.2.3;

7.1.3. Получить дубликат полиса в случае его утраты.

7.2. Страхователь обязан:

7.2.1. Сообщать Страховщику достоверную информацию, имеющую значение для определения степени риска (п.4.2);

7.2.2. Уплачивать страховой взнос в сроки, определенные договором и указанные в полисе;

7.2.3. При наступлении страхового случая в течение трех дней, если иное не предусмотрено условиями договора, с момента, когда у него появилась возможность сообщить о случившемся, известить Страховщика любым доступным ему способом, позволяющим объективно зафиксировать факт сообщения.

7.3. Страховщик имеет право:

7.3.1. Проверять сообщенную Страхователем информацию, а также выполнение Страхователем требований и условий договора;

7.3.2. По мере необходимости направлять запросы в компетентные органы;

7.3.3. Отказать в выплате страхового обеспечения, если Страхователь (Застрахованный):

сообщил заранее искаженные сведения о здоровье Застрахованного на момент заключения договора (п.7.2.1);

своевременно не известил о страховом случае (п.7.2.3); имел возможность в порядке, установленном действующим законодательством, но не представил в установленный договором срок документы и сведения, необходимые для установления причин, характера несчастного случая и его связи с наступившим результатом или представил заведомо ложные доказательства;

7.3.4. Расторгнуть, предварительно за 30 дней письменно уведомив Страхователя, договор в случае, если обнаружится, что Страхователь сообщил заведомо недостоверные сведения о Застрахованном при заключении договора страхования (п.7.2.1);

7.3.5. Расторгнуть договор страхования в случае неуплаты Страхователем страхового взноса в установленные договором сроки.

7.4. Страховщик обязан:

7.4.1. Выдать страховой полис (договор) установленной законом формы с приложением правил страхования, на основании которых заключен договор, в сроки, установленные договором;

7.4.2. При наступлении страхового случая произвести выплату страхового обеспечения (или отказать в выплате) в течение оговоренного в договоре срока после получения всех необходимых документов (п.7.3.2, 7.3.3);

7.4.3. Обеспечить конфиденциальность в отношениях со Страхователем.

7.5. В случае, если договор страхования заключен в пользу третьего лица (Застрахованного)

7.5.1. Застрахованный обязан:

выполнить обязанности Страхователя, предусмотренные п.7.2.3;

7.5.2. Застрахованный имеет право:

воспользоваться правами Страхователя, предусмотренными п.7.1.2,

7.5.3. В случае ликвидации Страхователя – юридического лица принять на себя обязанности Страхователя, предусмотренные п.7.2.2.

8. Прекращение договора страхования

8.1. Договор страхования прекращается в случае:

8.1.1. Истечения срока действия договора страхования;

8.1.2. Выполнения Страховщиком своих обязательств в полном объеме;

8.1.3. Смерти Застрахованного (в случаях, предусмотренных п.3.3);

8.1.4. По требованию (инициативе) Страховщика в случае неуплаты Страхователем очередного страхового взноса в установленные договором сроки;

8.1.5. По требованию (инициативе) Страхователя в случае нарушения Страховщиком правил страхования;

8.1.6. По соглашению Сторон (о намерении досрочного прекращения договора страхования стороны обязаны уведомить друг друга письменно не позднее чем за 30 дней до даты предполагаемого расторжения);

8.1.7. Ликвидации Страховщика в порядке, установленном законодательными актами Российской Федерации;

8.1.8. Ликвидации Страхователя – юридического лица, в случае, если Застрахованный не принял на себя исполнение обязанностей Страхователя по уплате взносов.

8.2. Возврат страховых взносов в случае досрочного прекращения договора страхования производится в соответствии со статьей 23 Закона Российской Федерации "О страховании".

9. Порядок и условия осуществления страховой выплаты

9.1. При наступлении страхового случая Страховщик обязан произвести страховую выплату Страхователю (Застрахованному или Выгодоприобретателю) в соответствии с условиями договора страхования.

9.2. Общая сумма выплат по одному или нескольким страховым случаям, происшедшим в период действия договора страхования, не может превышать страховой суммы по данному договору страхования, если не оговорено иное.

9.3. При наступлении страхового случая размер страховой выплаты определяется согласно условиям договора:

9.3.1. В случае временной утраты общей трудоспособности выплата Застрахованному производится за каждый день нетрудоспособности, превышающий установленный договором срок, в размере оговоренного процента от страховой суммы либо в абсолютной сумме;

9.3.2. В случае постоянной утраты общей трудоспособности страховая выплата производится Застрахованному по установленным в договоре процентам от страховой суммы в зависимости от установленной группы инвалидности;

9.3.3. В случае, если Застрахованный умер, не получив причитающуюся ему страховую выплату (в соответствии с п. 9.3.1, 9.3.2), выплата производится наследникам Застрахованного;

9.3.4. Выгодоприобретателю или наследнику(кам) по закону в случае смерти Застрахованного в результате страхового случая выплачивается страховая сумма в полном размере за вычетом ранее выплаченного страхового обеспечения, если договором не предусмотрено иное.

