

Д. Е. Гусятникова, С. А. Зиновьева

ЗАЩИТА ПРАВ ТУРИСТА



ЗАЩИТА ПРАВ ТУРИСТА

Д.Е. ГУСЯТНИКОВА, С.А. ЗИНОВЬЕВА

Гусятникова Дарья Ефимовна - юрист, специалист в сфере гражданского права, директор юридического бюро "Советник", автор нескольких книг по защите прав потребителей.

Зиновьева Светлана Александровна - журналист со стажем более 10 лет, автор многих статей о туризме.

ГЛАВА 1. ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ТУРИСТУ ПЕРЕД ТЕМ, КАК ПРИОБРЕСТИ ТУРПУТЕВКУ

Ушли в прошлое времена, когда понятие "турист" ассоциировалось с человеком спортивного телосложения с рюкзаком за спиной и картой в руках. В настоящее время в качестве туриста может выступить любой желающий - достаточно просто обратиться в туристическое агентство и приобрести туристскую путевку.

Многочисленные туристические агентства круглый год пестрят различными заманчивыми предложениями, воспользовавшись которыми можно оказаться в любом уголке мира. Казалось бы, единственная сложность - определиться с выбором желаемого маршрута... Но как показывает практика, к сожалению, не все так просто и безоблачно на пути человека, который решил воспользоваться туристскими услугами.

По поводу интересных и достойных мест для отдыха вопросов, как правило, не возникает. В данном случае это может быть и совет друзей, и доверие к менеджеру фирмы, который так увлекательно рассказывает о неизвестном для вас месте. Сложность состоит в другом - как не остаться обманутым, реализовать в полной мере все права и в случае необходимости доказать свою правоту в суде, если фирма не выполнит взятых на себя обязательств или выполнит их ненадлежащим образом. В данном случае все ситуации будут индивидуальны, и на совет друзей полагаться вряд ли стоит. Во избежание неприятных ситуаций к выбору туристического агентства и оформлению туристской путевки стоит отнестись более чем серьезно, в противном случае вы рискуете не только получить испорченное настроение от неудавшейся поездки, но и другие, более серьезные неприятности.

Прежде чем обращаться за услугами в понравившуюся вам туристическую компанию, было бы неплохо иметь представление о требованиях законодательства, которые установлены в сфере туризма, для того чтобы еще перед покупкой тура определиться, насколько законопослушной является та или иная туристическая фирма.

В настоящее время в сфере туризма можно назвать следующие нормативные акты, которые регулируют эту область правоотношений.

Прежде всего, это Гражданский кодекс Российской Федерации (далее - ГК РФ). В указанном нормативном акте содержатся наиболее общие принципы и положения, касающиеся заключения договора, прав и обязанностей каждой из сторон, ответственности в случае невыполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору.

Взаимоотношения сторон, а также требования, предъявляемые к каждой из сторон, и порядок их действий в случае возникновения спорных ситуаций, а также иные взаимоотношения сторон определяются Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ "О защите прав потребителей").

И наконец, основным законом, непосредственно регулирующим специфику отношений в области туризма, является Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ

"Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ").

Кроме того, был принят нормативный акт, который регулирует еще более узкую сферу правоотношений в сфере туризма, - это Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, которые были утверждены Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 (далее - Правила оказания услуг по реализации туристского продукта). Указанные Правила определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.

Прежде всего имеет смысл обратить внимание на то, соблюдаются ли со стороны туристической компании определенные требования законодательства, которые предъявляются ко всем юридическим лицам - продавцам услуг Законом РФ "О защите прав потребителей".

Закон обязывает продавцов (товаров или услуг) довести до потребителей необходимый объем информации. При этом Закон различает информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах). Непредставление указанной информации потребителям или ее неполное представление влечет административную ответственность, что может закончиться для виновных лиц штрафом в несколько десятков тысяч рублей. Но прежде всего для потребителей это чревато, во-первых, возможностью получить не только неполную, но и в связи с этим недостоверную информацию о предстоящем туре.

В ст. 8 Закона РФ "О защите прав потребителей" установлено, с одной стороны, право любого потребителя потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах), а с другой стороны - обязанность самого продавца (изготовителя, исполнителя) довести указанную информацию в наглядной и доступной форме на русском языке до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи. При этом в указанной же статье оговаривается, что если в отдельной сфере обслуживания потребителей установлены конкретные способы доведения такой информации до потребителя, то информация должна быть предоставлена потребителю именно таким образом.

Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 утверждены Правила продажи отдельных видов товаров. Указанным Постановлением установлены определенные особенности при продаже продовольственных товаров, текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви; технически сложных товаров бытового назначения; парфюмерно-косметических товаров; автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов; изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней; лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения; животных и растений; строительных материалов и изделий; непродовольственных товаров, бывших в употреблении; мебели; алкогольной продукции и некоторых других видов продукции.

Не явились исключением в данном случае туристские услуги. Специфика указанных правоотношений отражена, как уже указывалось выше, в ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ". Именно в этом нормативном акте содержатся основные положения, которыми необходимо руководствоваться в случае, если вы решили отправиться в туристское путешествие и при этом хотели бы в полной мере владеть всей информацией о предоставленных вам законодательством правах и обязанностях, которые возложены на продавца туристской путевки. Указанный Федеральный закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации прав граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

Однако следует обратить внимание, что в соответствии со ст. 2 указанного Закона законодательство Российской Федерации о туристской деятельности состоит не только из данного Закона, но и включает в себя законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации. При этом законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, регулирующие туристскую деятельность, не могут противоречить указанному Федеральному закону и принимаемым в соответствии с ним федеральным законам. Так, например, в Саратовской области был принят местный закон - Закон Саратовской области от 8 декабря 2006 г. N 125-ЗСО "О туризме и туристской деятельности в Саратовской области".

Весь объем предоставляемой вам информации может быть условно разделен на две большие группы - информация об изготовителе (исполнителе, продавце) и информация о товарах (работах, услугах).

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) в соответствии со ст. 9 Закона РФ "О защите прав потребителей" включает в себя:

информацию, размещаемую на вывеске (фирменное наименование (наименование) организации, местонахождение (адрес); режим работы);

информацию, размещаемую в любом другом доступном для потребителя месте: если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

В настоящее время отменено ранее действовавшее требование обязательного лицензирования деятельности в области оказания турагентских и туроператорских услуг. В связи с этим лицензии остались лишь у тех организаций, которые их получили до наступления указанной даты. Но в любом случае в настоящее время любая организация, действующая в сфере туризма, больше не обязана предоставлять на обозрение потребителям или иметь в наличии лицензию на осуществление туристской деятельности.

Таким образом, первое, на что необходимо обратить внимание, - это вывеска предприятия, ее соответствие вышеназванным требованиям и действительному положению дел на указанном предприятии. В ст. 11 Закона РФ "О защите прав потребителей" четко указано, что режим работы продавца (исполнителя) должен соответствовать установленному. Другими словами, если турагентство в связи с наступлением осенне-зимнего сезона изменило режим работы и стало закрываться на час раньше, чем это прописано у него на вывеске, то фактически это является нарушением прав потребителей, а для вас может служить предупредительным сигналом, что требования действующего законодательства в указанной организации не всегда соблюдаются должным образом.

В случае временного приостановления своей деятельности (для проведения ремонта и в других случаях) турагентство обязано своевременно предоставить потребителям информацию о дате и сроках приостановления деятельности.

Кроме того, в случае, если место оказания услуг не совпадает с местом нахождения непосредственно самой организации, то есть адресом, указанным в учредительных документах, то на вывеске должен быть отражен в обязательном порядке адрес, указанный в учредительных документах, поскольку в соответствии с гражданским законодательством именно он является местом нахождения юридического лица.

Как правило, для размещения информации, необходимой для предъявления потребителю, создают специальный стенд, так называемый "уголок потребителя". Такой стенд, как указано в Правилах продажи отдельных видов товаров, должен располагаться в удобных для ознакомления покупателя местах. Не пожалейте времени - ознакомьтесь с

информацией, которая на нем размещена, если, конечно, вам удалось обнаружить такой "уголок потребителя".

Помимо вышеназванных сведений на стенде может располагаться текст Закона РФ "О защите прав потребителей", ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ". При этом указанные нормативные акты должны быть в действующих редакциях. И если на стенде вы обнаружили законы в редакциях, давно утративших силу, то стоит усомниться в абсолютном соблюдении законодательства и прав потребителей в данном турагентстве.

А вот книгу отзывов и предложений на указанном стенде вы можете и не найти. Находиться она может там, только если этого желает сам продавец. Согласно п. 8 Правил продажи отдельных видов товаров продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.

Таким образом, такая книга должна быть у любого продавца обязательно, но храниться может в любом другом недоступном для потребителей месте и выдаваться только по их требованию. Поэтому если вы желаете внести в указанную книгу какую-либо запись, то вы вправе потребовать ее у любого сотрудника турагентства.

Туризм, как и любая другая деятельность, предполагает свою специфику и, следовательно, определенную терминологию, используемую в данной сфере деятельности. И для того, чтобы общаться с сотрудниками туристической фирмы "на одном языке" и не чувствовать себя "иностранцем, не знающим языка", необходимо познакомиться с некоторыми основными понятиями, которые, как правило, используются в туризме. Весь перечень понятий и их содержание перечислены в ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ".

Туризм - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

Туристская деятельность - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Туризм внутренний - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

Туризм выездной - туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

Туризм въездной - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.

Туризм международный - туризм выездной или въездной.

Туризм социальный - туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей.

Туризм самодеятельный - туризм, организуемый туристами самостоятельно.

Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил.

Туристская индустрия - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор).

Турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент).

Заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).

Продвижение туристского продукта - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристических информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое).

Реализация туристского продукта - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

Экскурсант - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.

Экскурсовод (гид) - профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Гид-переводчик - профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Инструктор-проводник - профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов.

Туристская путевка - документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности.

Как было указано выше, в настоящее время отменено требование о лицензировании туристских услуг. С одной стороны, это, казалось бы, упростило существование туристических фирм и увеличило их число на рынке услуг, но, с другой стороны, законодатель предусмотрел гарантии защиты прав туристов. Такими гарантиями является введение обязанности туроператоров иметь определенное финансовое обеспечение.

В связи с этим, если вы обратились в туристическое агентство, было бы неплохо уточнить, с кем вы имеете дело - с туроператором или с турагентом. При этом имейте в

виду, что фактически одна и та же организация может выступать одновременно и турагентом, и туроператором в зависимости от вида реализуемого продукта.

Туроператор, как было указано выше, осуществляет деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. То есть фактически самостоятельно формирует тур и продает его вам.

Так, например, туристическое агентство имеет в собственности гостиничный комплекс в курортном городе. Кроме того, оно заключило договор на перевозку туристов до указанного места на автобусе. То есть фактически такое турагентство самостоятельно формирует тур - организует проживание в гостинице, возможно, питание, транспортные услуги и т.п. В другом случае это же турагентство может реализовывать уже готовый тур, например в Турцию, который сформирован другим туроператором (например, в г. Москве), в этом случае турагентство будет являться турагентом и продавать этот тур оно может в том числе от имени туроператора. То есть турагент - это организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по продвижению и реализации туристского продукта.

Таким образом, если вы определили, что в вашем случае турагентство выступает в роли туроператора, то в соответствии с требованиями ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" такой туроператор должен иметь финансовое обеспечение, предусмотренное указанным Федеральным законом.

Лишь в исключительных случаях не требуется финансового обеспечения для:

организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание на территории Российской Федерации в течение не более 24 часов подряд;

государственных и муниципальных унитарных предприятий, а также государственных и муниципальных учреждений, осуществляющих деятельность по организации путешествий в пределах территории РФ по установленным государством ценам в целях решения социальных задач.

Во всех остальных случаях туроператор обязан иметь финансовое обеспечение. Кроме того, такое обеспечение также обязан иметь турагент, который реализует тур, сформированный иностранным туроператором. В частности, в Законе содержатся следующие требования:

- на территории Российской Федерации реализацию туристского продукта, сформированного иностранным юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо организацией, не являющейся юридическим лицом в соответствии с законодательством иностранного государства (далее - иностранный туроператор), вправе осуществлять юридические лица, имеющие финансовое обеспечение, полученное в порядке и на условиях, которые предусмотрены настоящим Федеральным законом;

- требования, предъявляемые в соответствии с настоящим Федеральным законом к осуществлению туроператорской деятельности, также применяются в отношении юридических лиц, реализующих на территории РФ туристский продукт, сформированный иностранным туроператором.

Сведения о туроператоре, имеющем финансовое обеспечение, вносятся в реестр. В реестре содержатся следующие сведения о туроператоре:

- полное и сокращенное наименования на русском языке; если в учредительных документах туроператора его наименование указано на одном из языков народов Российской Федерации и (или) на иностранном языке - также наименование туроператора на этом языке;

- адрес (место нахождения) и почтовый адрес;

- сведения об учредителях туроператора;

- серия, номер и дата выдачи документа, подтверждающего факт внесения записи о юридическом лице, осуществляющем туроператорскую деятельность, в Единый государственный реестр юридических лиц;

- серия, номер и дата выдачи свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, идентификационный номер налогоплательщика;
- фамилия, имя и отчество руководителя юридического лица, осуществляющего туроператорскую деятельность (далее - руководитель туроператора);
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - банковская гарантия), наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- сфера туроператорской деятельности (международный туризм, внутренний туризм, международный и внутренний туризм);
- адреса (места нахождения) и почтовые адреса структурных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность.

Ведение реестра осуществляется федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма.

Наличие реестра и его постоянное обновление являются дополнительной гарантией безопасности туристов, которая исключает возможность оказания туристских услуг "фирмами-однодневками" или фирмами, в которых действует подставной директор. Это обеспечивается прежде всего порядком внесения сведений в такой реестр.

Сведения о туроператоре вносятся в реестр на основании заявления туроператора, представляемого в федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма и содержащего сведения, подлежащие внесению в реестр. Указанное заявление составляется в письменной форме и удостоверяется подписью руководителя туроператора или иного лица, уполномоченного представлять туроператора. При этом руководитель туроператора или иное лицо, уполномоченное представлять туроператора, указывает данные своего паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вместе с заявлением туроператора о внесении сведений о нем в реестр представляются документы, подтверждающие сведения о туроператоре, подлежащие внесению в реестр, либо засвидетельствованные в нотариальном порядке копии этих документов.

При изменении сведений о туроператоре, внесенных в реестр, туроператор обязан не позднее 10 дней со дня изменения сведений уведомить об этом в письменной форме федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма и представить документы, подтверждающие достоверность этих изменений, либо засвидетельствованные в нотариальном порядке копии этих документов.

При желании вы можете самостоятельно изучить сведения, содержащиеся в реестре туроператоров. Такая информация является вполне доступной для туристов, и познакомиться с ней можно следующим образом.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма публикует не реже одного раза в год в государственных периодических печатных изданиях, а также размещает и актуализирует на своем сайте в сети Интернет следующие сведения о туроператоре, содержащиеся в реестре:

- полное и сокращенное наименования;
- адрес (место нахождения) и почтовый адрес;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- адреса (места нахождения) и почтовые адреса структурных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность.

При изменении указанных выше сведений о туроператоре, внесенных в реестр, такие сведения размещаются федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма на своем сайте в сети Интернет не позднее трех рабочих дней со дня получения таких сведений.

По заявлению туроператора, сведения о котором внесены в реестр, федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма может быть выдано свидетельство о внесении сведений о туроператоре в реестр. В связи с этим вы вправе поинтересоваться - было ли получено туроператором такое свидетельство, и если оно выдавалось, то можете попросить его предоставить в качестве дополнительной информации о туроператоре.

Необязательным условием осуществления любого вида туристской деятельности является добровольная сертификация услуг. Такая процедура становится подтверждением надлежащего качества оказываемых услуг. Результатом ее прохождения является сертификат, который выдается турфирме и имеет ограниченный срок действия. Сертификация услуг повышает статус туристической организации и гарантирует высокое качество, надежность и безопасность обслуживания.

Таким образом, прежде чем приобрести туристскую путевку, предстоит поближе познакомиться с турфирмой - будущим продавцом вашей мечты. От того, насколько лучше вам удастся узнать и оценить - можно ли доверять такой турфирме, действительно ли в ней соблюдаются хотя бы большинство установленных законодательством требований и стандартов уже на этапе знакомства с потенциальным потребителем или, наоборот, такими требованиями явно пренебрегают, будет во многом зависеть правильно выбранный тур и хорошее настроение во время отдыха.

Глава 2. ПРАВА ТУРИСТА

2.1. Право туриста на информацию для правильного выбора туристической фирмы, тура и места отдыха

Без сомнения, половина успеха путешествия зависит от правильно выбранной турфирмы, а в какой-то степени - и от профессионализма менеджера или иного специалиста, помогающего вам подобрать тур, оформить все необходимые документы и, наконец, непосредственно формирующего для вас путешествие. Основные принципы определения добропорядочности турфирм - как туроператоров, так и турагентов - были приведены в предыдущей главе, но при этом не исключено также и такое основание, как советы бывалых туристов. Действительно, возможно, ваши друзья и знакомые вот уже несколько лет довольно удачно путешествуют с помощью того или иного туристического агентства. Но при этом такое взаимопонимание отнюдь не всегда означает, что и в отношении вас может пройти все так же гладко и благополучно. Ведь порой хорошо спланированный отпуск зависит от очень многих объективных и субъективных причин, поэтому, чтобы исключить хотя бы часть неприятных сюрпризов, все же не стоит слепо доверять чьим-то советам, а разумно подойти к выбору исполнителя туристских услуг.

Пожалуй, самой важной информацией, которой вам необходимо располагать, обращаясь в турфирмы с целью приобретения туристских путевок, является перечень ваших прав, которыми вас наделил законодатель.

Права туриста предусмотрены в ст. 6 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ". При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды.