9.4. Страховая выплата может быть произведена представителю Страхователя (Застрахованного) по доверенности, оформленной Страхователем (Застрахованным) в установленном законом порядке.

9.5. Страховая выплата производится в течение 7 дней, если иное не предусмотрено условиями договора, с момента получения необходимых документов.

9.6. Требования о выплате страховой суммы могут быть предъявлены Страховщику в течение трех лет со дня страхового случая.

9.7. В случае, если лицом, указанным в подпунктах "б", "в" п.10, является несовершеннолетний, причитающаяся ему сумма переводится во вклад на его имя с уведомлением органов опеки и попечительства.

10. Для получения страховой выплаты Страховщику представляются следующие документы:

а) Страхователем (Застрахованным):

в связи с временной или постоянной утратой трудоспособности: полис, заявление по установленной форме, документы, подтверждающие факт страхового случая (заключение соответствующего учреждения, определенного действующим законодательством, об установлении группы инвалидности, документ, удостоверяющий факт временной нетрудоспособности), документ, удостоверяющий личность;

б) в случае смерти Застрахованного Выгодоприобретателем:

полис, заявление, свидетельство ЗАГСа или его заверенная копия о смерти Застрахованного, распоряжение (завещание) Страхователя о том, кого он назначил для получения страховой суммы в случае смерти Застрахованного, если оно было составлено отдельно, документ, удостоверяющий личность;

в) наследником (наследниками) Страхователя (Застрахованного):

документы, указанные в подпункте "б" данного пункта, а также документы, удостоверяющие вступление в права наследования.

11. Для получения части страхового взноса при досрочном расторжении договора страхования Страховщику представляются следующие документы:

11.1. Страхователем:

полис, заявление о выплате части страхового взноса и документ, удостоверяющий личность.

12. Порядок разрешения споров

12.1. Споры, возникающие по договору страхования, разрешаются путем переговоров с привлечением, при необходимости, специально созданной экспертной комиссии. При недостижении соглашения спор передается на рассмотрение суда (арбитражного суда) в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 9.3

Приложение к письму Росстрахнадзора
от 24 июня 1994 г. № 05/1-6р/01

**ОБРАЗЕЦ ДОГОВОРА ОБЯЗАТЕЛЬНОГО ЛИЧНОГО
СТРАХОВАНИЯ ПассажиРОВ***

" ____ " _____ 199_ г.

№ ____

наименование страховщика

в лице _____,
должность, Ф.И.О.

действующего на основании Устава, с одной стороны, и

наименование перевозчика

в лице _____,
должность, Ф.И.О.

(далее по тексту – Страхователь), действующего на основании Устава (Положения), с другой стороны, в соответствии с Указами Президента Российской Федерации от 07.07.92 г. № 750 "О государственном обязательном страховании пассажиров" и от 06.04.94 г. № 667 "Об основных направлениях государственной политики в сфере обязательного страхования", заключили договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

Страховщик обязуется при страховом случае произвести страховую выплату Застрахованному (его наследникам), а Страхователь обязуется уплачивать страховые взносы в установленные договором сроки.

2. Объект страхования

2.1. Объектом страхования являются имущественные интересы пассажиров (туристов, экскурсантов)***, перевозимых Страхователем, связанные с их жизнью и здоровьем (далее по тексту – Застрахованные).

Страхованию подлежат пассажиры воздушного, железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта, а также туристы и экскурсанты, совершающие международные экскурсии по линии туристско-экскурсионных организаций, на время поездки (полета).

Права Застрахованных на обеспечение страховой защитой реализуются через Страхователя в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством.

2.2. Страхованию не подлежат пассажиры всех видов транспорта международных сообщений: железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта пригородного сообщения, морского и внутреннего водного транспорта внутригородского сообщения и переправ, автомобильного транспорта на городских маршрутах.

3. Страховая сумма

Страховой суммой является денежная сумма, в пределах которой Страховщик несет ответственность по договору.

Страховая сумма на одного Застрахованного установлена в размере 120 установленных законом на дату приобретения проездного документа минимальных размеров оплаты труда.

4. Страховые случаи

Страховыми случаями признаются травмы и смерть Застрахованного в результате несчастного случая на транспорте.