Обратите внимание, что в Законе не указан способ, которым до вас должна быть доведена указанная информация. Таким образом, она может быть предоставлена не только в письменном виде, но и в качестве каталогов, просмотра сайтов на компьютере, в качестве устного рассказа и т.п. А это, в свою очередь, дает возможность недобросовестным турфирмам впоследствии сослаться на то, что необходимая информация была доведена до вашего внимания, но вы якобы в силу своей невнимательности этого не запомнили. В суде такой спор "говорили - не говорили, слушал - не слышал" в конечном итоге ни к чему не приведет. У вас отсутствуют доказательства, что вам такая информация не предоставлялась, а турфирма принесет целую кипу каталогов и распечаток из Интернета, ссылаясь на то, что именно эта информация была вам предоставлена. И чью сторону в этом случае примет судья, можно только догадываться... Во избежание таких неприятных инцидентов определите для себя, какая именно информация для вас является принципиальной, и постарайтесь зафиксировать ее в письменном виде. Например, предложите специалисту турфирмы сделать для вас распечатки, включить необходимые условия в договор, то есть зафиксировать, какая именно информация была вам предоставлена. При этом на таких письменных документах должна стоять подпись лица, их создавшего, и печать турфирмы. В противном случае вы не сможете доказать, что эта информация была предоставлена вам именно этой турфирмой. Как правило, наиболее актуальной и вызывающей впоследствии спорные ситуации является информация о комплексе услуг, которые оплачены турпутевкой (то есть включены в нее), и те, которые требуют дополнительной оплаты. Попросите менеджера фирмы предоставить вам в письменном виде перечень услуг, которые будут вам предоставлены бесплатно. И если в последующем вам придется оплачивать какую-либо из услуг, перечисленных в списке, то это будет являться ненадлежащей информацией, предоставленной турфирмой, а следовательно, вы сможете взыскать их стоимость и компенсацию морального вреда, так как будете иметь все необходимые для этого доказательства.

Так, например, гражданка П. приобрела в турфирме восьмидневный тур в Турцию. В устной форме ей было указано, что сейф находится в номере и им можно пользоваться бесплатно. Однако в Турции выяснилось, что сейф хотя и находится в номере, но ключ от него выдается только за отдельную плату. Имея иные претензии по приобретенному туру, по возвращении в Россию П. обратилась в суд, в том числе ссылаясь на предоставленную ей ненадлежащую информацию о бесплатной услуге предоставления сейфа. В этой части требований ей судом было отказано, поскольку в судебном заседании не нашло подтверждения, что эта информация действительно предоставлялась туристке.

Принимая во внимание, что в настоящее время карта туризма все более и более расширяется и в туристские маршруты постоянно включаются новые страны, которые нередко являются экзотическими по сравнению с привычными для нас местами отдыха, отнеситесь со всей серьезностью к вашему праву требовать от турфирмы предоставления вам полной и достоверной информации об обычаях местного населения, о религиозных обрядах. По крайней мере вы сможете заранее определиться для себя со стилем поведения, формой одежды и другими нюансами.

Важным условием удачного тура является совпадение ваших ожиданий с действительными условиями, в которых вы оказались, совершая туристскую поездку. Во многом это зависит не только от полноты и достоверности предоставленной вам информации о предстоящем туре, но и от степени вашего понимания тех условий, о которых ведет речь менеджер по туризму. Поэтому в случае, если вам непонятны какие-либо специфические выражения или термины, не стесняйтесь, просите, чтобы вам объяснили, поскольку ваши догадки не всегда могут быть верными.

Как правило, наибольшие требования при совершении туров предъявляются к месту проживания. Туристу хочется знать заранее - в каких условиях ему предстоит жить, что будет в номере, какие услуги включены в путевку и т.п.

И если с заграничными гостиницами еще более или менее все понятно, по крайней мере им присваивается определенное количество звезд и уровень сервиса примерно одинаков в гостиницах одинакового уровня, то в российских гостиницах, особенно частных, порой разобраться гораздо сложнее.

В связи с этим необходимо исходить из требований и стандартов, установленных действующим законодательством. В частности, на территории Российской Федерации действуют Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490. В указанных Правилах используются следующие основные понятия:

гостиница - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

исполнитель - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Заселяясь в гостиницу, вы должны рассчитывать, что исполнитель обязан довести до вашего сведения свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске. Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа. Кроме того, исполнитель обязан своевременно предоставлять вам необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;

свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;

документы (если они имеются), подтверждающие добровольную сертификацию туристских услуг, предоставляемых организацией (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);

извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;

цену номеров (места в номере);

перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;

сведения о форме и порядке оплаты услуг;

предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;

порядок проживания в гостинице;

сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;

сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;

сведения о вышестоящей организации.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами. Указанная информация должна доводиться до вашего сведения на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации. Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и уходящих из нее.

Обратите внимание, исполнитель не вправе без вашего согласия выполнять дополнительные услуги за плату. Соответственно, и вы вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, вы вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем. Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора - требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

Обратите внимание, в соответствии с вышеназванными Правилами исполнитель обязан предоставить вам без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

вызов скорой помощи;

пользование медицинской аптечкой;

доставка в номер корреспонденции по ее получении;

побудка к определенному времени;

предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Такая обязанность исполнителя предоставляет вам право требовать выполнения указанных условий в случае, если они вам необходимы.

Особое внимание следует обратить на распределение ответственности при обеспечении сохранности принадлежащих вам вещей. В соответствии с п. 17 Правил исполнитель в соответствии со ст. 925 ГК РФ отвечает за сохранность ваших вещей. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

С другой стороны, на вас возложена обязанность соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

Однако реализация указанных Правил невозможна без определенной классификации гостиниц. В настоящее время все большее и большее число гостиниц, в том числе частных, позиционирует себя как носители определенного количества звезд, что соответственно накладывает на них определенные обязательства по набору услуг и качеству сервиса. В Российской Федерации разработаны определенные требования, которые предъявляются к гостиницам различных категорий. Поэтому было бы неплохо перед поездкой ознакомиться, каким именно требованиям должна отвечать выбранная вами гостиница, в случае несоответствия у вас появится обоснованное право предъявить претензию турфирме.

Система классификации гостиниц и других средств размещения утверждена Приказом Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. N 86. Указанный документ устанавливает цели, организационную структуру и порядок проведения работ в

Системе классификации гостиниц и других средств размещения (далее - Система) на категорию "пять звезд", "четыре звезды", "три звезды", "две звезды", "одна звезда". В данном документе применяются термины, понятия и определения, установленные в ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ". Кроме того, в данном документе используются следующие термины и определения:

1) средства размещения - помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов;

2) номер в средстве размещения - одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного проживания туристов;

3) номерной фонд - общее количество номеров (мест) средства размещения.

4) сюит - номер площадью не менее 75 кв. м, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 см x 200 см), с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз) и дополнительным гостевым туалетом;

5) апартамент - номер площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование;

6) люкс - номер площадью не менее 35 кв. м, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни) с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек;

7) студия - однокомнатный номер площадью не менее 25 кв. м, рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;

8) номер первой категории - номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек;

9) номер второй категории - номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек;

10) номер третьей категории - номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 кв. м в средствах размещения круглогодичного функционирования, 4,5 кв. м в средствах размещения сезонного функционирования;

11) номер четвертой категории - номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 кв. м в средствах размещения круглогодичного функционирования, 4,5 кв. м в средствах размещения сезонного функционирования;

12) номер пятой категории - номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 кв. м в средствах размещения круглогодичного функционирования, 4,5 кв. м в средствах размещения сезонного функционирования;

13) знак категории гостиницы и другого средства размещения - форма доведения до потребителей и других заинтересованных сторон информации об аттестации гостиницы и другого средства размещения на соответствие определенной категории. Графически знак категории гостиницы и другого средства размещения представляет собой совокупность от одной до пяти пятиконечных звезд правильной формы произвольного размера.

Все требования, предъявляемые к гостиницам и иным средствам размещения, и критерии их отнесения к той или иной категории приведены в Приказе Федерального

агентства по туризму от 21 июля 2005 г. N 86 "Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения".

Исполнитель обязан обеспечить также личную безопасность, потребительские права и сохранность имущества туриста, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи, свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер.

К соблюдению указанного права со стороны турфирмы необходимо отнестись крайне внимательно, ведь речь идет о вашей безопасности. Как правило, эти вопросы решаются с помощью страхования ваших жизни и здоровья. Но при этом не забудьте заранее уточнить, что будет являться страховым случаем, куда необходимо обращаться в случае его наступления, по возможности возьмите все контактные телефоны, уточните время их работы и т.п. Обязательно уточните, как вам поступать в случае, если требуется медицинская помощь, но произошедшее не является страховым случаем. Чем подробнее будет полученная вами информация, тем безопаснее будет ваша поездка, поверьте, в этом случае лучше переборщить, чем недополучить нужную информацию.

В соответствии со ст. 17 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии. Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. По требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

Исполнитель также обязан предоставить возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Указанное право туриста в настоящее время становится все более и более востребованным. И порой это связано не только с тем, что туристские услуги не всегда отвечают должному качеству и сервису, но и с тем, что с каждым годом растет уровень правовой культуры населения и, как следствие, желание реализовывать предоставленные законодателем права в полной мере. При этом речь идет не только о судебном порядке, но также и досудебном порядке урегулирования споров. Турфирмы нередко идут на компромисс с туристом, если последний грамотно и обоснованно заявит о своих претензиях. Поэтому, возможно, ваши недовольства будут удовлетворены гораздо быстрее и менее проблемно, чем вы себе это представляете. В любом случае пользоваться этим правом можно и нужно!

Исполнитель также должен обеспечить содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.

Как и в предыдущем случае - ваша задача получить от турфирмы как можно больше достоверных контактных телефонов лиц, с которыми можно будет связаться в случае выхода ситуации из-под контроля, в случае каких-либо непредвиденных ситуаций и т.п. Поскольку заявлять об этом праве на территории чужой страны, конечно, можно и нужно, но за то, насколько оно будет там реализовано быстро и качественно, вам никто не поручится...

Также исполнитель обязан предоставить беспрепятственный доступ к средствам связи.

Как правило, с реализацией этого права редко возникают какие-либо проблемы, поскольку практически не осталось мест, которые были бы лишены средств связи. Но при этом обратите внимание, что в данном случае речь не идет о бесплатном предоставлении средств связи даже в экстренных случаях, поэтому необходимый запас денежных средств с собой все же необходимо иметь. Кроме того, необходимо перед поездкой уточнить, где именно вам можно воспользоваться средствами связи, где это будет для вас дешевле и выгоднее, каким образом и в какое время это можно сделать.

Обратите внимание, что информацию о реализации каждого из этих прав вы вправе получить еще до приобретения вами тура и турфирма обязана вам предоставить такую информацию. Поэтому если менеджер турфирмы отказывается вам рассказывать то, что вас интересует о туре, ссылаясь, что такая информация будет вам предоставлена после его приобретения и ему некогда тратить на вас время без уверенности, что вы станете клиентом этой фирмы, то стоит задуматься - будет ли соблюдать ваши права и интересы такая турфирма в дальнейшем, если уже в самом начале вашего общения так грубо нарушаются ваши права.

Однако помимо прав ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" делегирует также основные обязанности туриста. Их перечень содержится в ст. 7 Закона. Во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан:

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

Эта обязанность туриста прямо связана с его правом на информацию о таком законодательстве, социальном устройстве, обычаях, традициях и религиозных верованиях. Поскольку невозможно соблюдение данной обязанности без отсутствия об этом достоверной информации, то, следовательно, можно вести речь о невыполнении с вашей стороны этой обязанности только в случае, если турфирмой будет доказано, что она довела до вашего сведения всю необходимую информацию, которая в дальнейшем вами не была использована должным образом. Однако и злоупотреблять несоблюдением указанной обязанности тоже не следует, поскольку вряд ли вам досконально известно законодательство страны пребывания и вы можете быть наказаны на ее территории. В этом случае вряд ли кто-то будет учитывать, что турфирма не предоставила вам нужной информации;

- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

Было бы неплохо соблюдать это требование не только, когда вы турист, но и когда вы обычный житель обычного населенного пункта. Однако в случае, если вы турист, соблюдение указанной обязанности возложено на вас законом;

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.

Так же, как и в первом случае, обязанность довести до вас всю необходимую информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда - это обязанность турфирмы, а ваша обязанность - соблюдать доведенные до вас правила;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

К выполнению указанной обязанности следует относиться со всей внимательностью, поскольку от того, насколько вы ее соблюдаете, может в дальнейшем зависеть разрешение многих спорных ситуаций. Так, например, вряд ли вам возместят моральный вред в случае, если вас "забыли" взять с экскурсии, в результате чего подвергли ваше здоровье опасности, в случае, если будет доказано, что вы сами намеренно решили изучить

неизвестные места, покинули экскурсионную группу и решили совершить путешествие самостоятельно.

Однако для того, чтобы правильно и осознанно выбрать подходящий для вас тур, вам необходимо располагать всей информацией, которую можно о нем предоставить. Задача турфирмы - довести до вас указанный объем информации. Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта установлены минимальные требования, которые предъявляются к такой информации. В частности, предусмотрено, что исполнитель (которым и является в данном случае турфирма) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

- о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

- о общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

об иных особенностях путешествия.

Кроме того, как уже указывалось выше, исполнитель обязан предоставить потребителю информацию о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в Единый федеральный реестр туроператоров, а также наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - банковская гарантия), предусмотренных ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" (далее - финансовое обеспечение). Если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю, наряду с вышеуказанной информацией, следующие сведения:

о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора или банковскую гарантию (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором).

По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.

Таким образом, приятное путешествие и правильно выбранная турфирма во многом зависят не только от обычного везения или удачного совета друзей и знакомых, но и в большей степени от вашего желания и подготовленности к столь ответственному выбору, от которого в дальнейшем будет зависеть не только ваш отпуск, но и настроение путешествующих с вами лиц.

2.2. Договор с туристической фирмой

И вот наконец выбор сделан - вы определились и уже точно представляете, какой именно тур желаете приобрести. Однако сложности на этом не заканчиваются. Начинается не менее ответственный этап - заключение договора на предоставление туристских услуг. Именно от того, насколько полно и грамотно будет он заключен, будет зависеть, насколько гарантирован вам отдых, соответствующий вашим ожиданиям или по крайней мере возможность впоследствии взыскать с турфирмы компенсацию за все причиненные вам неудобства.

Как правило, туристская путевка, которую вы приобретаете, включает в себя определенный комплекс услуг, который называется "туристский продукт". В соответствии со ст. 9 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" туристский продукт формируется

туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта (далее - иной заказчик). Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

Однако учитывая повышенные требования, которые предъявляются законодателем к туроператорам, далеко не все турфирмы, которые реализуют турпродукты на рынке туристских услуг, являются туроператорами.

ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" допускает реализацию турпутевок третьим лицом, которое не является "автором" тура. Конечно, речь идет о турагенте. Продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором, заключаемым между туроператором и турагентом, - от своего имени.

Как указывалось в предыдущей главе, вам как туристу и потребителю в соответствии с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта предоставлено право потребовать от турагента информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором. В связи с этим необходимо представлять, какая информация может быть отнесена к существенным условиям такого договора и, следовательно, какую информацию вы будете вправе требовать от турагента.

В соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в РФ" в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должны содержаться:

- условия продвижения и реализации турагентом туристского продукта.

Такие условия могут отражать, например, зону реализации турпродукта или категорию туристов. Кроме того, эти условия могут отражать стоимость реализации турпродукта, определенные скидки, бонусы и другую ценовую политику, которая может быть установлена туроператором. При этом в договоре может быть установлена предельная стоимость турпродукта, по которой он должен быть реализован турагентом;

- полномочия турагента на совершение сделок с туристами и (или) иными заказчиками от имени туроператора.

Указанные положения, как правило, включают определенную степень полномочий турагента на реализацию турпродукта. Как правило, в указанных положениях отражается, будет реализован продукт от имени туроператора или от имени турагента. От этого, соответственно, в дальнейшем будет зависеть, от чьего имени будет заключаться непосредственно договор с туристом. В случае если туроператор предоставляет право турагенту реализовывать сформированный им тур от своего имени, то такие полномочия должны быть прямо предусмотрены в договоре между турагентом и туроператором либо в отдельно составленной доверенности от туроператора на турагента;

- условие, предусматривающее возможность (невозможность) заключения турагентом субагентских договоров.

Данное условие является очень важным, поскольку большинство крупных турагентов предпочитают работать "на проценте" и поручают реализовывать туры более мелким турфирмам. Такое право турагентов на заключение ими субагентских договоров должно быть прямо предусмотрено в договоре;

- порядок взаимодействия туроператора и турагента в случае предъявления им претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта.

Это не менее важное условие, поскольку, как правило, отражает процедуру взаимоотношений турагента и туроператора в случае обращения туриста с претензией. В данных положениях могут предусматриваться сроки сообщения турагентом туроператору

о поступившей претензии, границы ответственности каждой стороны договора, совместное представление интересов в судебном заседании и т.п. вопросы;

- условие, предусматривающее возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случае заключения договора о реализации туристского продукта между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом.

Данное положение является достаточно новым и поэтому нередко не включается в договоры, хотя это является прямым нарушением действующего законодательства. В обязательном случае в договоре должна быть предусмотрена возможность туриста реализовать свое право на выплату ему страхового возмещения;

- взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредоставление или предоставление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Данные положения имеют своей целью разграничить вопросы ответственности перед туристом таким образом, чтобы в случае возникновения спорных ситуаций действия турагента и туроператора были четко скоординированы и заранее оговорены, для того чтобы не возникало ситуаций перекладывания ответственности друг на друга.

Как следует из вышеприведенного перечня условий договора, почти все они могут быть интересны для потребителя, поскольку отражают не только порядок взаимоотношений между туроператором и турагентом по их рабочим вопросам, но и прежде всего порядок их взаимоотношений в связи с оказанием услуг туристам и их взаимной ответственности в случае ненадлежащего качества предоставленных услуг.

Принимая во внимание вышеизложенное, в случае если вы обратились в турфирму, которая является турагентом, воспользуйтесь предоставленным вам правом и потребуйте передачи вам для ознакомления информации о существенных условиях договора между этой турфирмой и туроператором, который непосредственно сформировал приобретаемый вами тур. В дальнейшем, в случае необходимости, это в значительной степени упростит ваше общение с турагентом или туроператором.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

Такой договор заключается только в письменной форме, а следовательно, представляет собой определенный документ. Его форма может быть различной, поскольку разрабатывается он соответственно различными специалистами разных турфирм, но при этом законодательством установлен определенный перечень положений, которые в обязательном порядке должны присутствовать в договоре реализации туристского продукта, - так называемые существенные условия договора.

Необходимо отличать существенные условия договора на реализацию туристского продукта, который заключается между туроператором и туристом, и договора, который заключается между турагентом и туристом.

1. Существенные условия договора, заключенного между туроператором и туристом:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора.

Обратите внимание на то, чтобы полное наименование туроператора соответствовало его учредительным документам и, кроме того, было идентичным во всех выдаваемых вам документах. Нередки случаи, когда в договоре фигурирует одно наименование, а в турпутевке совершенно другое - например, его могли не исправить в

компьютере и вывели на печать по ошибке. Такие разночтения недопустимы и снижают ваши шансы при возникновении спорных ситуаций.

В случае если фактическое место нахождения туроператора не совпадает с его местонахождением, указанным в учредительных документах, то в договоре должны быть указаны оба адреса. Если вы заключаете договор с представительством туроператора или его филиалом, то это также должно найти свое отражение в договоре. При этом в зависимости от полномочий и юридического статуса указанных представительств или филиала договор может заключаться непосредственно от их имени или от имени головной организации;

- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (местонахождение) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Указанное условие договора является достаточно новым, в связи с чем необходимо отнестись с внимательностью к его наличию в договоре, а также к полноте и достоверности содержащихся в нем сведений;

- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта.

В данном положении договора, как правило, указываются полные сведения о лице, с которым заключается договор, которые обычно включают фамилию, имя, отчество, паспортные данные и место регистрации туриста. Предложите туристической фирме также указать номер вашего контактного телефона. Во многих случаях это упростит ситуацию, если будет необходимо с вами срочно связаться;

- общая цена туристского продукта в рублях.

Обратите внимание на то, что законодатель прямо говорит о необходимости указания стоимости тура именно в рублях. Без сомнения, это не лишает турагента права на указание альтернативной стоимости в долларах или любой иной валюте, но таким образом запрещается приравнивать стоимость турпутевки к курсу какой-либо валюты, например, на день поездки или день расчетов и т.п. Законодатель определяет требования установления жесткой неизменяемой стоимости тура, что в значительной степени отражает финансовые интересы туриста, которые более не зависят от изменения курса валюты. В случае если в договоре, который заключается с вами, будет указана стоимость тура, например, в долларах или евро, то вы вправе потребовать, чтобы указанная стоимость была переведена в рубли и указана в договоре.

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта устанавливают, что потребитель обязан уплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре о реализации туристского продукта. В связи с этим обратите внимание на то, насколько четко и определенно в договоре прописаны условия оплаты тура, насколько они отвечают вашим интересам и возможностям.

Важным условием, предусмотренным действующим законодательством, является запрет исполнителю без согласия потребителя оказывать последнему дополнительные услуги за плату. Вы вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Но при этом имейте в виду, что необходимо разграничивать услуги, включенные в тур, и услуги, которые являются дополнительными. Приобретая тур, вы уплачиваете единую денежную сумму (которая может быть внесена также частями), указанную в договоре в качестве стоимости тура. Все остальные услуги, которые требуют дополнительной оплаты и которые не входят в тур, исполнитель вам навязывать не вправе. Так, например, нередко турфирмы предлагают заранее приобрести какие-либо билеты на экскурсии, в лучшем случае убеждая туриста, что это обойдется для него дешевле, чем приобретать эти услуги на месте, а в худшем случае просто автоматически включая такие дополнительные услуги в договор о реализации туристского продукта. Обратите внимание: вы совершенно не

обязаны приобретать такие услуги, если не желаете этого делать, а турфирма, в свою очередь, не имеет права отказать вам в продаже тура, если вы откажетесь от приобретения предлагаемых ей дополнительных услуг. В противном случае это будет грубейшим нарушением с ее стороны действующего законодательства. Поэтому, прежде чем подписать договор, внимательно ознакомьтесь с перечнем услуг и их стоимостью, которые перечислены в договоре, определитесь - не включены ли в договор какие-либо дополнительные услуги, от приобретения которых вы бы хотели отказаться. Учтите, что если вы подпишете договор, в котором предусмотрена необходимость оплатить дополнительные услуги, то доказать, что такие услуги были навязаны туроператором или турагентом, будет практически невозможно, поскольку подписание договора подразумевает не только согласие со всеми содержащимися в нем условиями, но и обязательное ознакомление с ними. Поэтому не экономьте время на внимательном прочтении договора, в противном случае вы рискуете приобрести ненужные вам услуги.

Оплата туристского продукта производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

В данном случае во многом объем предоставленной турфирмой информации будет зависеть только от вас. Насколько требовательно вы отнесетесь к письменной фиксации предоставленной вам информации, настолько увеличатся в дальнейшем ваши гарантии защитить свои права в случае их нарушения. Обратите внимание, что Законом установлены лишь общие моменты, которые должны быть отражены в договоре или турпутевке, которая является его неотъемлемой частью. Но при этом одни и те же сведения могут быть отражены в усеченном или полном размере. Так, например, отправляясь на любой курорт, прежде всего мы хотим, чтобы гостиница располагалась в непосредственной близости от моря. Законодатель предусмотрел на этот случай обязанность туроператора указать местонахождение средства размещения. Но указать его можно по-разному. Например, в первом случае можно указать "гостиница "Ривьера", поселок Лазаревское". Во втором случае расположение этой же гостиницы можно указать по-другому: "гостиница "Ривьера", поселок Лазаревское, поблизости от моря (100 - 150 метров)". Таким образом, в первом случае туроператор может вам на словах пообещать, что ваша гостиница в двух минутах от пляжа, но если вы обнаружите на курорте, что до пляжа от гостиницы нужно добираться минимум полчаса и на общественном транспорте, то вряд ли вы сможете доказать, что вам предоставлялась иная информация. А вот если подробное место расположения гостиницы будет прописано в договоре, то, обнаружив на курорте несоответствие, вы сможете без труда доказать свою правоту и восстановить нарушенные права. Вышеизложенное позволяет сделать вывод о том, что необходимо отнестись со всей внимательностью к описанию потребительских свойств туристского продукта и по возможности требовать от туроператора их подробного письменного описания, даже если это не вписывается в типовой договор.

Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта. При этом обратите внимание на то, что ответственность за невыполнение указанного требования действующего законодательства установлена взаимная - и туроператора, который формирует тур, и турагента, который этот тур реализует.

Кроме того, услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

Если федеральными законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к определенному рода туристскому продукту и (или) услугам, входящим в такой туристский продукт, исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие этим требованиям;

- права, обязанности и ответственность сторон.

К этому положению договора необходимо отнестись внимательно, с учетом следующего. Утвердив определенный перечень прав и обязанностей сторон, законодатель тем не менее не установил запрета на определение сторонами иных прав и обязанностей, в случае если это согласовано между сторонами. Но при этом имейте в виду, что в случае, если в договоре не прописано какое-либо право туриста, которое имеется в Законе, то независимо от его наличия или отсутствия в договоре вы будете вправе им воспользоваться. Поэтому необходимо внимательно изучить перечень прав и обязанностей с точки зрения иных прав и иных обязанностей, которые не установлены Законом, поскольку, подписывая договор, вы фактически соглашаетесь на все включенные в него условия;

- условия изменения и расторжения договора.

Условия изменения и расторжения договора прямо предусмотрены действующим законодательством. В случае если в договоре предусмотрены условия, которые противоречат действующему законодательству, то в любом случае будут применяться условия, которые прописаны в Законе, независимо от тех, совершение которых неправомерно указано в договоре. Более конкретно условия и порядок изменения и расторжения договора будут рассмотрены ниже;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора.

Наличие указанного положения в договоре между туроператором и туристом предусмотрено законодателем с целью доведения до сведения каждого туриста его права в случае необходимости предъявить туроператору претензии, в случае нарушения им условий договора.

Такой срок и порядок подачи претензий предусмотрен ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ". Фактически туроператору остается лишь не забыть включить указанное положение в разработанный им договор. Несмотря на это, у туроператора остается право увеличить срок подачи претензии и/или уменьшить срок ее рассмотрения, то есть создать для туриста условия более благоприятные по сравнению с установленными законодателем. Но это скорее исключение, чем общее правило среди туристических компаний. Общее же правило, которое установлено Законом, следующее: претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Таким образом, находясь в путешествии, туристу, недовольному оказываемыми услугами, совершенно не обязательно пытаться отправить претензию немедленно из места его пребывания. Достаточно лишь зафиксировать каким-либо образом ненадлежащее качество услуг или их несоответствие услугам, предусмотренным договором, и затем, уже вернувшись из тура, самостоятельно или с помощью юриста предъявить претензию туроператору;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а

также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии.

Данное положение является достаточно новым требованием, которое подлежит включению в условия договора. В связи с этим пока еще не все туроператоры оперативно отреагировали на указанные изменения законодательства, поэтому не рассчитывайте, что обязательно найдете в каждом договоре такие условия. Фактически это обязанность туроператора включить такие условия в договор, чтобы в обязательном порядке довести их до сведения туриста, но если этого не сделано, это вовсе не означает, что такие условия нельзя будет применить в случае возникновения соответствующей ситуации. Это будет являться нарушением со стороны туроператора действующего законодательства, но положения самого законодательства будут в любом случае применимы в случае необходимости, поэтому при отсутствии таких положений в договоре у вас не должно быть поводов для беспокойства.

По общему правилу туроператор вправе включить в договор и иные условия в случае, если они не противоречат действующему законодательству и не ухудшают права и интересы туриста. В любом случае иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон. То есть если вы не согласитесь с предложенными вам условиями, то договор не может быть заключен.

Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта.

Организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие платные услуги населению, могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи ими бланков строгой отчетности, утвержденных в соответствии с Положением об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники (утв. Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2008 г. N 359). Одним из таких бланков является туристская путевка, которая позволяет туроператору или турагенту принимать наличные денежные средства от туристов без использования контрольно-кассовой техники. Обратите внимание на то, что Приказом Минфина России от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" была утверждена новая форма бланка туристской путевки.

Новая форма туристской путевки, которую туроператор или турагент должен вам выдать при получении от вас денежных средств, выглядит следующим образом.

ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА N 000000 Серия _____ <*>

<*> Не приводится.

В связи с внесением в ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" изменений можно вести речь о четком разграничении полномочий туроператора и турагента. Такое разграничение коснулось и определения их правового статуса в договоре, в зависимости от чьего имени он заключается - туроператора или турагента.

Так, в частности, статья 10.1 "Особенности реализации туристского продукта турагентом" применяется к отношениям, возникающим между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, от своего имени реализующим туристский продукт, сформированный туроператором, по договору о реализации туристского продукта.

В соответствии с положениями данной статьи можно определить существенные условия договора, который заключается между турагентом и туристом.

2. Существенные условия договора, заключенного между турагентом и туристом:

- условия договора, признанные существенными для договора между туроператором и туристом, которые были указаны выше;
- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента.

В данном случае по-прежнему очень важно обращать внимание на полное соответствие данных, указанных в договоре, который с вами заключает турагент, с теми данными, которые указаны у него в учредительных документах. Проверьте совпадение указанного адреса в договоре с адресом, по которому фактически находится турфирма. Обязательно убедитесь в наличии контактных телефонов, по которым вы сможете в случае необходимости связаться с представителями турфирмы. Поинтересуйтесь наличием горячей линии, чтобы имелась возможность связаться с турфирмой в любое время суток и независимо от выходных дней;

- информация о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор.

В договоре, который вы заключаете с турагентом, независимо от того, заключается он от имени турагента или от имени туроператора, в обязательном порядке должна присутствовать полная и достоверная информация о туроператоре, который сформировал реализуемый вам тур. В случае если такая информация отсутствует, то обязательно требуйте от турагента ее внесения в условия договора. Это связано прежде всего с взаимной ответственностью туроператора наряду с турагентом перед туристом за надлежащее качество предоставляемых ему услуг в рамках туристского продукта. И если вы в момент заключения договора не будете располагать информацией, кто является "автором" тура, то впоследствии вряд ли вам удастся узнать, кому еще кроме турагента вы сможете предъявить претензии, если останетесь недовольны туристской поездкой. В связи с этим позаботиться о защите своих прав лучше заранее;

- информация о возможности туриста в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.

Так же, как и в договоре с туроператором, заключая договор с туристом, турагент обязан довести до вашего сведения вышеуказанную информацию.

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта в главе IV "Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта" фактически дублируют в полном объеме информацию, касающуюся существенных условий, которые должны быть включены в договор на реализацию туристского продукта. При этом в указанных Правилах также делается четкое разграничение существенных условий в договоре между туроператором и туристом и турагентом и туристом.

По общим требованиям действующего гражданского законодательства РФ, а также в соответствии с п. 12 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

Таким образом, в случае, если будет установлено, что стороны не достигли соглашения хотя бы по одному условию договора и оно в соответствии с действующим законодательством является существенным, то можно вести речь о том, что договор может быть признан незаключенным. Такая же ситуация может сложиться в случае, если какое-либо из существенных условий договора не было вообще предусмотрено в договоре между сторонами и впоследствии одна из сторон его не одобряет. В этом случае будет

также считается, что сторонами не согласовано одно (или несколько) из существенных условий договора, что не позволяет признать этот договор заключенным.

Фактически в данном случае речь может идти о применении ст. 168 ГК РФ, в которой речь идет о недействительности сделки, не соответствующей закону или иным правовым актам. Такая сделка признается ничтожной, если закон не устанавливает, что такая сделка оспорима или не предусматривает иных последствий нарушения. В соответствии со ст. 167 ГК РФ при недействительности сделки каждая из сторон обязана возвратить другой все полученное по сделке, а в случае невозможности возвратить полученное в натуре (в том числе тогда, когда полученное выражается в пользовании имуществом, выполненной работе или предоставленной услуге) возместить его стоимость в деньгах - если иные последствия недействительности сделки не предусмотрены законом.

Таким образом, во избежание возникновения в дальнейшем негативных правовых последствий необходимо очень внимательно убедиться в наличии в договоре всех предусмотренных действующим законодательством существенных условий договора, а в случае их отсутствия дополнить недостающими положениями.

Во исполнение ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" Правила оказания услуг по реализации туристского продукта также предусматривают положение о том, что иные условия договора о реализации туристского продукта, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон. При этом обратите внимание, что в Правилах однозначно указано - не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. В любом случае, даже если турфирма вопреки и в нарушение указанного положения включит в договор какие-либо условия, ухудшающие (ущемляющие) ваши права как потребителя, то они будут признаны недействующими и необходимо будет руководствоваться нормами закона, которые регулируют эти правоотношения.

Однако в ряде случаев по каким-либо причинам невозможно сразу заключить договор о реализации туристского продукта. Выходом из такой ситуации может служить заключение сторонами предварительного договора. В соответствии с п. 11 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта заключение такого договора возможно по обоюдному соглашению сторон. В соответствии со ст. 429 Гражданского кодекса Российской Федерации до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта, в котором указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить.

Таким образом, прежде всего такой договор должен называться "Предварительный договор о реализации туристского продукта". Далее в нем указываются стороны, которые его заключают, с их полным и точным наименованием и/или фамилией, именем, отчеством, местонахождением. Затем прописывается, что указанный договор заключен в связи с достижением между сторонами соглашения о заключении в будущем (указывается определенный срок) договора о реализации туристского продукта. Далее перечисляются предмет и другие существенные условия предполагаемого в будущем договора. Необходимо также предусмотреть ответственность в случае отказа в дальнейшем одной из сторон от заключения договора о реализации туристского продукта. Но при этом следует иметь в виду, что заключение сторонами предварительного договора не освобождает их в дальнейшем от обязанности составить самостоятельный письменный документ - договор о реализации туристского продукта.

Немало спорных ситуаций возникает и при рекламе различных туристских путешествий или мест размещения. В п. 15 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта прямо предусмотрено, что предложение туристского продукта, адресованное неопределенному кругу лиц, содержащееся в рекламе, описаниях, справочниках и реализованное иными способами, установленными законодательством Российской Федерации, признается публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта. Однако, несмотря на такое четкое требование действующего законодательства, к сожалению, оно не всегда выполняется лицами, оказывающими услуги по реализации туристского продукта. Нарушения могут выражаться и в недостоверности, и в неполноте предоставляемых сведений, которые в значительной степени могут повлиять на неправильный выбор туриста. Без сомнения, цель любой рекламы - привлечь как можно большее число потребителей к рекламируемому продукту, но при этом недопустимо осуществлять это за счет недобросовестной рекламы. В связи с этим необходимо относиться со всей внимательностью и осторожностью к информации, которая получена вами в процессе рекламы того или иного тура. Перед тем как остановить свой выбор на нем - убедитесь, что действительно располагаете всей необходимой для вас информацией, по возможности проверьте ее через дополнительные средства информации (например, Интернет, отзывы других лиц, справочные службы и т.п.).

Нередко в целях привлечения большего числа туристов туристические фирмы организуют определенные конкурсы, лотереи и т.п. мероприятия, участниками которых становятся покупатели того или иного тура. В этом случае в соответствии с требованиями Правил оказания услуг по реализации туристского продукта в рекламе, содержащей сообщение о проведении стимулирующих лотереи, конкурса, игры или иного подобного мероприятия, условием участия в которых является приобретение конкретного туристского продукта, должны быть указаны:

сроки проведения такого мероприятия;

источник информации об организаторе такого мероприятия, о правилах его проведения, количестве призов или выигрышей по результатам такого мероприятия, сроках, месте и порядке их получения.

В случае если при приобретении тура вы преследуете определенные цели - например, получить на курорте определенный вид лечения или приобрести во время путешествия какие-либо специальные познания и т.п., то в обязательном порядке поставьте об этом в известность турфирму, которая реализует вам тур. Конечно, вы можете положиться на собственные знания того, что во время путешествия вам удастся достичь поставленной цели (например, прочли в каком-либо журнале, что в этой местности действительно оказываются необходимые вам услуги и т.п.), но если этого не произойдет, то переложить ответственность за неисполнение ваших ожиданий на турфирму у вас не получится. Действующее законодательство предусматривает ответственность исполнителя в этом случае, только если ему было известно о целях, которые хотел достичь потребитель. В частности, в Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта предусмотрено, что, если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями. Таким образом, ваша задача не только довести до сведения исполнителя конкретные цели вашего путешествия, но и по возможности отразить их как можно четче и конкретнее в письменной форме в договоре, поскольку, во-первых, в данном случае это становится одним из условий договора, которые исполнитель обязуется выполнить, а во-вторых, иначе вам вряд ли удастся доказать в случае необходимости, что вы действительно рассказывали исполнителю о целях, которые хотели достичь, приобретая тур.