5. Размер страхового взноса (рассчитан на основании страхового тарифа, согласованного между Страховщиком и Министерством транспорта Российской Федерации (Министерством путей сообщения Российской Федерации))

Размер страхового взноса установлен в сумме _____ руб. (в _____ % стоимости билета) на одного Застрахованного, при этом: доля расходов на ведение дела составляет _____ %, доля отчислений в резерв предупредительных мероприятий составляет _____ %.

Нетто-ставка составляет _____ %.

6. Сроки и порядок внесения страхового взноса

6.1. Сумма страхового взноса (п. 5) включается в стоимость проездного документа (путевки) и взимается с пассажира при продаже проездного документа (путевки).

Пассажиры, пользующиеся правом бесплатного проезда, подлежат страхованию без уплаты ими страхового взноса.

6.2. Страхователь _____

ежеквартально, ежемесячно,...

не позже _____ числа _____ месяца перечисляет страховые взносы на расчетный счет Страховщика № _____ (банковские реквизиты Страховщика).

7. Права и обязанности сторон

7.1. Страхователь имеет право предоставить Страховщику перечень мероприятий по предупреждению несчастных случаев на транспорте, финансируемых за счет резерва предупредительных мероприятий, создаваемых Страховщиком по обязательному личному страхованию пассажиров, с целью обеспечения безопасности перевозок.

Перечень предупредительных мероприятий устанавливается Министерством транспорта Российской Федерации и Министерством путей сообщения Российской Федерации.

Страхователь имеет право проверять выполнение Страховщиком требований и условий договора.

7.2. В период действия договора Страховщик имеет право проверять сообщенную Страхователем информацию, а также выполнение Страхователем требований и условий страхования и настоящего договора и направлять запросы в компетентные органы.

7.3. В период действия договора Страхователь обязан:

перечислять страховые взносы в сроки, установленные договором; составить акт о каждом несчастном случае, происшедшем на транспорте с Застрахованным, в порядке, установленном действующим законодательством, первый экземпляр которого вручить Застрахованному (его представителю или наследникам), а также по письменному запросу Страховщика направить ему копию указанного акта в течение 10 дней с момента получения запроса.

7.4. В период действия договора Страховщик обязан:

при наступлении страхового случая произвести выплату страхового обеспечения не позднее 10 дней после получения всех необходимых документов, подтверждающих факт страхового случая;

формировать резерв для финансирования мероприятий по предупреждению несчастных случаев на транспорте за счет части страховых

взносов по обязательному личному страхованию пассажиров в размере _____ % от суммы поступивших страховых взносов;

финансировать в соответствии с утвержденным Положением за счет созданного резерва указанные предупредительные мероприятия по перечню мероприятий, представленному Страхователем;

довести до сведения каждого Застрахованного условия данного договора в части порядка и условий осуществления страховых выплат, а также сведения о Страховщике (с указанием адреса, телефона, режима работы, реквизитов лицензии, подтверждающей право Страховщика на проведение обязательного личного страхования пассажиров, иных условий договора и действующего законодательства в области данного вида страхования в части, устанавливающей права Застрахованного).

8. Порядок взаиморасчетов Страхователя и Страховщика

Порядок взаиморасчетов устанавливается по соглашению сторон совместно в соответствии с п. 7 Указа Президента Российской Федерации "Об обязательном личном страховании пассажиров".

9. Порядок и условия осуществления страховой выплаты (выплаты страхового обеспечения)

9.1. При наступлении страхового случая Страховщик производит выплату страхового обеспечения Застрахованному (его представителю, наследникам) в следующих размерах:

в случае травмы Застрахованного в результате несчастного случая на транспорте ему (или его представителю по поручению Застрахованного) выплачивается часть страховой суммы, соответствующая степени тяжести травмы, размер которой определяется по "Таблице размеров страховых сумм, подлежащих выплате в связи со страховыми событиями", утвержденных Инструкцией Министерства финансов СССР от 05.10.87 г. № 194, с учетом изменений, внесенных письмом Главного управления государственного страхования СССР от 17.08.89 г. № 35-08-08/11 и письмом Российской государственной страховой компании от 03.11.92 г. № 21;

в случае смерти Застрахованного выплата полной страховой суммы производится его наследникам.

9.2. Выплата части страховой суммы в случае травмы Застрахованного производится на основании акта о несчастном случае на транспорте, документа, выданного компетентной организацией, подтверждающей тяжесть травмы.

9.3. Выплата полной страховой суммы в случае смерти Застрахованного производится на основании акта о несчастном случае, копии

свидетельства о смерти Застрахованного, документа, удостоверяющего вступление в права наследования.

9.4. Выплата страхового обеспечения производится Страховщиком путем перечисления его на вклад на имя получателя в банке, выдачи чека на банк, почтовым переводом за счет получателя или наличными деньгами из кассы Страховщика.

10. Случаи возможного отказа в страховой выплате

Случаи возможного отказа в страховой выплате установлены в соответствии со ст. 21 п. "а", "б" Закона Российской Федерации "О страховании".

11. Ответственность сторон

11.1. При задержке внесения в полном размере страховых взносов свыше ____ дней Страхователь уплачивает за несвоевременное перечисление страховых взносов пени в размере ____% от суммы подлежащих уплате страховых взносов за каждый день просрочки.

11.2. При задержке внесения в полном размере страховых взносов свыше ____ дней сумма задолженности Страхователя, включая пени (п. 11.1), подлежит списанию в бесспорном порядке с расчетного счета Страхователя.

11.3. В случае необоснованной задержки выплаты суммы страхового обеспечения Страховщик обязан выплатить Застрахованному (его наследникам) штраф в размере 1% от суммы страховой выплаты за каждый день просрочки.

12. Порядок и условия прекращения договора страхования

Порядок и условия прекращения договора установлены ст. 23 Закона Российской Федерации "О страховании".

13. Порядок разрешения споров

13.1. Все не урегулированные между сторонами споры по настоящему договору рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

13.2. При реализации данного договора стороны руководствуются Законом Российской Федерации "О страховании", Указом Президента Российской Федерации "Об обязательном страховании пассажиров" и иными нормативными актами, регулирующими отношения в области обязательного страхования пассажиров.

14. Срок действия договора

14.1. Срок действия договора установлен с ____ по 31 декабря 199__ г.***

14.2. Договор вступает в силу с момента подписания.

14.3. В случае, если стороны не приняли решения о прекращении договора страхования в срок не менее чем за 60 дней до окончания срока действия договора, договор считается продленным на следующий срок.

15. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую силу: один экземпляр находится у Страхователя, другой – у Страховщика.

Юридические адреса сторон

Страховщик _____

Страхователь _____

К настоящему договору прилагаются:

Страховщик

Страхователь

М.П.

М.П.

(подпись)

(подпись)

" ____ " ____ 19__ г.

" ____ " ____ 19__ г.

* Далее по тексту – Застрахованные.

** Далее по тексту – пассажиры.

*** Договор страхования заключается на календарный год.

ПРИЛОЖЕНИЕ 9.4

СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ "ИНГОССТРАХ"

Страна _____

Даты вылета _____, прилета _____

№ п/п	Фамилия, имя (латинский вариант по паспорту)	Дата рождения
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

Ответственный исполнитель _____
(фамилия, имя, отчество)

Подпись _____

Дата _____

ЛИТЕРАТУРА

Глава 1

1. *Азар В.И.* Структурная перестройка туристского рынка в России // Туризм. Практика, проблемы, перспективы. – 1997. – № 3.
2. *Гуляев В.Г.* Организация туристской деятельности. – М.: Нолидж, 1996.
3. *Гуляев В.Г.* Практика туристского бизнеса. – М.: РУЦ, 1996.
4. Индустрия туризма // Экономика и жизнь. – 1995. – № 31.
5. *Курбатов К.К.* Туризм: проблемы и цели // Туризм. Практика, проблемы, перспективы. – 1997. – № 1.
6. Развитие туризма в крупнейших странах // Туризм. Практика, проблемы, перспективы. – 1997. – № 2.
7. Статистика в туризме // Туристская деловая газета. – 1996. – № 4.
8. Статистика в туризме // Российский туристский бюллетень. – 1996. – № 2(8).
9. Туринфо, 1995–1998 гг.
10. Федеральная программа развития туризма в России. – М.: Бюро информации по туризму "ОН-ЛАЙН". 1996.
11. *Шилько С.П., Шенгелия Н.О.* Концепция программы развития туризма в Российской Федерации. "Труды Академии туризма". Выпуск 1. – С-Пб. – 1995.

Глава 2

12. Указ Президента Российской Федерации от 15 марта 1993 года, № 338 "О развитии и деятельности в Российской Федерации авиации общего назначения" // Российские вести. – 1993. – № 60.
13. Постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 1992 г., № 527 "О мерах по организации международных воздушных сообщений" // Российская газета. – 1992. – № 176.
14. Постановление Правительства Российской Федерации от 3 ноября 1994 года, № 1211 "О селективной поддержке авиационной промышленности и гражданской авиации в 1995–1996 гг." – Собрание законодательства Российской Федерации. – 1994. – № 29.
15. Постановление Правительства Российской Федерации от 3 мая 1994 г. № 405 "О совершенствовании функционирования и развития системы организации воздушного движения в Российской Федерации". // Российская газета. – 1994. – № 92.
16. *Бирбом М.* Молодежные скидки // Иностранец. – 1996. – № 41.

17. Воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты. – М.: Транспортные перевозки, 1996.
18. Воздушный кодекс Российской Федерации // Российская газета. – 1997. – 26 марта.
19. *Кулешов А.А.* Роль международных организаций в деятельности авиаперевозчиков // Бюллетень транспортной информации. – 1997. – № 2.
20. Общие условия перевозки пассажиров и багажа (обобщенное изложение по нормативным материалам зарубежных авиакомпаний). Выпуск 8. – С-Пб.: Туристские фирмы, 1995.
21. Перевозки (гlossарий терминов международного туризма, часть 4). // Под ред. М.Б.Биржакова и В.А.Индусова. Выпуск 10. – С-Пб.: Туристские фирмы, 1996.
22. Покупаем авиабилет // Спрос (туристские услуги). – 1996. – № 3.
23. *Соболин В.А., Макаров Е.В.* Воздушный транспорт мира на рубеже эпохи // Бюллетень транспортной информации. – 1997. – № 3.
- 24 Турифо, 1996–1997 гг.
25. Хартия туризма (одобрена в 1985 году на первой сессии Генеральной ассамблеи ВТО). Выпуск 10. – С-Пб.: Туристские фирмы. – 1995.
26. Чикагская Конвенция о международной гражданской авиации. Материалы Международной организации авиационного транспорта (IATA). – 1994.

Глава 3

27. Закон Российской Федерации от 25 августа 1995 г. "О федеральном железнодорожном транспорте" // Собрание законодательства Российской Федерации". – 1995. – № 35.
28. *Горностаев И.* Туристские поезда по-прежнему популярны // Турифо.– 1997. – № 17.
29. *Енев Н.* Экономика и организация туристского бюро и туристского транспорта. – Варна, 1970.
30. *Ильина Е.Н.* Менеджмент транспортных услуг. – М.: РМАТ, 1997.
31. Международные перевозки пассажиров железнодорожным транспортом (по материалам Бернской (1961 г.) Конвенции) // Информационный бюллетень ВТО. – 1994.
32. Международные поезда "Россия – Финляндия". // Стрела, 1996. – № 18(33).
33. *Молчанова Е.В.* Развитие высокоскоростного пассажирского транспорта // Бюллетень транспортной информации. – 1997. – № 1.
34. "О порядке оформления проездных документов". Указание МПС РФ от 26 мая 1995 года, № К-419 У.

35. Пассажир имеет право... // Спрос (туристские услуги). – 1996. – № 3.
36. Перевозка пассажиров, багажа и почты железнодорожным транспортом // М.: Транспортные перевозки, 1996.
37. Транспортный устав железных дорог Российской Федерации // Российская газета, – 1998. – 17 янв.

Глава 4

38. *Артемов С.П.* и др. Международные перевозки автомобильным транспортом // М.: Транспорт, 1977.
39. *Баржаков М.Б., Баржаков К.М., Кудрявцева Л.Б.* Автобусные туры. // Туристские фирмы. Выпуск 14. – С-Пб, 1997.
40. *Гуляев В.Г.* Внедрение и эксплуатация газодизельных автомобилей и автобусов на предприятиях системы Центрального Совета по туризму и экскурсиям // ЦРИБ Турист, 1989.
41. Конвенция о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа // Туристские фирмы. Выпуск 8. – С-Пб, 1995.
42. *Петров С.В., Шапкина К.Е.* Планирование и организация транспортных путешествий. ЦРИБ Турист. М.: 1986.
43. Транспортные организации // Бюллетень транспортной информации. – 1996. – № 3.
44. Устав автомобильного транспорта РСФСР (с изменениями и дополнениями). – М.: Транспортные перевозки, 1996.

Глава 5

45. Афинская Конвенция о перевозке морем пассажиров и их багажа // Туристские фирмы. Выпуск 8. – С-Пб, 1995.
46. *Биржаков М.Б., Жигунов Э.А., Шумилов А.Л.* Речные круизы // Туристские фирмы. Выпуск 11. – С-Пб, 1996.
47. *Данешху Ш.* Индустрия мировых круизов // Туристская деловая газета. – 1996. – № 11/12.
48. Мировые круизы // Туристская деловая газета. – 1996. – № 11/12. – 1997. – № 7.
49. Устав внутреннего водного транспорта Союза ССР (с дополнениями и изменениями). – М.: Транспортные перевозки, 1996.
50. *Silja Line.* Праздник круглый год. Рекламный проспект. – 1997.

Глава 6

51. Самый длинный маршрут в мире // Туристская деловая газета. – 1996. – № 13.