Однако иная ситуация складывается в случае, если вы решили проявить инициативу и обращаетесь к исполнителю с определенными указаниями по способу предоставления вам услуг. Например, вместо доставки до места размещения обычным автобусом вы просите за дополнительную плату предоставить вам вертолет и т.п. В этом случае исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранил иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта и потребовать возмещения убытков. Таким образом, изменяя на свой вкус условия договора и предлагая их выполнить исполнителю, имейте в виду, что у исполнителя остается право вернуть все в прежний вид либо вообще отказаться от исполнения такого договора, если ваша фантазия невыполнима либо может повлечь какие-либо негативные обстоятельства. Поэтому в данном случае все же имеет смысл прислушиваться к мнению специалиста, чтобы не оказаться в конечном итоге у "разбитого корыта".

Отдельные требования установлены действующим законодательством относительно информации, которая становится известна турфирме (ее сотрудникам) при реализации турпродукта. Во избежание каких-либо утечек информации на исполнителя возлагается обязанность в соответствии с положениями ФЗ от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании. В случае если вам стало известно о распространении касающейся вас информации без вашего согласия, то вы вправе обратиться за защитой своих прав в судебные органы и требовать компенсации убытков, в том числе морального вреда.

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, исполнитель обязан обеспечить предоставление таких гарантий в форме страхового медицинского полиса. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителями маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья). В этом случае в качестве неотъемлемых приложений договора должны выступать соответствующие страховые, медицинские полисы, в которых должны быть перечислены необходимые условия, предусмотренные действующим законодательством. Более подробную информацию о страховании определенных рисков во время путешествия вы сможете найти в главе 4 настоящей книги, посвященной именно страхованию.

К сожалению, нередко ситуации, когда, казалось бы, и договор составлен замечательно, и турист его своевременно подписал, однако по каким-либо причинам менеджер турфирмы его "не успевает" передать туристу. Такие причины могут быть не связаны с негативными последствиями - например, отсутствует полномочное лицо, которое вправе подписывать договоры, в офисе нет печати, неизвестна какая-либо информация, подлежащая внесению в договор, и т.п. Но нередко случаи, когда турагенту (туроператору) спокойнее, если оба экземпляра договора останутся лежать в офисе. Такая ситуация недопустима. Более того, в соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, туристскую путевку, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер,

билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

Однако, как правило, договор заключается за определенное время до начала путешествия. И в течение этого времени могут произойти различные изменения ситуации как у турфирмы, так и у вас, поэтому иногда возникает необходимость отказаться от приобретенного тура или изменить его условия - например, скорректировать сроки путешествия, изменить место пребывания и т.п. Но при этом следует учитывать то обстоятельство, что в это время договор уже заключен и им строго определены условия и обязательства, которые каждая из сторон взяла на себя, поэтому односторонний отказ или изменение условий договора может существенно ухудшить интересы другой стороны, кроме того, на этом этапе изменения договора также затрагиваются финансовые вопросы. Именно поэтому законодательно предусмотрен особый порядок изменения или расторжения договора. В соответствии с действующим законодательством РФ каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. При этом четко ограничен круг таких обстоятельств. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке.

Такая ситуация может возникнуть, например, в случае, когда забронирован определенный номер в выбранном вами отеле, но по независимым от сторон причинам отель уже после подтверждения брони и заключения договора уведомляет о невозможности предоставления указанного номера, например, по техническим причинам, а взамен предлагает менее благоустроенный номер. В данном случае, если такой номер вас не устраивает даже с учетом уменьшения цены за поездку, вы вправе отказаться от исполнения договора, потребовать его расторжения на основании того, что ухудшились условия путешествия;

- изменение сроков совершения путешествия.

Данное основание как повод для расторжения договора возможно как со стороны туриста, так и со стороны туристической фирмы. Изменение сроков совершения путешествия может возникнуть и по субъективным причинам, в связи с определенными обстоятельствами, возникшими у туриста, и в связи со сменой графика полетов или движения ж/д транспорта, изменения дат заезда в отель и т.п. В случае если новые сроки не устраивают какую-либо из сторон, у нее есть право расторгнуть договор;

- непредвиденный рост транспортных тарифов.

Конечно же, такой рост тарифов напрямую повлечет изменение, естественно, в большую сторону стоимости путешествия в целом, поэтому у туриста есть право отказаться от такого подорожавшего тура и подобрать что-то более подходящее по цене либо вообще расстаться на время с мыслью о путешествии;

- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В случае возникновения любого из вышеперечисленных обстоятельств следует иметь в виду, что каждое из них в обязательном случае должно быть документально подтверждено, поскольку в противном случае у противоположной стороны имеется возможность усомниться в действительном наличии оснований для изменения или расторжения договора.

Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора) определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

Особо оговорен в законодательстве случай возможного расторжения договора в случае угрозы безопасности туриста. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Но при этом следует учитывать, что наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Особое внимание следует обратить на такой важный и, как правило, практически заключительный раздел договора, как ответственность. При этом в указанном разделе обычно указывается ответственность обеих сторон, и туристу желательно внимательно ознакомиться с основаниями для применения мер ответственности как к туристической фирме, так и к нему как к потребителю туристских услуг. Следует обратить внимание на то, что нередко в договорах на оказание туристских услуг, которые обычно составляются представителями туристических фирм, присутствуют довольно размытые положения об ответственности турфирмы, но зато целый раздел посвящен ответственности туриста. Нет сомнения, что туристическая фирма, нарушившая свои обязательства по договору и тем самым нарушившая права туриста, понесет ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства независимо от того, упоминается ли это или нет в договоре на оказание туристских услуг, но все-таки турфирма, которая изначально не желает показать туристу равную с ним ответственность за исполнение условий договора, будет вызывать большее недоверие, чем фирма, которая справедливо распределит ответственность за нарушение условий договора каждой из сторон. В связи с произошедшими изменениями в законодательстве о туризме наибольшая часть ответственности в настоящее время возложена на туроператора. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги). Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками также за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

Таким образом, заключение договора на оказание туристских услуг - это достаточно сложный и ответственный процесс, который потребует от вас внимательности, определенной осторожности и осведомленности в основных правовых вопросах, касающихся предмета договора и его остальных положений. Но если подойти к этому вопросу достаточно ответственно, то в случае каких-либо неприятных или непредвиденных ситуаций в период после заключения договора их разрешение будет гораздо более быстрым и удобным в случае наличия грамотно составленного договора, который будет в том числе отражать и ваши интересы.

2.3. Авиаперелет

Голубое небо в иллюминаторе, ровный гул мотора, удобное кресло и счастливое ощущение начала отпуска - казалось бы: что может быть приятнее? Однако чтобы полет действительно удался, а не был испорчен, например во время проведения предполетного досмотра или в случае задержки рейса и тому подобных непредвиденных ситуаций, необходимо прежде всего знать, какими правами вы обладаете в той или иной ситуации и какие наилучшие способы исключить нарушение ваших интересов со стороны авиакомпаний, туроператора и других лиц, от которых в той или иной мере зависит общее настроение полета.

Прежде всего следует иметь в виду, что авиаперелет - это достаточно серьезное мероприятие, поскольку связано с повышенным риском и опасностью для жизни и здоровья путешествующих лиц. Достаточно пристальное внимание уделено организации авиаперелета и в законодательстве. В Российской Федерации действует Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ (далее - Воздушный кодекс РФ).

Кроме того, существует ряд ведомственных нормативных актов, которые регулируют наиболее важные направления организации авиаперелета и отражают специфику его отдельных процедур. Наиболее интересными и значимыми для туристов, пользующихся самолетом, являются два из них - Приказ Министерства транспорта РФ от 28 июня 2007 г. N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (далее - Приказ Минтранса России "Общие правила воздушных перевозок...") и Приказ Министерства транспорта РФ от 25 июля 2007 г. N 104 "Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров".

Прежде чем начинать подготовку к авиаперелету и покупать билеты, необходимо обратить внимание на определенные особенности, своевременный учет которых во многом позволит сократить ваше время и нервы в ходе суматошной подготовки к предстоящему путешествию.

Прежде всего следует обратить внимание на то, что с точки зрения транспортной компании не все пассажиры одинаковы, а это, в свою очередь, накладывает свои особенности на приобретение для различных категорий пассажиров билетов и их дальнейший перелет.

В первую очередь речь идет о несовершеннолетних пассажирах. Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. В случае если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить. Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления, указанного в перевозочном документе.

Дети в возрасте до двух лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира.

Дети в возрасте от двух до двенадцати лет могут перевозиться в сопровождении совершеннолетнего пассажира либо без сопровождения совершеннолетнего пассажира под наблюдением перевозчика, если такая перевозка предусмотрена правилами перевозчика.

Дети в возрасте старше двенадцати лет могут перевозиться без сопровождения совершеннолетнего пассажира.

Несопровождаемые дети в возрасте от двух до двенадцати лет могут перевозиться под наблюдением перевозчика только после оформления родителями, усыновителями,

опекунами или попечителями в соответствии с правилами перевозчика письменного заявления на перевозку несопровождаемого ребенка. По просьбе родителей, усыновителей, опекунов или попечителей перевозка под наблюдением перевозчика может распространяться на детей в возрасте до шестнадцати лет.

Один ребенок в возрасте до двух лет перевозится в сопровождении совершеннолетнего пассажира при внутренних перевозках бесплатно, при международных - со скидкой в размере девяноста процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, и без предоставления ребенку отдельного места. Если ребенку в возрасте до двух лет по просьбе сопровождающего пассажира предоставляется отдельное место, то такой ребенок перевозится со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа.

Другие следующие с пассажиром дети в возрасте до двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, с предоставлением им отдельных мест.

В случае добровольного или вынужденного изменения пассажиром, сопровождающим ребенка, условий договора воздушной перевозки пассажира после начала перевозки билет ребенка переоформляется (обменивается) по тарифу, соответствующему возрасту ребенка на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления.

Пассажир обязан самостоятельно определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.

Перевозка пассажира в кресле-коляске, не способного передвигаться самостоятельно, или больного на носилках производится в сопровождении лица, обеспечивающего уход за этим пассажиром в полете.

Правилами перевозчика может быть предусмотрена перевозка пассажира в кресле-коляске, не способного передвигаться самостоятельно, или больного на носилках под наблюдением перевозчика.

Перевозка больного на носилках производится с предоставлением ему дополнительных мест на воздушном судне с оплатой, установленной перевозчиком.

Перевозчик вправе отказать в перевозке пассажира в кресле-коляске, больного на носилках при отсутствии на отдельных воздушных судах условий, необходимых для перевозки таких пассажиров.

Пассажир, лишенный зрения и/или слуха, перевозится с сопровождающим лицом или без сопровождающего под наблюдением перевозчика, если такая перевозка предусмотрена правилами перевозчика.

Пассажир, лишенный слуха, по согласованию с перевозчиком может перевозиться без сопровождающего.

Пассажир, лишенный зрения, по согласованию с перевозчиком может совершать поездки в сопровождении собаки-поводыря.

Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-поводыря может быть произведена при предъявлении перевозчику документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-поводыря.

Собака-поводырь, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Собака-поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

Несопровождаемый пассажир, лишенный зрения и/или слуха, пассажир в кресле-коляске, не способный передвигаться самостоятельно, или больной на носилках

принимаются к перевозке под наблюдением перевозчика по согласованию с перевозчиком и после оформления в соответствии с правилами перевозчика письменного заявления на перевозку под наблюдением перевозчика. Однако какие бы пассажиры ни были - маленькие или большие - в любом случае они перевозят с собой багаж.

Багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления, аэропорту трансфера, аэропорту остановки или другом пункте регистрации.

Пассажир воздушного судна имеет право провоза своего багажа в пределах установленной нормы без дополнительной платы (далее - норма бесплатного провоза багажа).

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

Перевозчик обязан принять к перевозке багаж в пределах нормы бесплатного провоза багажа.

Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимаются к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и при условии оплаты пассажиром провоза такого багажа, за исключением случаев, когда провоз такого багажа был согласован с перевозчиком и оплачен при бронировании.

Если пассажир предъявил к перевозке багаж весом и/или размером меньшим, чем им было забронировано и предварительно оплачено, разница в оплате перевозки между забронированным и фактическим весом и/или размером багажа подлежит возврату пассажиру.

Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа.

Ценность зарегистрированного багажа объявляется для каждого места багажа в отдельности.

За перевозку багажа с объявленной ценностью взимается плата, размер которой устанавливается перевозчиком.

Оплата перевозки багажа с объявленной ценностью удостоверяется ордером разных сборов или квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа, в которой указываются пункты, между которыми пассажиром заявлена перевозка багажа с объявленной ценностью.

Обратите внимание: если пассажиры следуют группой, то, по желанию пассажиров, перевозчик обязан применить к этим пассажирам сумму норм бесплатного провоза багажа каждого из пассажиров. Объединение касается только норм бесплатного провоза багажа. Багаж оформляется на каждого пассажира индивидуально. Таким образом, в случае, если вы собираетесь на отдых компанией и багаж между вами распределяется неравномерно, то ваше право - просить о применении суммарной нормы бесплатного провоза багажа. В этом случае имеется реальный шанс сэкономить.

Каждое место зарегистрированного багажа должно иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке и исключаящую возможность причинения вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повреждения воздушного судна, багажа других пассажиров или иного имущества.

Багаж, не соответствующий требованиям настоящего пункта, к перевозке не допускается.

Багаж, имеющий внешние повреждения, которые не влияют на его сохранность при перевозке и обработке и не могут причинить вред пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повредить воздушное судно, багаж других пассажиров или иное имущество, может быть принят к перевозке в качестве зарегистрированного багажа с согласия перевозчика. При этом наличие и вид повреждения подтверждаются подписью пассажира.

Не рекомендуется вкладывать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы,

ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, ключи и иные подобные предметы.

Вес одного места зарегистрированного багажа не должен превышать пятьдесят килограммов.

Зарегистрированный багаж пассажира должен перевозиться на том же воздушном судне, на котором следует пассажир.

В качестве ручной клади принимаются вещи, вес и габариты которых установлены перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

Пассажир обязан заботиться о сохранности ручной клади и вещей, указанных выше, которые не требуют взвешивания и не помечаются биркой. Пассажир при выходе обязан забрать с собой размещенные на борту воздушного судна ручную кладь и иные принадлежащие ему вещи. Перевозка негабаритного багажа, тяжеловесного багажа, комнатных животных и птиц, за исключением собак-поводырей, следующих с пассажиром, лишенным зрения, оплачивается по тарифам, установленным перевозчиком.

Перевозка указанного багажа оплачивается исходя из его фактического веса по установленным перевозчиком тарифам независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа.

При вынужденном понижении класса обслуживания пассажир имеет право перевозки багажа по норме бесплатного провоза багажа, установленного для оплаченного класса обслуживания.

Не допускается к перевозке багаж, вес, количество мест, размер, упаковка или содержимое которого не соответствуют требованиям международных договоров Российской Федерации, настоящих Правил, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка багажа, или правил перевозчика.

С момента сдачи зарегистрированного багажа к перевозке и до момента его выдачи доступ пассажира к зарегистрированному багажу запрещается, кроме случаев проведения его идентификации или дополнительного досмотра соответствующими уполномоченными службами.

Не допускаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа предметы, которые могут причинить вред воздушному судну, лицам или имуществу, находящимся на борту воздушного судна, животные и птицы (за исключением комнатных животных (птиц)), насекомые, рыбопосадочный материал, пресмыкающиеся, грызуны, подопытные и больные животные, а также предметы и вещества, воздушная перевозка которых в качестве багажа запрещена законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Если вы собрались в отпуск и решили взять с собой какое-либо дорогостоящее оборудование, которое к тому же весьма хрупкое, то, разумеется, сдавать его вместе с остальным багажом по меньшей мере неразумно. На этот случай законодательством предусмотрено право пассажира взять такие хрупкие вещи с собой в салон самолета. С согласия перевозчика в салоне воздушного судна может перевозиться багаж пассажира, требующий особых мер предосторожности во время перевозки или особых условий его обработки (хрупкие и бьющиеся предметы, кино- и фотоаппаратура, теле- и видеоаппаратура, бытовая оргтехника, музыкальные инструменты, электронные и оптические приборы и т.п.).

Багаж, перевозимый в салоне воздушного судна, размещается в специально предназначенных местах (отсеках), а при их отсутствии - на отдельном пассажирском кресле. В случае перевозки багажа на отдельном пассажирском кресле пассажир обязан оплатить отдельное(-ые) пассажирское(-ие) кресло(-а) для этого багажа в соответствии с правилами перевозчика.

Вес одного места багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, не должен превышать восемьдесят килограммов, а его размеры должны позволять разместить его на отдельном пассажирском кресле. Упаковка багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должна обеспечивать его крепление на пассажирском кресле.

Доставка к воздушному судну багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, его подъем, размещение в салоне воздушного судна, снятие с борта воздушного судна и доставка от воздушного судна производятся пассажиром, перевозящим данный багаж.

В качестве багажа могут перевозиться комнатные животные (птицы).

Комнатные животные (птицы) могут перевозиться в салоне воздушного судна с согласия перевозчика.

При перевозке комнатных животных (птиц) пассажир обязан предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Комнатные животные (птицы) при перевозке воздушным транспортом должны быть помещены в крепкий контейнер (клетку), обеспечивающий необходимые удобства при перевозке, с доступом воздуха и надежным замком (замок). Дно контейнера (клетки) должно быть плотным, водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. Контейнер (клетка) должен исключать просыпание абсорбирующего материала. Клетка для птиц должна быть покрыта плотной светонепроницаемой тканью.

Вес комнатного животного (птицы), вес контейнера (клетки) и пищи, предназначенной для питания животного (птицы), не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается пассажиром в соответствии с тарифом, установленным перевозчиком.

Негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры загрузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушного судна позволяют производить его погрузку (выгрузку) в (из) воздушное судно и размещение на борту воздушного судна.

Итак, основные права туриста - будущего пассажира уже известны, остается лишь выбрать маршрут и приобрести билет на необходимый для вас рейс. Если вы путешествуете с помощью туристического агентства, то, как правило, туроператор продает уже сформированный тур, который в том числе включает в себя перелет до места пребывания и обратно, а следовательно, вы будете избавлены от необходимости самостоятельного бронирования и покупки билетов на самолет. Но в настоящее время все большее и большее число туристов предпочитает путешествовать, самостоятельно выбирая маршрут, и так или иначе им приходится сталкиваться с процедурой бронирования авиабилетов. Порядок осуществления такой процедуры предусмотрен Приказом Минтранса России от 28 июня 2007 г. N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей". В указанном нормативном акте прямо прописано, что закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира, багажа, груза на определенный рейс и дату (далее - бронирование) является обязательным условием перевозки воздушным транспортом пассажира, багажа, груза.