Глава 7

52. *Акишин В.Н.* Международный туристский ваучер // Туристские фирмы. Выпуск 8. – С-Пб, 1995.
53. Агентское соглашение // Туризм. Практика, проблемы, перспективы. – 1997. – № 2.
54. *Биржаков К.М.* Формуляры в договорной туристской документации // Туристские фирмы. Выпуск 11. – С-Пб, 1996 г.
55. *Биржаков М.Б.* Актуальные вопросы теории ваучера. Труды Академии туризма. Выпуск 1. – С-Пб, 1995.
56. *Биржаков М.Б., Зенкин С.Н., Безруков Д.А.* Основы агентских отношений в туризме // Туристские фирмы. Выпуск 8. – С-Пб, 1995.
57. *Биржаков М.Б., Иванов Ю.М., Синельников С.М.* Как составить контракт на туристские услуги? // Туристские фирмы. Выпуск 5. – С-Пб, 1994.
58. *Биржаков М.Б.* Контракт на туристские услуги // Туристские фирмы. Выпуск 8. – С-Пб, 1995.
59. *Биржаков М.Б.* Общие договорные принципы организации туров // Туристские фирмы. Выпуск 8. – С-Пб, 1995.
60. Внешнеторговый контракт – советы предпринимателю // Домашний адвокат, 1994, № 21-22.
61. Гражданский кодекс Российской Федерации (Части 1 и 2). – М.: "Спарк", 1995.
62. Гражданский кодекс – регулирование предпринимательской деятельности // Экономика и жизнь. – 1994. – № 52.
63. *Грачев Ю.Н., Плотников Ю.Н.* Практика внешнеэкономической деятельности (рекомендации отечественным предпринимателям). – М.: Интел-Синтез, 1994.
64. *Гуреев С.А., Копылов М.Н.* Транспортное право. – М.: Изд-во Университета дружбы народов, 1987.
65. *Дашков Л.П., Брызгалин А.В.* Коммерческий договор: от заключения до исполнения. – М.: ИВЦ "Маркетинг", 1995.
66. Договор – как средство рыночных отношений // Экономика и жизнь. – 1994. – № 27, 29.
67. Заключен ли договор? // Хозяйство и право. – 1994. – № 9.
68. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителя" (с изменениями и дополнениями). Выпуск 11. – С-Пб.: Туристские фирмы, 1996.
69. Как предъявить претензию? Юридическая консультация фирмы "Никитский и Кузнецов". – 1995.
70. Контракты международной (внешнеторговой) купли-продажи // Экономика и жизнь. – 1994. – № 49.
71. Контракт в международной торговле // Деловой визит. – 1994. – № 24.

72. Международная конвенция по контракту на путешествие (изложение) // Туристские фирмы. Выпуск 8. – С-Пб., 1995.
73. Международно-правовые основы иностранных инвестиций в России. Сборник нормативных актов и документов. – М.: Юридическая литература, 1995.
74. Об основных принципах сотрудничества государств–участников СНГ в области туризма (рекомендательный законодательный акт) // Туристские фирмы. Выпуск 8. – С-Пб., 1995.
75. О чем нужно знать, покупая тур? // Известия, – 1995. – № 131.
76. Примеры договорной документации // Туристские фирмы. Выпуск 8. С-Пб., 1995.
77. *Пузакова Е.П., Честникова В.А.* Международный туристский бизнес. – М.: Экспертное бюро М, 1997.
78. Сборник типовых договоров. – М.: Инфра-М, 1995.
79. Типовые контракты в области международного туризма // Туристские фирмы. Выпуск 3. – С-Пб., 1993.
80. *Феонова Л.А.* Внешнеэкономические контракты (сборник договоров, комментарий). – М.: МГИМО, 1994.
81. Туризм. Транспорт (Комментарий адвокатской практики по делам о защите прав потребителя). – М.: ИИФ "Спрос", 1997.
82. Франкфуртская таблица // Туристские фирмы. Выпуск 8. – С-Пб., 1995.
83. *Шатино Ж.* Международное право предпринимательской деятельности. – М.: Прогресс, Универс, 1993.

Глава 8

84. Закон Российской Федерации "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" // Российская газета. – 1996. – 22 авг.
85. Закон Российской Федерации "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" // Российская газета. – 1996. – № 231.
86. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 1996 года, N 808 "О порядке перемещения физическими лицами через таможенную границу Российской Федерации товаров, не предназначенных для производственной или иной коммерческой деятельности" // Российская газета. – 1996. – 7 авг.
87. *Биржаков М.Б., Нежинская В.И., Соломоник Т.Г.* Медицинское обеспечение туризма // Туристские фирмы. Выпуск 7. – С-Пб., 1995.
88. *Биржаков М.Б., Пониделко Л.И., Гончаров В.Н., Иванова В.Е.* Безопасные деньги // Туристские фирмы. Выпуск 11. – С-Пб., 1996.
89. *Кутецов В.* Порядок вывоза и ввоза иностранной валюты, рублей и иных ценностей // Туризм. Практика, проблемы, перспективы. – 1997. – № 3.