При бронировании, как правило, используются автоматизированные системы бронирования.

Бронирование должно быть отражено в системе бронирования перевозчика. Информация о произведенном бронировании должна быть предоставлена перевозчиком или уполномоченным агентом пассажиру, грузоотправителю.

Бронирование пассажирского места и провозной емкости для пассажира предполагает перевозку пассажира и его багажа в дату, рейсом и по маршруту, на которые было произведено бронирование.

Пассажир для осуществления бронирования может обратиться к перевозчику или уполномоченному агенту непосредственно в пункты продажи перевозок либо по телефону, электронной почте и т.п., либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно через информационные системы. Так, в настоящее время весьма распространенным способом бронирования является использование сети Интернет.

Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и, при наличии, - об особых условиях перевозки пассажира, багажа.

В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится.

Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона или иной способ контакта для его информирования.

При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира перевозчик или уполномоченный агент:

предоставляет пассажиру достоверную и полную информацию о расписании движения воздушных судов, наличии свободных пассажирских мест и провозных емкостей, тарифах и условиях применения тарифов, правилах перевозчика, об условиях договора воздушной перевозки пассажира, условиях обслуживания на борту воздушного судна, типе воздушного судна, перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку, другую сопутствующую информацию;

производит подбор оптимального маршрута и провозной платы за перевозку с учетом тарифов и условий их применения.

Следует обратить внимание на то, что авиаперелет имеет свои особенности оформления. Так, при бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира перевозчик либо уполномоченный агент имеет право не закреплять за пассажиром конкретное пассажирское место в салоне воздушного судна с заявленным классом обслуживания. В этом случае номер пассажирского места, выделяемого пассажиру, указывается при регистрации пассажира.

Особое внимание следует обратить на то, что для бронирования необходимо согласовать с перевозчиком перевозку:

- 1) пассажира с ребенком до 2 лет;
- 2) ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;
- 3) тяжелобольного пассажира;
- 4) больного на носилках;
- 5) пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего;
- 6) пассажира, лишенного зрения, с собакой-поводырем;
- 7) несопровождаемого пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;
- 8) пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (далее - пассажир с ограниченной подвижностью);
- 9) пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
- 10) багажа, превышающего установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа (далее - сверхнормативный багаж);
- 11) багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений (далее - негабаритный багаж);
- 12) багажа, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма (далее - тяжеловесный багаж);
- 13) багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- 14) валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов,

драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы (далее - ценный груз);

15) груза с объявленной ценностью;

16) предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (далее - скоропортящийся груз);

17) предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации (далее - опасный груз);

18) груза, вес одного грузового места которого превышает восемьдесят килограммов (далее - тяжеловесный груз);

19) груза, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов (далее - негабаритный груз);

20) груза, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов (далее - объемный груз);

21) собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее - комнатные животные (птицы));

22) животных, птиц, насекомых, рыб и т.п. (далее - живность);

23) груза, требующего специальных условий перевозки;

24) человеческих останков и останков животных.

Бронирование аннулируется без предупреждения пассажира, грузоотправителя в следующих случаях:

если пассажиром не произведена оплата перевозки в установленный перевозчиком или уполномоченным агентом срок и ему не оформлен билет;

если грузоотправитель не предъявил груз к перевозке в установленный перевозчиком или уполномоченным агентом срок;

если грузоотправитель предъявил груз с неправильно оформленными документами, необходимыми для выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации, или груз не соответствует требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящими Правилами.

Без сомнения, авиаперелет не только не является безвозмездной услугой, но и относится к наиболее дорогостоящим средствам передвижения. Именно поэтому, если вы не приобретаете целиком тур с включенным в него перелетом, то необходимо оплачивать авиабилеты, при этом должен соблюдаться определенный порядок такой оплаты.

Оплата перевозки и оформление билета производятся после бронирования, за исключением следующих случаев:

оформления билета с открытой датой отправления (без указания в билете фиксированной даты);

оформления билета со статусом ожидания свободной провозной емкости (билет со статусом "на посадку");

оформления билета при наличии свободных провозных емкостей после окончания регистрации пассажиров и оформления багажа.

Оплата провозной платы может осуществляться по предварительной оплате. При этом оплата перевозки может осуществляться в одном пункте продажи перевозок, а оформление перевозочного документа - в другом пункте продажи перевозок.

При оплате и/или оформлении перевозки перевозчик или уполномоченный агент предоставляет пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию:

- указанную в оформленном перевозочном документе;
- об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о нормах бесплатного провоза багажа, предметах и вещах, запрещенных к перевозке, особых условиях перевозки багажа и т.д.;
- об условиях применения тарифа;
- о правилах перевозчика;
- о перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку;
- о способе проезда до аэропорта отправления;
- о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс;
- о требованиях, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров и багажа;
- об условиях обслуживания на борту воздушного судна;
- о типе воздушного судна.

Договор воздушной перевозки пассажира удостоверяется соответственно билетом. И вот наконец вы счастливый обладатель авиабилета. Однако прежде чем заняться сбором вещей в дорогу, следует обратить внимание на то, что билет - важный документ, его порча или потеря могут привести к крайне нежелательным последствиям. Однако в жизни может случиться любая ситуация, и во многом ее быстрое и наиболее удачное разрешение будет зависеть от знания прав и возможностей, предоставленных законом пассажирам.

Прежде всего следует иметь в виду, что необходимо сохранять билет (неиспользованный купон) в течение всей перевозки. Использование билета лицом, не указанным в билете, не допускается.

В случае предъявления билета лицом, не указанным в билете, билет изымается перевозчиком и его стоимость предъявителю не возвращается. В этом случае перевозчиком составляется акт с указанием причин изъятия билета.

В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира до ее начала пассажиру оформляется новый билет.

В случае изменения условий договора воздушной перевозки пассажира после ее начала изменение может быть оформлено с использованием специальной наклейки (стикера), которая имеет графы, соответствующие графам билета, подлежащим изменению, и наклеивается в билет в том случае, если не изменяется маршрут перевозки, либо внесением в билет письменного согласия перевозчика на выполнение перевозки другим перевозчиком или на обмен первоначально выданного билета или ордера разных сборов, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, квитанции разных сборов либо с использованием манифеста прерванного полета в случае, если пассажир, следующий рейсом одного перевозчика, должен быть передан на рейс другого перевозчика и/или полетные купоны, соответствующие данному участку перевозки, не могут быть предоставлены другому перевозчику в связи с вынужденным изменением условий договора воздушной перевозки пассажира либо пассажиру оформляется новый билет.

Если билет был объявлен пассажиром утраченным либо неправильно оформлен, либо поврежден, то перевозчик обязан немедленно принять все зависящие от него меры для установления факта заключения договора воздушной перевозки пассажира.

Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира не был заключен, то билет признается недействительным и пассажир к перевозке не допускается. Билет, признанный недействительным, аннулируется перевозчиком с составлением акта, в котором указываются причины признания билета недействительным.

Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира действительно был заключен, то перевозчик принимает пассажира к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира с соответствующим оформлением билета.

При этом следует запомнить, что отсутствие, неправильность или утеря проездного билета не влияют ни на существование, ни на действительность договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза.

Но вот наступил день вылета, вы уже в аэропорту, первое, с чем вам придется в нем столкнуться, - это процедура регистрации пассажиров и оформления багажа.

Следует иметь в виду, что вы обязаны заблаговременно, не позднее установленного перевозчиком времени, прибыть к месту регистрации пассажиров и оформления багажа для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра и т.п. (далее - предполетные формальности) и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также к месту посадки на борт воздушного судна.

Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок. Время окончания регистрации в пунктах регистрации, расположенных за пределами аэропорта, а также регистрации на интернет-сайте перевозчика устанавливается с учетом времени, необходимого для доставки (прибытия) пассажиров и багажа в аэропорт отправления для посадки (погрузки) в воздушное судно и прохождения предполетных формальностей и требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность пассажира, а также иных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, при необходимости.

При международных перевозках пассажир должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка.

При регистрации пассажиру выдается посадочный талон, в котором указываются инициалы и фамилия пассажира, номер рейса, дата отправления, время окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку и номер посадочного места на борту воздушного судна. При необходимости в посадочном талоне дополнительно может указываться другая информация.

При регистрации пассажиров и оформлении багажа вы обязаны предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки, кроме следующих вещей: дамская сумочка или портфель; папка для бумаг; зонтик; трость; букет цветов; верхняя одежда; печатные издания для чтения в полете; детское питание для ребенка во время полета; телефон сотовой связи; фотоаппарат; видеокамера; портативный компьютер; костюм в портпледе; детская люлька при перевозке ребенка; костыли, носилки или кресло-коляска при перевозке пассажира с ограниченной подвижностью.

При оформлении багажа пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого перевозчиком к перевозке под ответственность перевозчика за сохранность этих вещей с момента их сдачи пассажиром до момента выдачи пассажиру (далее - зарегистрированный багаж).

Номерная багажная бирка служит для опознавания каждого места зарегистрированного багажа.

Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно прикрепляется специальная безномерная багажная бирка.

На вещи, находящиеся при пассажире, перевозимые в салоне воздушного судна (далее - ручная кладь), прикрепляется безномерная бирка "ручная кладь", кроме вещей, указанных выше, которые не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не маркируются бирками.

После регистрации пассажира и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на перевозчика.

За провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по тарифу, установленному перевозчиком. Оплата перевозки такого багажа оформляется квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа или ордером разных сборов.

Пассажир должен прибыть к выходу на посадку на борт воздушного судна не позднее времени окончания посадки на рейс, указанного в посадочном талоне. Посадка пассажира на борт воздушного судна производится при предъявлении пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс.

Пассажиру, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа или посадки в воздушное судно, может быть отказано в перевозке данным рейсом. Багаж зарегистрированного пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно, подлежит снятию с воздушного судна и обязательному досмотру.

Следующим этапом, который необходимо выдержать пассажиру, является предполетный досмотр. Правила проведения предполетного и послеполетного досмотров установлены вышеназванным Приказом Министерства транспорта РФ от 25 июля 2007 г. N 104 "Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров" (далее - Правила).

Указанные Правила устанавливают порядок осуществления предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах, членов экипажей воздушных судов, авиационного персонала гражданской авиации, бортовых запасов воздушного судна, грузов и почты.

Следует обратить внимание на то, что указанные Правила обязательны для исполнения сотрудниками службы авиационной безопасности аэропорта, авиационного предприятия, эксплуатанта (далее - служба авиационной безопасности) и сотрудниками органа внутренних дел на транспорте, участвующими в проведении предполетного и послеполетного досмотров, администрациями аэропортов, авиационных предприятий, эксплуатантов, пассажирами, а также иными лицами, осуществляющими свою деятельность на территориях аэропортов.

Предполетный досмотр пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах, членов экипажей воздушных судов, авиационного персонала гражданской авиации, бортовых запасов воздушного судна, грузов и почты производится в целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни и здоровья пассажиров, членов экипажей воздушных судов и авиационного персонала гражданской авиации, предотвращения возможных попыток захвата (угона) воздушных судов и других актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации преступных элементов, а также незаконного провоза оружия, боеприпасов, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся и других опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

Основной задачей проведения предполетного досмотра является своевременное выявление, предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт воздушных судов лиц с оружием, боеприпасами, взрывчатыми веществами, легковоспламеняющимися, отравляющими, радиоактивными и другими опасными

предметами и веществами, которые могут быть использованы для нанесения ущерба здоровью пассажиров, членов экипажа воздушного судна, создания угрозы безопасности полета воздушного судна или могут явиться причиной иного чрезвычайного (авиационного) происшествия, а также предотвращения незаконного провоза опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности, и иных предметов и веществ, запрещенных или ограниченных к свободному обороту на территории Российской Федерации.

Предполетный и послеполетный досмотры (далее - досмотры) пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах, членов экипажей воздушных судов, авиационного персонала гражданской авиации, бортовых запасов воздушного судна, грузов и почты проводятся сотрудниками службы авиационной безопасности с участием сотрудников органа внутренних дел на транспорте, включая кинологов, прошедших соответствующую специальную подготовку и имеющих сертификат (свидетельство), со служебными собаками.

Немало конфликтных ситуаций, возникающих при проведении предполетного контроля, связано с тем, что пассажир считает, что его права нарушены, что сотрудник, проводящий контроль и досмотр, превышает свои полномочия и тому подобные ситуации. Во избежание таких конфликтных ситуаций необходимо определенно знать, какими именно правами наделены лица, осуществляющие досмотр и контроль пассажиров и багажа перед полетом. Объем прав зависит прежде всего от должности лица, проводящего досмотр и контроль.

Так, в соответствии с Правилами сотрудники службы авиационной безопасности и сотрудники органа внутренних дел на транспорте, осуществляющие досмотр, имеют право:

- требовать от пассажиров неукоснительного выполнения требований законодательства Российской Федерации в области авиационной безопасности на воздушном транспорте;

- проверять у пассажиров при входе в пункты досмотра билеты, оформленные в установленном порядке, и документы, удостоверяющие их личность;

- проводить опрос в целях выявления потенциально опасных пассажиров, а также имеющихся у пассажиров предметов и веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом;

- проводить досмотры пассажиров, багажа и вещей, находящихся при пассажирах, членов экипажей воздушных судов, авиационного персонала гражданской авиации, бортовых запасов воздушного судна, грузов и почты;

 - наблюдать за поведением пассажиров в пунктах досмотра;

 - изымать у пассажиров обнаруженные в процессе досмотров предметы и вещества, запрещенные к перевозке воздушным транспортом;

 - досматривать багаж пассажиров, сдаваемый в камеру хранения;

 - вносить предложения, направленные на повышение эффективности досмотров в части совершенствования их технологий и использования применяемых технических и специальных средств;

 - проводить по совместным решениям руководителей службы авиационной безопасности и органа внутренних дел на транспорте совместные и самостоятельные проверки качества проведения досмотров с применением учебных тест-предметов и муляжей взрывных устройств.

Сотрудники органа внутренних дел на транспорте, осуществляющие досмотр, кроме перечисленных выше имеют следующие права:

- проводить в случае необходимости опрос пассажиров с целью выявления опасных веществ и предметов и возможных противоправных намерений с их стороны;

принимать решение о производстве личного досмотра пассажиров при обнаружении предметов и веществ, за изготовление, ношение и хранение которых предусмотрена уголовная или административная ответственность, и участвовать в досмотре;

проверять у пассажиров соответствие билетов, оформленных в установленном порядке, и паспортных данных, устанавливать их подлинность, дополнительно осуществлять проверку подозрительных лиц по информационно-поисковым базам данных Министерства внутренних дел Российской Федерации;

осуществлять контроль за соблюдением порядка перевозки оружия, патронов и боеприпасов, переданных пассажирами на временное хранение на период полета;

изымать у пассажиров обнаруженные в процессе досмотров оружие, боеприпасы (кроме лиц, пользующихся правом нахождения на борту воздушного судна с оружием в соответствии с законодательством Российской Федерации), взрывчатые вещества, наркотические средства и их прекурсоры, а также психотропные и сильнодействующие вещества;

проводить в соответствии с законодательством Российской Федерации изъятие и документирование обнаруженных в ходе досмотров пассажиров предметов и веществ, свободный оборот которых на территории Российской Федерации запрещен, ограничен либо имеет криминальный характер;

организовывать и проводить в случае необходимости совместно со службой авиационной безопасности инструктаж по усилению мер при проведении досмотровых мероприятий;

задерживать лиц, нарушающих требования авиационной безопасности;

составлять в пределах своей компетенции протоколы об административных правонарушениях.

Однако кроме достаточно широкого круга прав, которые предоставлены лицам, осуществляющим досмотр, такие лица также наделены определенными обязанностями, выполнение которых вы вправе требовать от них в случае, если ими самостоятельно такие действия не осуществляются.

Сотрудники службы авиационной безопасности и сотрудники органа внутренних дел на транспорте, осуществляющие досмотр, обязаны:

быть внимательными и вежливыми с пассажирами и не допускать действий, унижающих их достоинство;

знать и обеспечивать выполнение настоящих Правил при производстве досмотров;

обладать необходимыми навыками по выявлению у пассажиров опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна, в том числе с применением ухищрения;

представлять в установленном порядке материалы для принятия к нарушителям требований авиационной безопасности мер воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации;

не допускать к полету пассажиров, уклоняющихся от прохождения предполетного досмотра;

проявлять бдительность, не допускать в стерильную зону через пункт досмотра не прошедших предполетный досмотр пассажиров, членов экипажей воздушных судов и авиационного персонала, грузы, почту, бортовые запасы воздушного судна и багаж;

знать основные характеристики и правила эксплуатации технических и специальных средств;

соблюдать правила техники безопасности при работе с техническими и специальными средствами и правила пожарной безопасности.

В течение всей работы смены в пункте досмотра регулярно осуществляется ротация специалистов группы досмотра на рабочих местах. Непрерывное наблюдение сотрудником за изображением на экране рентгеновской установки не должно превышать 20 минут, с перерывом - не менее 40 минут.

При досмотре багажа, грузов, почты и бортовых запасов воздушного судна состав группы досмотра определяется администрацией аэропорта, но в любом случае должен составлять не менее трех сотрудников службы авиационной безопасности в одном пункте досмотра, при условии непрерывной работы за интроскопом не более 20 минут в час.

Специалисты группы досмотра, свободные от исполнения своих обязанностей, при совершении пассажиром правонарушения в процессе проведения досмотра, по согласованию со старшим смены досмотра могут участвовать в качестве свидетелей.

Сотрудники службы авиационной безопасности, осуществляющие досмотр, и сотрудники органов внутренних дел на транспорте, участвующие в досмотре, за ненадлежащее исполнение служебных обязанностей, злоупотребление служебным положением, в результате которого на борт воздушного судна были пронесены опасные предметы или вещества, создавшие угрозу безопасности полета, привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Для того чтобы досмотр произошел более быстро и менее проблемно, пассажиров воздушного транспорта информируют о требованиях законодательства Российской Федерации, регламентирующих перевозку пассажиров, багажа и вещей, находящихся при пассажирах.

В местах продажи билетов, аэропортах, зонах регистрации пассажиров, перед зонами контроля, пунктами досмотра, в местах заполнения таможенных деклараций оборудуются световые табло, вывешиваются плакаты со специальной информацией по авиационной безопасности в соответствии с требованиями Федеральных авиационных правил "Требования авиационной безопасности к аэропортам", утвержденных Приказом Минтранса России от 28 ноября 2005 г. N 142.

Для соблюдения основных правил по авиационной безопасности по радиотрансляционной сети периодически передается информация о (об):

запрещении перевозить на борту воздушного судна взрывчатые, отравляющие, легковоспламеняющиеся, радиоактивные и другие опасные вещества и предметы;

обязательном прохождении предполетного досмотра пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах;

ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, за провоз пассажирами на борту воздушного судна веществ и предметов, запрещенных к перевозке;

запрещении принимать от посторонних лиц чемоданы, посылки и другие предметы для перевозки на борту воздушного судна, а также оставлять свой багаж незнакомым гражданам;

запрещении пользоваться на борту воздушного судна в полете электронными играми, портативными видеокамерами, видеоманитофонами, переносными телефонами и другой электронной аппаратурой.

Если вы летите впервые, то было бы неплохо заранее представлять определенную последовательность мероприятий, которые обычно предшествуют допуску пассажиров в салон самолета. Как правило, порядок следующий:

производится проверка билета, оформленного в установленном порядке, посадочного талона, сверка документа с личностью пассажира при входе в пункт досмотра;

предлагается заявить об имеющихся у пассажира предметах и веществах, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна, а также вещах, принятых от посторонних лиц (посылки, свертки и т.п.) для перевозки;

предлагается выложить имеющиеся у пассажира в одежде предметы, содержащие металл (портсигары, ключи, пачки сигарет и т.п.), снять верхнюю одежду (пальто, куртка, плащ, пиджак, свитер, джемпер, пуловер, кофта и т.п., головной убор), ремень, обувь и уложить все в лотки, корзины, поставить на транспортер рентгенотелевизионного интроскопа;

предлагается пассажиру пройти через рамку стационарного металлоискателя; проводится досмотр содержимого багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире, верхней одежды (пальто, куртка, плащ, пиджак, головной убор), ремня, обуви; при срабатывании сигнализации стационарного металлоискателя: уточняются места расположения металлических предметов в одежде пассажира с помощью ручного металлоискателя; предлагается пассажиру повторно пройти через рамку стационарного металлоискателя после извлечения и проверки металлических предметов; производится досмотр пассажира с помощью ручного металлоискателя и ручным (контактным) методом досмотра при повторном срабатывании сигнализации.

Следует иметь в виду, что согласно Правилам проведения предполетного досмотра в ходе его проведения в целях выявления признаков, указывающих на потенциальную угрозу, рекомендуется обращать внимание на такие особенности поведения пассажиров, как повышенная нервозность, обеспокоенность, суетливость. В случае выявления таких признаков установлена необходимость проводить психологический опрос (профайлинг) пассажира для определения степени его потенциальной опасности.

Багаж и вещи, находящиеся при пассажире, который определен как потенциально опасный, подвергаются ручному (контактному) методу досмотра.

Личный (индивидуальный) досмотр пассажиров проводится в специальных помещениях (кабинах) для личного (индивидуального) досмотра, оборудованных и содержащихся с соблюдением санитарно-гигиенических норм.

Личный (индивидуальный) досмотр пассажиров проводится в случаях:

поступления сообщения о готовящемся захвате либо угоне воздушного судна, выполняющего конкретный рейс или следующего в определенном направлении (выборочно);

поступления сообщения о наличии у пассажира оружия, боеприпасов, взрывных устройств, взрывчатых веществ или иных опасных предметов и веществ, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на экипаж воздушного судна;

обнаружения в вещах, находящихся при пассажирах, оружия, боеприпасов, взрывных устройств, взрывчатых веществ и иных опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом;

выявления путем личного наблюдения сотрудниками службы авиационной безопасности или сотрудниками органа внутренних дел на транспорте признаков подозрительного поведения и действий пассажира, свидетельствующих о его преступных намерениях или вызывающих подозрение в возможном наличии у него оружия, боеприпасов, опасных предметов или веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом.

Личный (индивидуальный) досмотр проводится только лицами одного пола с досматриваемым пассажиром в присутствии двух свидетелей, с участием сотрудников органов внутренних дел на транспорте и составлением протокола.

Запрещается проводить в одном помещении личный досмотр нескольких пассажиров одновременно.

При проведении предполетного досмотра пассажиров, членов экипажа воздушного судна, авиационного персонала наряду с использованием технических и специальных средств и проведением личного (индивидуального) досмотра может применяться ручной (контактный) метод досмотра.

Ручной (контактный) метод досмотра проводится при поступлении сообщения о готовящемся захвате либо угоне воздушного судна, выполняющего конкретный рейс или следующего в определенном направлении, а также при отсутствии технических и специальных средств в пункте досмотра.

Ручной (контактный) метод проводится при досмотре:

пассажиров в просторной одежде, скрывающей очертания его тела;

вещей, внутреннее содержание которых нельзя определить с помощью технических и специальных средств;

багажа и вещей пассажира, определенного как потенциально опасного;

всех пассажиров во время повышенной угрозы совершения акта незаконного вмешательства на воздушное судно определенного рейса.

При обнаружении у пассажира или в его багаже и вещах признаков или элементов взрывного устройства вызываются специалисты по взрывным устройствам - пиротехники.

Следует обратить внимание на то, что в отношении определенных предметов багажа установлены дополнительные (повышенные) требования к их досмотру. Так, сотрудникам, проводящим предполетный досмотр, вменено в обязанности:

проверять радио- и телеаппаратуру, фото- и киноаппаратуру, аудио- и видеотехнику, сотовые телефоны, персональные компьютеры, игрушки (полые и мягкие);

включать и проверять работоспособность электронных и электрических приборов (при наличии подозрений);

осматривать футляры (чехлы), вскрывать и проверять блоки питания, кассетные ниши, а также пленочные камеры (включение аппаратуры, вскрытие крышек блока питания и кассетных ниш осуществляет пассажир);

дополнительно проверять визуально емкости с жидкостями и термосы;

с музыкальных инструментов, которые по габаритам не могут быть досмотрены с помощью технических и специальных средств, снимать чехлы, вскрывать футляры, потряхивать их, отверстия и полости осматривать с использованием специального поворотного зеркала.

Немало прений между пассажирами и сотрудниками аэропорта возникает при попытке пассажиров пронести в салон самолета практически весь багаж, уповая на то, что багаж очень хрупкий, бьющийся, ценный и т.п. В связи с этим следует иметь в виду, что в пассажирском салоне воздушного судна разрешается перевозить вещи и предметы, требующие особых мер предосторожности при обращении с ними: кино-, фотоаппаратуру, теле-, радиоаппаратуру, электронные приборы, музыкальные инструменты, изделия из стекла, фарфора, керамики.

Животные, птицы, рептилии и другие представители фауны, имеющие соответствующие ветеринарные справки и допущенные к перевозке на борту воздушного судна, а также клетки, в которых они перевозятся, досматриваются визуально, а при наличии подозрений досмотр проводится ручным (контактным) методом.

Предметы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения (топор, пила, ледоруб, арбалет, пневматическое оружие, ружье для подводной охоты и т.п.), перевозятся только в багаже.

Зарегистрированный багаж пассажиров размещается на борту воздушных судов, не имеющих изолированных багажных отсеков, так, чтобы пассажиры в полете не могли получить к нему доступ.

Условия, предъявляемые к перевозке на борту воздушного судна в зарегистрированном багаже пассажиров опасных веществ и предметов, определены в Перечне основных опасных веществ и предметов, запрещенных (разрешенных с соблюдением требуемых условий) к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и вещах, находящихся при пассажирах.

Приложение N 1
к Правилам
проведения предполетного
и послеполетного досмотров

Перечень основных опасных веществ и предметов,

запрещенных (разрешенных с соблюдением требуемых условий)
к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа
и пассажирами в зарегистрированном багаже
и вещах, находящихся при пассажирах <*>

<*> Не приводится.

При предполетном досмотре пассажира обнаруженные опасные предметы и вещества, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения, но не запрещены к перевозке на борту воздушного судна, упаковываются пассажиром и перевозятся в качестве зарегистрированного багажа.

При обнаружении взрывоопасных, ядовитых, отравляющих и радиоактивных веществ на пункт досмотра немедленно вызываются соответствующие специалисты (взрывотехники, работники гражданской обороны). До прибытия специалистов предпринимать самостоятельные действия по обезвреживанию взрывоопасных, ядовитых, отравляющих и радиоактивных веществ запрещается.

Обнаруженные при досмотре пассажиров и членов экипажа воздушного судна опасные предметы и вещества, находящиеся в свободной продаже, но запрещенные к перевозке на борту воздушных судов, изымаются с оформлением акта обнаружения и изъятия у пассажира и члена экипажа воздушного судна при производстве досмотра запрещенных к перевозке опасных грузов, предметов или веществ, регистрируются в журнале учета актов обнаружения и изъятия у пассажиров и членов экипажа воздушного судна запрещенных к перевозке опасных грузов, предметов или веществ и передаются на хранение в специально оборудованный склад аэропорта в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При изъятии у пассажира или члена экипажа воздушного судна не предъявленных при досмотре оружия, боеприпасов, опасных предметов или веществ, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна, принимается решение о привлечении его к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае допуска такого пассажира или члена экипажа воздушного судна к полету его багаж подлежит дополнительному предполетному досмотру.

При проведении предполетного досмотра пассажира и вещей, находящихся при пассажире, в билете (за исключением случаев оформления билетов в электронном виде) и (или) посадочном талоне ставится отметка о производстве досмотра и пассажир направляется в стерильную зону.

Контроль за пассажирами в стерильной зоне, а также проверка отметок на билетах (за исключением случаев оформления билетов в электронном виде) и (или) посадочных талонах о прохождении досмотра пассажирами, в том числе и транзитными, у трапа воздушного судна осуществляется работниками службы организации пассажирских перевозок аэропорта, авиационного предприятия, эксплуатанта.

Процесс предполетного досмотра не должен увеличивать продолжительность обслуживания вылетающих пассажиров и влиять на регулярность выполняемых рейсов.

Но вот вы уже в салоне самолета, и наступает черед насладиться обслуживанием, которое предоставляет или по крайней мере обязана предоставить вам транспортная компания - перевозчик.

Попав в салон самолета, первое, о чем не стоит забывать, - в соответствии со ст. 6 Федерального закона от 10 июля 2001 г. N 87-ФЗ "Об ограничении курения табака" курение табака на воздушном транспорте запрещается при продолжительности полета менее трех часов.

Итак, что же вы вправе ожидать или требовать от перевозчика во время полета?

Перевозчик предоставляет пассажиру на борту воздушного судна комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания, указанного в билете. Объем услуг и порядок их предоставления определяются правилами перевозчика.

Перевозчик должен обеспечить на борту воздушного судна:

информирование пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна, местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях, а также о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов;

предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;

первую медицинскую помощь;

горячее питание предоставляется пассажирам при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов и далее каждые четыре часа - в дневное время и каждые шесть часов - в ночное время.

За вышеперечисленные услуги дополнительная плата не взимается.

Питание и горячие напитки могут не предоставляться пассажирам воздушных судов, если указанное условие установлено правилами перевозчика и пассажир информирован об условиях обслуживания на борту воздушного судна до заключения договора воздушной перевозки пассажира.

При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

предоставление комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;

размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;

доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

организация хранения багажа.

Услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

В основном "воздушном" законе - Воздушном кодексе РФ также особое внимание уделено правам пассажира. И если пассажир знает свои права, то его перелет пройдет значительно комфортнее в тех случаях, когда происходят ситуации, посягающие на ущемление таких прав. В соответствии со ст. 106 ВК РФ пассажир воздушного судна имеет право:

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

2) 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;

3) 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;

4) 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.

Однако, несмотря на наличие прав пассажира, у авиационной компании имеется круг оснований, по которым перелет пассажира может быть прекращен без его желания - по инициативе перевозчика. Следует иметь в виду, что перечень таких оснований исчерпывающий и не подлежит расширению.

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

1) нарушение пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках - также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;

2) отказ пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;

3) 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;

4) отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;

5) отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, когда предусмотрена бесплатная перевозка ребенка;

6) нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна;

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

Однако, несмотря на возможность отказать пассажиру в перелете, перевозчик тем не менее обязан вернуть ему денежную сумму, уплаченную за воздушную перевозку, за исключением случая, предусмотренного п. 6 ч. 1 ст. 107 ВК РФ. В этом случае уплаченная за воздушную перевозку сумма пассажиру воздушного судна не возвращается.

Но при этом нередки ситуации, когда пассажир сам желает отказаться от авиаперелета по тем или иным причинам. Чтобы не получить в ответ скупое "нет" сотрудницы авиакасс и не искать правды по многочисленным кабинетам, было бы нелишним представлять, какие именно основания необходимы для отказа пассажира от перелета и какие последствия, в том числе финансовые, это может для него повлечь.

В соответствии со ст. 108 ВК РФ 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 пассажира 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.

Однако кроме собственного желания пассажира на отмену запланированного авиаперелета может также произойти его вынужденный отказ от перевозки. В соответствии с Приказом Минтранса России "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
 - изменения перевозчиком маршрута перевозки;
 - выполнения рейса не по расписанию;
 - несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
 - несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
 - необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
 - внезапной болезни пассажира либо болезни или смерти члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами;
 - непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
 - неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.
- Кроме того, перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

Если вы имеете основания считать, что ваш отказ от перевозки является вынужденным, то перевозчик должен сделать об этом отметку в перевозочном документе либо выдать пассажиру иной документ, подтверждающий указанные выше обстоятельства.

Отказ пассажира от перевозки в любых других случаях признается добровольным отказом от перевозки.

Причина отказа существенно влияет на определение денежной суммы, подлежащей возврату пассажиру.

Но прежде всего следует иметь в виду, что в любом случае возврат сумм производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа, ордера разных сборов, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, квитанции разных сборов лицу, указанному в перевозочном документе, ордера разных сборов, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, квитанции разных сборов при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, или управомоченному лицу - при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм. Таким образом, возврат денег может быть произведен только тому лицу, на которое оформлен билет, либо любому другому лицу, но только при условии наличия надлежащим образом оформленной доверенности на совершение таких действий. В соответствии с законодательством РФ форма такой доверенности предполагает ее заверение либо у нотариуса, либо по месту работы доверителя.

В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки или части перевозки в связи с нарушением сроков перевозки пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, за исключением случая, когда перевозка пассажира была выполнена частично и пассажир принял выполненную часть перевозки. Если пассажир принял выполненную часть перевозки, пассажиру возвращается сумма за невыполненную часть перевозки.

В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки по причинам, не связанным с нарушением сроков перевозки, пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за

перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена, либо сумма за невыполненную часть перевозки, если перевозка была выполнена частично.

В случае добровольного отказа пассажира от перевозки с уведомлением об этом перевозчика не позднее чем за двадцать четыре часа до начала перевозки из аэропорта отправления, аэропорта трансфера, аэропорта остановки пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена, либо возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, взимаемой за выполненную часть перевозки, если перевозка была выполнена частично.

В случае добровольного отказа пассажира от перевозки с уведомлением перевозчика менее чем за двадцать четыре часа до начала перевозки из аэропорта отправления, аэропорта трансфера, аэропорта остановки с пассажира удерживается сумма в размере не более двадцати пяти процентов от суммы, уплаченной за всю перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена, либо от суммы, уплаченной за невыполненную часть перевозки, если перевозка была выполнена частично.

С 10 июня 2008 года установлена повышенная ответственность перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира воздушного судна.

Во время туристского перелета могут возникнуть крайне неприятные ситуации, в которых причиняется ущерб вашему багажу. На этот случай законодательно предусмотрена ответственность перевозчика.

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

1) 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;

2) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, - в размере их стоимости, но не более шестисот рублей за килограмм веса багажа или груза;

3) 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 одиннадцать тысяч рублей.

И наконец, хотелось бы рассмотреть хотя и неприятные, но тем не менее возможные ситуации, связанные с утратой квитанций на сданный багаж или, что значительно хуже, - утратой самого багажа.

Если пассажир не может предъявить багажную квитанцию или отрывной талон номерной багажной бирки, перевозчик может выдать багаж такому пассажиру при условии предъявления доказательств своих прав на этот багаж.

Если перевозчик не выдал пассажиру зарегистрированный багаж в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира, то по письменному заявлению пассажира, оформленному на основании перевозочного документа, перевозчик обеспечивает необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа, включающие:

направление запроса в аэропорт отправления о наличии багажа;

направление запросов в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно;

направление запроса о досылке багажа в случае его обнаружения.

Перевозчик обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа.

Если зарегистрированный багаж не найден в течение двадцати одного дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать возмещения вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

Если зарегистрированный багаж найден, то перевозчик обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт (пункт), указанный пассажиром, и по просьбе пассажира по указанному им адресу без взимания дополнительной платы.

Без сомнения, хотелось бы, чтобы таких ситуаций не происходило вовсе или было как можно меньше, но на всякий случай лучше предусмотреть варианты поведения в такой ситуации заранее, чем теряться в догадках, как поступить, если такая ситуация все же случилась.

2.4. Поведение в гостинице (отеле)

Как правило, первое, с чего начинается любая гостиница или, как это принято называть за рубежом, отель, - это ресепшен, другими словами, место, где происходит оформление всех документов по заселению вас в номер отеля.

Без сомнения, лучший способ поведения на данном этапе - максимально вежливый. При этом сотрудники отеля, как правило, в большинстве случаев также дружелюбно настроены ко вновь прибывшим туристам. Но при этом следует также крайне внимательно отнестись к процедуре оформления вашего вселения в номер.

Прежде всего, необходимо обратить внимание - указаны ли в вашей турпутевке (ваучере) определенные требования, предъявляемые к номеру. Нередко туристы сталкиваются с тем, что в турфирме они оплатили ряд дополнительных услуг - например, номер с видом на море, наличие автономного кондиционера в номере, бесплатного сейфа, бара, ежедневно пополняемого напитками, и т.п. Приехав же в отель, они получают комнату в бунгало с видом на ближайшую свалку и с отсутствием тех "прелестей", о которых так заманчиво рассказывалось в турфирме.

Помните, что услуга, предусмотренная вашим договором туристских услуг, должна быть выполнена в полном объеме и в соответствии с теми особенностями, которые перечислены в договоре.