90. *Маринин М.М.* Комментарий к Шенгенскому соглашению ЕС "О едином визовом и туристском пространстве" // Туристские фирмы. Выпуск 11. – С-Пб, 1996.
91. *Маринин М.М., Сенин В.С., Хорошилов А.В.* Туристские формальности. МЭСИ. – М.: 1995.
92. *Маринин М.М.* Медицинские формальности и медицинская информация при международных путешествиях // Туризм: обзор материалов. – 1996. – Выпуск 6.
93. *Мозганова В.* Ввоз автомобилей // Иностранец. – 1996. – № 4.
94. Международные обозначения валюты // Туризм. Практика, проблемы, перспективы. – 1997. – № 18
95. *Ломидзе М.* Некоторые сведения об американских визах // Туринфо. – 1997. – № 13.
96. Регистрация на консульское обслуживание российских юридических лиц // Деньги. – 1996. – № 38(98).
97. Таможенный кодекс Российской Федерации. – М.: Дебют. – 1994.
98. Туристские услуги // Спрос. – 1996. – № 3.

Глава 9

99. Закон Российской Федерации "О страховании" // Российская газета. – 1993. – 12 янв.
100. Указ Президента Российской Федерации от 7 июля 1992 года, № 750 "О государственном обязательном страховании пассажиров" // Российская газета. – 1992. – 14 июля.
101. Указ Президента РФ от 6 апреля 1994 года № 667 "Об основных направлениях государственной политики в сфере обязательного страхования" // Российская газета. – 1994. – 12 апр.
102. Состояние страхового рынка и проблемы его развития // Финансовая газета – 1994. – № 49.
103. Страхование в туризме // Туристские фирмы. Выпуск 2. – С-Пб., 1993.
104. Страхование в туризме // М.: Бюро информации по туризму "ОН-ЛАЙН", 1996.
105. Страховой полис – как элемент безопасного производства // Коммерсант-Daily. – 1995. – 16 июня.
106. Страхование в туризме // Экономика и жизнь. – 1995. – Июнь.
107. Туризм и страховое дело // Туристские фирмы. Выпуск 9, 10. – С-Пб., 1996.

Турифо. – 1996–1998.

Туристские фирмы. – С-Пб., 1993–1998.

Вестник РАТА. – М., 1996–1998.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ	7
1.1. Состояние транспортной системы обслуживания туристов	7
1.2. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств	8
1.3. Статистика использования транспортных средств при туристских путешествиях	12
2. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ АВИАЦИОННЫМ ТРАНСПОРТОМ	14
2.1. Правовое обеспечение перевозок в международном и внутреннем сообщении	14
2.2. Роль международных организаций в регулировании и совершенствовании авиационных перевозок	15
2.3. Статистика и прогноз авиационных перевозок в России ...	17
2.4. Авиационные билеты	18
2.5. Регистрация и ограничение перевозок	21
2.6. Перевозка туристского багажа	22
2.7. Расписание полетов, изменения расписания, резервирование	25
2.8. Возмещение	26
2.9. Ограничения для пассажира и его поведение на борту самолета	27
2.10. Административные формальности	27
2.11. Ответственность перевозчика	28
2.12. Цена билета, тарифы, скидки и льготы	30
2.13. Атрибуты сервиса для пассажиров	39
2.14. Некоторые особенности правил перевозки пассажиров авиационным транспортом в России	41
2.15. Типы и классификация самолетов на международных авиационных линиях; самолеты будущего	50
2.16. Краткая сравнительная характеристика основных аэропортов мира	55
2.17. Технология обслуживания туристов на международных авиалиниях	61
2.18. Перевозка туристов чартерными рейсами	63
2.19. Предоставление туристскими фирмами услуг бронирования и продажи авиационных билетов	67

3. ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ	69
3.1. Правовые основы обслуживания туристов железнодорожным транспортом	70
3.2. Технология перевозки туристов на железнодорожном транспорте	71
3.3. Подвижной состав пассажирского железнодорожного транспорта для туристских перевозок и основные туристские железнодорожные маршруты в России	75
3.4. Билеты, тарифы, льготы, перевозка багажа	78
3.5. Ответственность и обязанности перевозчика	81
3.6. Перевозка туристских грузов в железнодорожном сообщении	82
3.7. Специфика обслуживания туристов железнодорожным транспортом за рубежом	85
4. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ	90
4.1. Роль и место автомобильных перевозок в туристских путешествиях	90
4.2. Техничко-экономические показатели работы подвижного состава, обслуживающего транспортные путешествия	93
4.3. Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах	97
4.4. Специфика организации транспортных путешествий на международных маршрутах	102
4.5. Требования к безопасности транспортных путешествий	112
4.6. Новые виды экологически чистых транспортных средств	114
5. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ ВОДНЫМ ТРАНСПОРТОМ	118
5.1. Достоинства, недостатки и мотивация водных путешествий туристов	118
5.2. Правовые основы водных туристских путешествий	121
5.3. Обязанности и ответственность перевозчика	122
5.4. Специфика организации морских и речных путешествий	123
5.5. Морские путешествия и круизы	123
5.6. Морские путешествия на паромов	128
5.7. Речные путешествия и круизы	129
5.8. Морские и речные прогулки и экскурсии	135
5.9. Яхт-круизы	136
5.10. Правила перевозки пассажиров и багажа во внутренних водных бассейнах Российской Федерации	137

ПРИЛОЖЕНИЯ К ГЛАВЕ 5	
5.1. Памятка для туриста, отправляющегося в морской круиз через фирму «Примэкспресс»	142
6. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ ДРУГИМИ ВИДАМИ ТРАНСПОРТА	147
7. ОСНОВЫ ДОГОВОРНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКИХ ПУТЕШЕСТВИЙ	151
7.1. Правовые основы договорных взаимоотношений	151
7.2. Документы по организации туристского путешествия	155
7.3. Контракт (договор) на туристское путешествие	164
7.4. Порядок возмещения убытков по неисполненному договору (контракту)	185
ПРИЛОЖЕНИЯ К ГЛАВЕ 7	
7.1. Заявление на организацию туристской поездки	189
7.2. Заявка на туристское обслуживание	190
7.3. Заявление на тур	191
7.4. Анкета туриста	192
7.5. Заявка на бронирование туристских услуг	193
7.6. Лист бронирования (вариант 1)	194
7.7. Лист бронирования (вариант 2)	195
7.8. Заказ-калькуляция по обслуживанию групп и индивидуальных туристов	197
7.9. Общий вид туристской путевки (типовая форма ТУР-1)	198
7.10. Лицевая и оборотная сторона, отрывной талон и правила заполнения туристской путевки ТУР-1 (образец 1)	199
7.11. Образец 2 туристской путевки	203
7.12. Образец 3 туристской путевки	204
7.13. Образец 4 туристской путевки	205
7.14. Путевка-ваучер (voucher), образец 1	206
7.15. Voucher (ваучер), образец 2	207
7.16. Договор на приобретение туристской путевки	208
7.17. Договор на туристское обслуживание (вариант 1)	214
7.18. Договор о туристском обслуживании (вариант 2)	219

ПРИЛОЖЕНИЯ К ГЛАВЕ 7

7.19. Договор о передаче туристских путевок турагенту (с приложениями 2, 3, 4 и 5)	221
7.20. Агентское соглашение	231
7.21. Контракт о сотрудничестве в области туризма с иностранным партнером (на двух языках), вариант 1	237
7.22. Контракт о сотрудничестве в области туризма, вариант 2	249
7.23. Франкфуртская таблица	261

8. ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПУТЕШЕСТВИЙ	265
8.1. Паспортные формальности	265
8.2. Визовые формальности	269
8.3. Таможенные формальности	278
8.4. Валютный контроль и обмен валюты	284
8.5. Санитарный и эпидемиологический контроль	289

ПРИЛОЖЕНИЯ К ГЛАВЕ 8

8.1. Анкетные данные туриста для визы	292
8.2. Копия титула общегражданского паспорта	293
8.3. Анкета для предоставления в посольство Испании	294
8.4. Анкета для предоставления в посольство Италии	294
8.5. Основная анкета в Испанию	295
8.6. Основная анкета в Италию	296
8.7. Доверенность на несовершеннолетних детей	298
8.8. Памятка туристу, выезжающему в Испанию	299
8.9. Информация о перевозках групп по маршрутам	305
8.10. Заявление о выдаче заграничного паспорта	306
8.11. Справка № 0406007	308

9. СТРАХОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ ПУТЕШЕСТВИЙ

9.1. Правовые основы страхования в Российской Федерации	311
9.2. Основные определения и понятия	312
9.3. Основные виды страхования в туризме	314
9.4. Практические рекомендации по страхованию в туризме	324

ПРИЛОЖЕНИЯ К ГЛАВЕ 9

9.1. Правила добровольного медицинского страхования на время путешествия за границу	328
9.2. Правила добровольного страхования от несчастных случаев	342
9.3. Образец договора обязательного личного страхования пассажиров	350
9.4. Образец групповой анкеты для страхования туристов	356
ЛИТЕРАТУРА	357