Однако, если все же сотрудник отеля ссылается на отсутствие в гостинице свободных номеров, соответствующих вашим требованиям и условиям, предусмотренным в турпутевке (ваучере), - следует определиться, насколько такое несоответствие является для вас критичным. Если предлагаемый номер вам все же подходит, то имеет смысл попросить какой-либо приемлемой компенсации за такое несоответствие, на которое вы согласились, - например, бесплатного оказания какой-либо услуги, не предусмотренной вашим договором, и т.п.

Если же то, что предлагается в отеле, принципиально не устраивает вас как место будущего отдыха и не соответствует условиям турпутевки, то нежелательно вообще заселяться в такую комнату (номер), поскольку отстаивать свои права, уже вселившись, будет значительно сложнее, чем отказавшись от такого неподходящего варианта. Если договориться с сотрудниками отеля не получается, то необходимо немедленно поставить в известность о данном инциденте фирму-туроператора, а также представителя туроператора, который, как правило, с определенной регулярностью посещает вверенные ему гостиницы. В большинстве случаев такие неприятные ситуации решаются в пользу туриста при грамотном использовании им своих прав.

Если же достичь быстрого результата не удалось, то необходимо максимально подробно зафиксировать такие нарушения. Например, потребовать официальный документ, подтверждающий вселение в определенный номер, не соответствующий условиям турпутевки, или получить письмо о невозможности вселения в положенный вам номер. Такие документы окажутся необходимыми в случае, если после возвращения из поездки вы захотите продолжить отстаивать свои права в судебном порядке.

Во избежание всех трудностей и конфликтов, которые могут возникнуть в гостинице (отеле), практически все туроператоры предусматривают наличие русскоговорящего

представителя, который в определенные дни и часы посещает вверенные ему гостиницы и стремится решать возникающие у туристов вопросы. Именно поэтому будет лучше, если вы заранее узнаете такие "приемные часы" или контактный телефон.

Кроме того, попав в отель, необходимо ознакомиться с правилами и условиями, которые в нем установлены. Такие правила могут во многом отличаться от тех, которые вам назывались при продаже турпутевки. Разбираться с сотрудниками гостиницы о том, что вам, например, был обещан бесплатный сейф в номере, а оказывается, что в номере его нет и он есть только на ресепшене, а кроме того, еще и платный, будет абсолютно бесполезно. Скорее всего, речь идет о предоставлении вам недостоверной информации со стороны турагента или туроператора, и предъявлять все претензии необходимо именно ему. Но для того, чтобы сослаться на несоответствие предоставляемых вам услуг заявленным в турпутевке необходимо любым способом зафиксировать отсутствие таких услуг или их явное несоответствие. Это может быть и официальный ответ гостиницы, и свидетельские показания других туристов, в крайнем случае фотографии, но следует иметь в виду, что фотографии желательно заверить либо представителями гостиницы, либо хотя бы другими туристами. В любом случае имеет смысл по возможности поставить туроператора в известность о нарушении ваших прав - возможно, это поможет исправить ситуацию быстро и на месте.

Не менее внимательно следует относиться и к выбору экскурсионных программ, которые могут быть вам предложены в гостинице. Экскурсии, как и любой товар, стремятся продать большему кругу лиц, это порой приводит к тому, что вас могут ввести в заблуждение. Перед тем, как выбрать ту или иную экскурсию, внимательно ознакомьтесь с аннотацией к ней, по возможности уточните у других туристов, насколько она была интересна, в чем заключалась, сколько по времени продолжалась и т.п. подробности. Все это поможет сделать вам правильный выбор в пользу той или иной экскурсии.

И наконец, хотелось бы обратить внимание туристов на тот факт, что, как правило, в любой гостинице существует определенный информативный стенд, на котором располагается в том числе информация о выезде туристов в аэропорт по окончании их турпутевки. Если вы прилетели charterным рейсом, то для возвращения на родину вам также предоставят charterный рейс. Однако с учетом того, что charterные рейсы, как правило, расписанию не подчиняются, необходимо внимательно следить за информацией на этом стенде для того, чтобы узнать время вылета, рейс, время отправления из гостиницы.

2.5. Животные в поездке вместе с вами

Подготовка к поездке.

Перевозить с собой домашнего питомца в дальние и не очень страны, дело, мягко говоря, хлопотное. Поэтому, прежде чем отправиться на отдых в сопровождении своего любимца, несколько раз взвесьте свои возможности, время, денежные и энергозатраты. В том случае, если вы твердо решили поехать в компании со зверьком, направляйтесь по инстанциям и запаситесь терпением и выдержкой. При ввозе домашних животных на территории Европейского союза в настоящее время применяется Регламент Совета и Европейского парламента (ЕС) 998/2003.

Первым делом предстоит посетить ветеринара. Хороший специалист, как правило, знает требования к вывозу животных в ту или иную страну, какие прививки и документы необходимо сделать и оформить хозяину питомца. Отправляться к ветврачу необходимо с личной карточкой животного, в которой отмечены все процедуры, проделанные ранее, а также перечень и дата прививок. Возьмите с собой самого питомца, так как ему придется пройти тщательное обследование. Помимо этого ветврач сделает все необходимые прививки, которые могут потребоваться для провоза животного за рубеж. Позаботиться об

этом необходимо заблаговременно, так как делать необходимые прививки за день-два до отъезда нецелесообразно. Ведь у животного должен выработаться устойчивый иммунитет. Кроме того, как правило, после вакцинации животное чувствует себя не лучшим образом, а значит, будет не самым приятным компаньоном или вообще не сможет составить компанию своему хозяину.

Если вашего питомца укачивает в транспорте, то попросите ветеринара выписать лекарство против тошноты. Также стоит поинтересоваться, какие медикаменты следует взять с собой в поездку. Врач подберет необходимые лекарства в соответствии с породой, массой тела и общим состоянием животного. Вероятнее всего, это будут средства против укачивания и расстройства желудка. Одним словом, все как у людей. Потому как у человека гигиена тела на первом месте, так же и у животных необходимо следить за состоянием шерсти, если она имеется. Это тем более необходимо, если вы отправляетесь вместе с ним в теплые, тропические страны. Позаботьтесь, чтобы его шерсть не была заражена блохами и клещами, так как в благоприятном климате эти паразиты активно размножаются и могут изрядно испортить отдых не только домашнему питомцу. Еще одна немаловажная процедура, которую необходимо сделать перед дальней поездкой и непосредственно перед вакцинированием животного, - дегельминтизация. Провести ее желательно за 2 - 3 недели до вакцинации, но не ранее чем за 3 месяца до прививок, специальными ветеринарными препаратами, приобретенными в специализированных зоомагазинах. Животное, с которым вы отправляетесь за рубеж, необходимо подготовить к дальней поездке.

Идентификация животного.

Невозможно вывезти животное за рубеж, если его нельзя идентифицировать. В настоящий момент существует два способа идентификации домашних животных - нанесение татуировки или вживление микрочипа. Но стоит знать, что татуировка в качестве идентификации будет действовать только до 3 июля 2011 г., по истечении этого срока единственным идентификационным способом станет микрочип, вживленный в тело домашнего питомца. Поэтому, если вы намерены часто выезжать за рубеж вместе со своим питомцем или вывозить его на выставки, разумнее сразу чипировать животное, то есть ввести ему под кожу специальный микрочип с индивидуальным кодом. Благодаря чипу, при помощи специального считывающего устройства можно будет обнаружить и вернуть себе потерявшегося или украденного четвероногого или пернатого друга. Считывающее устройство - сканер в большинстве случаев приобретается вместе с микрочипом. Так как в разных странах микрочипы могут отличаться, в поездку лучше всего сканер захватить с собой, это позволит избежать многих недоразумений. Провести процедуру чипирования может ветврач. Однако, так как это несложная процедура, иногда ее проводят сами хозяева зверька. После вживления необходимо зарегистрировать микрочип и зверька, которому он был имплантирован, в международную базу данных, а это будет проще сделать специалисту, который знает условия и процедуру регистрации. Поэтому лучше всего будет обратиться именно к ветеринару. Чипировать животное можно по достижении им пятинедельного возраста, непосредственно перед первой вакцинацией. Сведения о вживлении микрочипа заносятся в паспорт животного. Средства идентификации вживляют любым домашним животным - кошкам, собакам, а также скоту, грызунам, птицам, змеям, ящерицам и даже рыбам. Система идентификации однозначно должна определять имя и адрес владельца животного.

Прививки и правила вывоза-ввоза животных.

Оформление соответствующих бумаг займет некоторое время, а условия вывоза животного за рубеж могут отличаться в зависимости от страны, которую вы намерены посетить. Но перед оформлением необходимо в обязательном порядке вакцинировать животное. Для вывоза за рубеж питомца следует вакцинировать поливалентной вакциной, которая оградит питомца от наиболее распространенных инфекционных заболеваний, в том числе и от бешенства. Некоторые страны предъявляют особые требования к

вакцинам, меньше всего вопросов возникает, если животное вакцинировано поливалентными вакцинами, которые соответствуют международным стандартам WHO, например Nobivac, Hexadog. В любом случае о требованиях к вакцинации необходимо заранее узнать в посольстве страны, в которую намереваетесь выезжать вместе с питомцем. Также о них должен знать ветеринарный врач, к которому придете на прием. Тем не менее основной и обязательной прививкой для всех стран без исключения будет вакцинация от бешенства. Прививать против бешенства имеют право только государственные ветеринарные учреждения или частные клиники, имеющие на это разрешение департамента ветеринарии. Поэтому необходимо заблаговременно поинтересоваться о местонахождении клиники, в которой могут оказать данную услугу и оформить ветеринарный паспорт согласно требованиям Закона РФ от 14 мая 1993 г. N 4979-1 "О ветеринарии". Сделать прививку животному необходимо не позднее чем за 30 дней до поездки. Она действует с 10-го дня после вакцинации, но не позже 9 месяцев. И если для его перевозки по территории России зачастую достаточно вакцинации от бешенства, то при выезде за рубеж, при условии что животное придется транспортировать на поезде или самолете, ветконтроль может потребовать отметки о проведении других прививок. Например, для собак - вакцинацию против инфекционного гепатита, парвовирусного энтерита, лептоспироза, парагриппа, для кошек - вакцинации от панлейкопении, инфекционного ринотрахеита, калицивируса, хламидиоза.

После вакцинации животное в течение означенного срока должно находиться под постоянным наблюдением своего хозяина. Это означает, что ему необходимо ограничить контакты с другими животными, измерять температуру тела один раз в три-четыре дня, не вывозить животное за город, на природу, дачу и т.д. Более того, во многих зарубежных странах предъявляют свои требования к сроку карантина, который животное должно пройти в специализированных учреждениях. Так, чтобы въехать в Великобританию, Мальту, Новую Зеландию или Ирландию, ему необходимо пробыть в карантине в специальных учреждениях около 6 месяцев, в Гонконг - 4 месяца. Для того чтобы ввезти в Канаду животное моложе 3 месяцев, ему необходимо провести в карантине 30 дней. В некоторые страны вы никогда не сможете вывезти: в Уругвай - любую птицу, а, например, в Саудовскую Аравию никогда не проехать с цыплятами, индейками, голубями, утками, гусями и попугаями. А вот во Францию, Израиль, Македонию, Словению и Египет вообще запрещен ввоз домашних питомцев моложе 3 месяцев.

Практически невозможно вывезти из России попугаев, черепах, обезьян, питонов, так как получить разрешение Федеральной службы по надзору в сфере природопользования на их вывоз крайне трудно. Некоторые владельцы этих, впрочем, весьма экзотических для наших широт животных предпринимают попытки провезти питомцев тайком, но разоблачение чревато большими неприятностями. Служащие таможни расценивают подобные способы транспортировки как контрабанду и беспележно штрафуют нарушителей, а животных отбирают.

В странах, входящих в Европейский союз, существуют свои правила ввоза животных. С 2004 года Европейская комиссия включила Россию в число стран, при ввозе из которых на территорию ЕС животных не требуется анализа на антитела против бешенства. Правила касаются собак, кошек, а также домашних хорьков.

Перед поездкой уточните эпидемиологическую ситуацию в стране, в которую собираетесь приехать, и в мире, так как могут быть вспышки различных заболеваний, к распространению и переносу которых причастны животные. И если узнали о начале каких-либо эпидемий в различных регионах мира, проконсультируйтесь, не введены ли дополнительные ограничения или запреты на транспортировку животных.

Оформление: шаг за шагом.

Непосредственно перед выездом за рубеж предстоит пройти еще одну ступень оформления. За 3 дня до отправления необходимо с животным, его паспортом, ветеринарной книжкой международного образца, в которой уже стоят все отметки о

прививках и чипировании, направиться в районную государственную ветеринарную станцию, где вы получите ветеринарное свидетельство N 1 установленной формы. Здесь же животное еще раз осматривают. В основном для домашних любимцев этого достаточно (прививки от бешенства и ветеринарного свидетельства), для всех, кроме собак и редких животных. В дальнейшем на границе данное свидетельство обменяют на международный ветеринарный сертификат.

Отдельное слово к владельцам собак. Им предстоит посетить подразделение Российской кинологовической федерации, владельцам служебных собак придется навестить в Центральный клуб служебного собаководства, охотничьих - местное отделение клуба Всероссийского совета по охотничьему собаководству. Если вы хозяин декоративной или беспородной собаки, то вам прямая дорога в клуб Федерации любительского собаководства. В данных учреждениях необходимо получить на специальном бланке справку о том, что собака, выезжающая за границу, не наносит урон отечественному собаководству. Или, проще говоря, что ваш питомец не единственный в России такой красивый, породистый и милый и что его отъезд не повлечет за собой вымирания представителей его породы.

В обязательном порядке подобные бумаги придется оформлять на любое вывозимое за рубеж животное, если вы отправляетесь со своим питомцем в Швецию или Кипр, разрешение придется брать в Министерстве сельского хозяйства. Для того чтобы вывезти питомца в Аргентину, понадобится иметь на руках завизированное консулом страны ветеринарное свидетельство.

Также необходимо взять с собой, в случае если вывозится породистое животное, оригинал его родословной и ее экспортный вариант и несколько заранее сделанных ксерокопий этих документов.

Летим самолетом.

Если за рубеж к месту отдыха или на выставку вы отправляетесь на самолете, то в аэропорт необходимо прибыть как минимум за 2,5 часа до начала регистрации, так как и здесь придется пройти некоторые формальности в контрольном ветеринарном пункте аэропорта и приобрести билет для животного. И вновь животное осматривают, процедура эта платная, поэтому приготовьтесь выложить некоторое количество наличных. Если не возникает никаких вопросов, то на основе всех собранных ранее документов вам выдают международный ветеринарный сертификат.

Очень важно, чтобы международный сертификат был правильно оформлен. Поэтому тщательно проверяйте правильность его заполнения, сравнивайте данные. Смело требуйте от ветеринаров на пограничном контрольном пункте заполнения сертификата на английском. Данный сертификат действителен только в течение трех суток. Поэтому на обратном пути из-за рубежа предстоит пройти тот же путь, то есть за день до возвращения обратиться в ближайший ветеринарный пункт страны пребывания и обследовать животное.

Ветврач должен завизировать тот факт, что животное во время пребывания за рубежом не подхватило никакой инфекции, не заболело простудными заболеваниями. При вылете, опять же на таможне получаете аналогичный сертификат, который по прибытии в Россию, уже на отечественном контрольном пункте, обмениваете на ветеринарное свидетельство Российской Федерации.

Еще при бронировании билета необходимо предупредить, что с вами полетит животное. Билет на своего любимца приобретать придется непосредственно перед вылетом. Стоимость такого билета у любого перевозчика в любую страну рассчитывается как стоимость сверхнормативного багажа, но по тарифам первого класса, даже если животное полетит в багажном отделении. Для приобретения билета животное взвешивают вместе с контейнером, в котором и будет содержаться зверек во время поездки.

Авиаперевозчики диктуют свои правила.

Практически все известные авиакомпании ввели ограничения на провоз животных. Так, например, отечественный перевозчик "Аэрофлот" разрешает перевозить одновременно в одном салоне не более четырех животных. При этом вес одного животного не должен превышать 8 килограммов. Рекомендуется поинтересоваться о наличии мест для животных на рейсе, которым вы вылетаете за рубеж. Приведем примерные расценки различных авиакомпаний мира на международные перевозки животных.

1. Доставить питомца рейсами "Аэрофлота" обойдется хозяину: в Германию - около 5 долл. за килограмм; во Францию - 6 долл. за килограмм, в США - придется единовременно заплатить чуть более 200 долларов. Оплату необходимо произвести заблаговременно.

2. У французского перевозчика авиакомпании "Air France" свои требования к провозу животных. Общее количество домашних любимцев на рейсах компании может колебаться от 2 до 4. Вес одного животного не может превышать 5 килограммов. Стоимость провоза в страны Европы на этих рейсах составит 13 долл. за килограмм. Перевозка в трансатлантические страны выльется в единовременный платеж в размере от 130 до 150 долл.

3. Авиакомпания "Alitalia" на самолете MD-80 разрешает провезти не более одного животного на каждый салон (бизнес- и экономкласса). В самолетах-аэробусах 320 или 321 питомца смогут провезти только пассажиры бизнес-класса, но не более одного животного на самолет. При перелете в Италию придется заплатить 12,70 долл. за каждый килограмм.

4. У компании "Alitalia" существуют свои требования к контейнерам, в которых путешествует домашний любимец, - он не должен превышать 48 x 33 x 29 сантиметров, при весе животного до 10 килограммов.

5. "Alitalia" никогда не транспортирует животных ни в салоне, ни в багажном отделении в самолетах, следующих в Великобританию, Австралию, Гонконг, Мальту.

6. Авиакомпания "Delta" предусматривает два варианта перевозки: мелких животных, помещающихся в клетку размером 53 x 33 x 22 сантиметра, перевозят в салоне, при этом на бизнес-класс разрешено 1 животное, а в экономклассе не более 2 животных; и крупных, которых перевозят в грузовом отапливаемом отсеке. При необходимости контейнер можно купить в авиакомпании за 30 - 40 долл. Всего перелет самолетами этой компании обойдется приблизительно в 100 долл. в каждую сторону.

7. Воспользовавшись услугами немецкой авиакомпании "Lufthansa", стоит учитывать, что она перевозит также от 2 до 4 животных на одном самолете. Для перевозки животного в салоне самолета понадобится контейнер размером не более 60 x 45 x 40 сантиметров. В грузовом отсеке можно будет долететь в контейнере размером не более 125 x 75 x 85 сантиметров. Обойдется такое путешествие в Германию по 10 долл. за килограмм, а в США около 200 - 300 долларов вне зависимости от веса животного.

8. Авиакомпания "KLM" может перевезти не более 1 животного в самолете, вес его должен составлять не более 4 килограммов. Питомец тяжелее означенного веса будет лететь в специальном отапливаемом грузовом отсеке. При транзитном перелете через Амстердам (Нидерланды) питомца помещают в специальную гостиницу для животных. Стоимость билета для зверька будет рассчитана как сверхнормативный багаж соответственно его весу.

9. Авиакомпания "S7 Airlines" на своих рейсах перевозит только кошек, собак и птиц, никаких пресмыкающихся, грызунов, диких и подопытных животных. Перевозятся питомцы в багажном отделении самолета. И только в исключительных случаях, с разрешения авиакомпании, только одно животное весом до 8 килограммов может путешествовать в салоне самолета. В таком случае места и хозяина, и его любимца будут располагаться в самом конце салона экономкласса. Стоимость отдельного билета для питомца будет рассчитана исходя из его веса, вместе с контейнером или клеткой, по тарифу экономкласса.

На всех авиарейсах всех международных авиакомпаний собаки-поводыри, сопровождающие слепых пассажиров, путешествуют вместе со своими хозяевами в салоне самолета. Собаки-поводыри путешествуют в наморднике и на поводке. Обязательно должен иметься сертификат о специальном обучении собаки. Собаки-поводыри перевозятся бесплатно, размещаются на задних рядах кресел пассажирского салона и обязательно должны быть привязаны к креслу владельца у его ног. Все остальные животные во время поездки на самолете любого международного перевозчика должны находиться в надежно закрытой клетке, контейнере. Лучше, если дверцы контейнера будут выполнены из металла, пластмассовые дверцы не надежны. Размеры контейнера или клетки должны позволять животному встать в полный рост и повернуться вокруг себя. Дно контейнера в обязательном порядке необходимо выстелить абсорбирующим материалом. Клетки птиц надо накрыть плотной, не пропускающей свет тканью.

Путешествуем поездом.

Если добираетесь до места зарубежного отдыха на поезде, то питомец теоретически может путешествовать вместе с вами в купе, но только если против этого не возражают другие пассажиры. В противном случае придется выкупать все купе и ехать только со своим питомцем. Это, впрочем, не означает, что животное можно будет выпускать из контейнера или снимать (с собаки) намордник. В том случае, если питомец помещается в небольшом контейнере - он может находиться в вагоне вместе с хозяином. Если нет, то будет перевозиться в глухом тамбуре. Транспортировка животного оплачивается на вокзале непосредственно перед отправлением поезда. Плата взимается как за сверхнормативный багаж, вес животного считается вместе с контейнером. Однако вне зависимости от того, является ли питомец крохотным попугайчиком или внушительным бульдогом, вес до 20 килограммов оплачиваются одинаково, как 20 килограммов багажа. Животные и птицы весом более 20 кг, а также пчелы оплачиваются как фактический вес.

Перевозка всех видов домашних животных и птиц запрещена в вагонах повышенной комфортности и в купе типа СВ. В любом случае при перевозке животных - собак и птиц их владельцы или сопровождающие должны обеспечить соблюдение санитарно-гигиенического режима в вагоне. Лучше заранее изучить расписание поезда и выгуливать питомца на остановках, желательно это делать каждые 5 - 6 часов.

Собаки крупных пород, например служебные, могут путешествовать:

а) в нерабочем тамбуре первого за локомотивом вагона (не более двух собак) - под наблюдением их владельцев или сопровождающих;

б) в отдельном купе купейного вагона, кроме вагонов повышенной комфортности (не более двух собак);

в) под наблюдением их владельцев или сопровождающих, придется выкупить все купе.

Собак-поводырей слепые пассажиры провозят с собой бесплатно в вагонах всех категорий.

В поездку можно взять не больше двух животных на одного человека. В любом случае позаботьтесь о том, чтобы у животного была чистая питьевая вода, а вот кормить перед поездкой питомца не желательно, тем более если время поездки не очень долгое. Если же придется достаточно долго путешествовать со своим любимцем - захватите немного привычного для него корма и малыми порциями подкармливайте животное. Обеспечьте питомцу возможность сходить в туалет.

Во многих странах ввозимые животные помещаются в карантин:

на Тайване и Кубе - на 14 дней, в США - на 1 месяц, Швеции - на 4 месяца;

на Кипре и в Великобритании - на 6 месяцев. Карантин платный, его стоимость может составлять от 150 до 500 долларов.

Не только собаки и кошки.

В отличие от собак и кошек, которые путешествуют в основном в контейнерах, кошки в переносных, собаки в контейнерах на колесиках, птиц рекомендуется перевозить в специальных транспортных проволочных садках или в клетках с трех сторон фанерных, а с четвертой забранных металлической решеткой. Клетка для птицы не должна быть большой, но в ней должно быть достаточно места, чтобы птица могла повернуться, поест, попить.

При перевозке клетки с птицей необходимо накрыть плотной тканью. Если птица большая, можно использовать для ее транспортировки небольшой кошачий контейнер. В дороге дайте птице чистую воду, немного корма. Если поездка занимает не более 5 - 6 часов, то птицу можно не кормить. Зимой перевозка птиц в багажных отделениях категорически запрещена - пернатый друг может замерзнуть и погибнуть.

Земноводные и пресмыкающиеся.

Земноводных и пресмыкающихся перевозят в специальных деревянных ящиках с металлической сеткой, стенки которых изнутри выложены цельным пенопластом и имеют вентиляционные отверстия. Дно ящика можно выстелить крупной пенопластовой крошкой - слоем 15 - 20 сантиметров.

В отель вместе с питомцем.

Обязательно предупредите туроператора, что собираетесь на отдых вместе со своим домашним любимцем. Дело в том, что далеко не в каждом отеле за рубежом вам разрешат разместиться с животным. Даже если ваш зверек небольших размеров, придется снимать отдельный двухместный номер, для себя и своего питомца. Тем более это придется делать, если выезжаете за рубеж с собакой или кошкой. Обусловлено это не столько желанием принимающей стороны заработать на вашем зверьке, сколько убежденностью зарубежных властей в том, что любому животному необходимо собственное пространство и комфорт, а кроме того, заботой о других отдыхающих. В большинстве гостиниц за возможность поселить любимца рядом с собой придется оплатить дополнительно, данная услуга включается в список платных услуг. Об условиях и сумме, которую придется выложить, следует узнать на ресепшене отеля или, если это возможно, заблаговременно забронировать место для домашнего питомца. В любом случае необходимо заблаговременно подобрать и забронировать отель, в котором допускается проживание животных. Таковых немало в Европе, гораздо меньше в восточных странах. Крайне затруднительно отыскать необходимый отель в Испании, Греции и Турции.

Правила проживания.

Даже если вы нашли и поселились в гостинице, принимающей гостей вместе с домашними животными, существуют определенные правила, которых вы обязаны неукоснительно придерживаться.

Ни в коем случае нельзя оставлять животное без присмотра - это категорически запрещено правилами любой, даже самой гостеприимной гостиницы. Либо питомец в номере вместе с хозяином, либо в контейнере, третьего не дано. Если необходимо ненадолго удалиться и оставить питомца одного, вешайте на дверь номера табличку "Прошу не беспокоить". Это гарантирует, что персонал гостиницы не наведается в апартаменты, но не стоит злоупотреблять данным приемом. Чтобы персонал смог спокойно выполнять свои обязанности по наведению порядка в номерах, стоит либо узнать расписание проведения работ, либо выбрать определенное время для длительной прогулки с домашним любимцем и предупредить об этом администратора гостиницы.

Еще одно условие проживания. Как правило, воспитанное животное не имеет привычки сидеть или спать на предметах мебели. Но если ваш питомец к таковым не относится, то при пребывании в гостиничных апартаментах необходимо либо не позволять ему подобных вольностей, либо прикрывать мебель своей вещью.

Где можно гулять, куда можно заходить с питомцем.

Что касается правил выгула питомцев, то в любой цивилизованной стране существуют специально отведенные места для выгула собак и кошек, там же можно

прогуляться и с другой живностью. Чаще всего это парки, оборудованные специальными ящиками с полиэтиленовыми пакетами, в которые хозяевам предстоит упаковывать экскременты домашних любимцев, и корзины - контейнеры, куда все эти отходы жизнедеятельности выбрасываются. На всей территории Европы специализированные для выгула домашних животных места - платные.

В отличие от нашего отечества за рубежом гораздо больше мест, в которые пускают вместе с домашними питомцами. Даже не зная языка, можно будет понять, куда заходить можно, а куда нет, на дверях таких заведений будет наклеено изображение животного. Если войти нельзя, то изображение животных - кошек, собак - будет перечеркнуто. В большинство итальянских, французских, английских, американских, чешских, австрийских, немецких, шведских гостиниц, баров и ресторанов можно смело заходить с собаками и кошками.

Меры предосторожности.

Еще один немаловажный момент - это сохранность животного от чужих посягательств. К сожалению, охотники до чужих симпатичных питомцев проживают на всех континентах планеты. А потому прикрепите к ошейнику идентификационную карту, на которой будут указаны имя владельца, контактный телефон ваш и гостиницы или съемного дома. Не лишним будет иметь с собой фотографию любимца, для того чтобы в случае его пропажи дать объявление.

Зоогостиницы, пансионаты, "передержки".

Если вашему питомцу не нашлось места в гостинице для людей или вы считаете, что условия в отеле не соответствуют требованиям вашего любимца, следует обратить внимание на зоогостиницы и пансионаты. Они могут быть фешенебельными со всеми удобствами и стоить до 200 евро в день и обычными с вольерами и спартанскими условиями для питомцев, стоимостью в среднем от шести до двадцати евро в сутки. Зачастую в таких, даже самых скромных зоогостиницах есть квалифицированный штат сотрудников, в том числе и ветеринар. В особо шикарных зоогостиницах оказывают услуги стрижки, окраски, чистки, дрессуры питомца и обязательно кормления и выгула животного. Для прогулок у таких отелей для животных есть просторные вольеры или собственные парки и лесочки. Одним словом, домашнему любимцу будет где разгуляться и с кем пообщаться, хотя именно общение и может быть чревато всякого рода неприятностями, как то: драками между животными и элементарными заболеваниями. Поэтому стоит сразу оговорить с держателями такой гостиницы график выгула вашего питомца и его содержание. Для оформления животного в зоогостиницу понадобятся все те документы, которые вы взяли с собой в поездку, оформили на своего животного при выезде, - паспорт международного образца с отметками о прививках и международный сертификат. Ну и, конечно же, деньги.

Каким бы роскошным ни был номер зоогостиницы, в котором размещается животное, желательно оставить в его номере родные миску, игрушки, поводок с ошейником, которые будут пахнуть домом, хозяином и создавать уют. В любом случае стоит взять с собой в поездку подстилку питомца, так как в некоторых зоогостиницах есть только деревянные, ничем не накрытые лежаки. Поможет подстилка и если в номере кафельный пол, так как он постоянно должен подогреваться, а с жесткой экономией, принятой в европейских странах, это происходит далеко не всегда и везде.

Можно также обратиться к услугам "передержки" - человеку, желающему за небольшую плату понаблюдать и позаниматься с вашим питомцем в то время, когда хозяин наслаждается отдыхом или, наоборот, ведет напряженные деловые переговоры.

Чаще всего подобные услуги оказывают специалисты-кинологи, заводчики разных пород, мастей и видов животных, а также добровольцы - пенсионеры, в качестве небольшого приработка, и мамы с детьми. В последнем случае рассчитывать на профессиональный уход не приходится, а при выборе кандидата "передержки" придется опираться исключительно на собственные впечатления.

По окончании отдыха вам придется вновь пройти процедуру оформления, но уже ее сокращенный вариант, а именно обследовать животное у ветврача той страны и города, где пребывали на отдыхе, или освидетельствовать животное у ветврача зоогостиницы или пансиона, где оно содержалось. Зарегистрироваться в аэропорту, где производите вылет, сделать все необходимые процедуры, которые уже пришлось однажды пройти, и... здравствуй, Родина!

Некоторые отели, принимающие своих гостей вместе с домашними животными.

1) во Франции:

в Париже - "Grand hotel de Turin"; "Etoil park"; "Ampere"; "Astor sains honore";

в Ницце - "Hotel Ayri"; "Madrid"; "Massena";

2) в Германии:

в Мюнхене - "Arabella Sheraton Grand Hotel Muenchen"; "Regent"; "Sheraton Munchen Arabellapark Hotel";

в Берлине - "Berlin Excelsior Hotel"; "Grand Hotel Esplanade Berlin";

во Франкфурте-на-Майне - "Novotel Frankfurt City"; "Atlantic - Das Hotel an der Messe";

3) в Австрии:

в Вене - "Radisson SAS Palais Hotel"; "Embassy"; "Hotel Kaiserin Elisabeth";

в Зальцбурге - "Hotel-Annex Der Salzburger Hof"; "Best Western Hotel StieglBraeu";

в Инсбруке - "Best Western Hotel Goldener Adler"; "Hotel Innsbruck";

4) в Чехии:

в Праге - "Residence Karolina"; "Hotel Jalta"; "Hotel Down Town"; "Hotel Jalta";

5) в Италии:

в Милане - "Starhotels Rosa"; "Grand Hotel Plaza"; "Windsor Hotel Milano";

в Риме - "Intercontinental De La Ville Rome"; "Starhotels Metropole"; "Isa"; "Alpi Hotel";

во Флоренции - "Hotel Calzaiuoli"; "Hotel Londra"; "Grand Hotel Minerva";

6) в Египте:

в Каире - "Havana Hotel";

7) в Турции:

в Анталии - "Guney Brabant Hotel";

8) в Финляндии:

в Хельсинки - "Best Western Premier Hotel Katajanokka"; "Palace Hotel Glo";

9) в Греции:

в Афинах - "The Athens Gate Hotel";

10) в Швеции:

в Стокгольме - "Hilton Stockholm Slussen Hotel"; "Hotell Norrtull".

2.6. Болезнь во время поездки

Медицинская страховка и страховые случаи.

Отправляясь в поездку, необходимо не только озаботиться сохранностью своего багажа, но и прежде всего собственного здоровья. Крайне неприятно будет заболеть или пораниться во время отдыха, тем не менее неприятности могут случиться, и к ним лучше быть готовым. Сегодня уже практически невозможно столкнуться с туроператором, который, отправляя за рубеж отдыхающего, не оформил бы медицинскую страховку, зачастую она входит в предлагаемый им пакет услуг, к тому же многие страны просто не выдадут визу туристу без медицинского полиса. Это страны так называемой Шенгенской зоны - Австрия, Бельгия, Дания, Финляндия, Франция, Германия, Исландия, Италия, Греция, Люксембург, Нидерланды, Норвегия, Португалия, Испания, Швеция, Польша, Чехия, Словакия, Венгрия, Словения, Мальта, Швейцария, Эстония, Латвия и Литва. США и Канада не принимают гостей без медицинской страховки.

Тем не менее случаев, когда разгневанные туристы, приболевшие за рубежом и оказавшиеся перед суровой реальностью платной заграничной медицины и страховки, сумма которой не может покрыть все расходы, не становится меньше. Поэтому, выезжая за рубеж, внимательно ознакомьтесь с условиями страховки, перечнем болезней, которые подпадают под страховые случаи. В зависимости от страховой компании перечень страховых случаев будет разный, поэтому не стоит рассчитывать на то, что, если вы однажды получили и воспользовались благополучно медицинской страховкой, следующая будет содержать те же условия, что и первая. Зачастую страховая компания обязуется оплатить лечение, если вы нуждаетесь в экстренной медицинской помощи при внезапной болезни - пищевых отравлениях, гриппе, остром аппендиците или травме. Страховка включает в себя также транспортные услуги, консультацию врача, необходимое обследование и лечение, медикаменты, стационарное лечение, а также транспортировку туриста на родину - в случае, если он не может самостоятельно передвигаться.

Крайне редко компании оплачивают услуги стоматолога, прежде всего потому, что стоматологическая помощь не относится к экстренным случаям и, как правило, не несет прямой опасности для жизни. Но могут быть оплачены стоматологические услуги, если вас замучила острая боль или случилась серьезная травма. В число страховых рисков не входят солнечные ожоги, так как страховщики считают, что турист обязан взять на себя ответственность за беспечность под ультрафиолетом. Также страховые компании не берут на себя оплату медицинских услуг, оказываемых беременным женщинам со сроком беременности больше 3 месяцев. Поэтому, отправляясь в поездку за рубеж, беременной женщине стоит как следует подумать о сохранности своего малыша, ведь ответственность ляжет только на ее плечи. Однако в ситуации, опасной для жизни, крупная страховая компания, которая ценит свою репутацию, вероятнее всего, оплатит госпитализацию будущей мамы на родину, но компания поменьше стопроцентно от оплаты услуг откажется, ссылаясь на условия договора. Людям с хроническими заболеваниями также рекомендуется подумать о своем здоровье, так как вылечиться за счет страховки им не удастся, а вот оплачивать крупный счет из своего кармана за экстренную помощь при ее обострении придется. Гарантированно ни один страховщик не станет оплачивать лечение заболеваний, передающихся половым путем, и повреждений, полученных в нетрезвом состоянии. Также страховщики никогда не компенсируют расходы на лечение повреждений, полученных в зоне народных волнений, восстаний, бунтов и войн. Поэтому желательно выбирать для отдыха страну поспокойнее. На свой страх и риск турист может участвовать в соревнованиях, пари, скачках, авто- и мотогонках, не рассчитывая на лечение за счет страховой компании.

И здесь страховщики, вероятнее всего, откажутся покрывать расходы на лечение. В любом случае внимательно изучите условия страховки. Ведь нарушение всего одного незначительного, на взгляд туриста, условия может повлечь за собой отказ страховой компании компенсировать медицинские и прочие расходы. Страховать необходимо только в проверенных временем, крупных страховых компаниях, которые уже заработали репутацию и, как правило, ею дорожат.

Даже если отправляетесь в страну, в которой для въезда не требуется обязательная страховка, например в Египет или Турцию, приобрести ее все-таки стоит. Так же стоит поступить, если отправляетесь за рубеж, самостоятельно, не прибегая к услугам туроператоров. В таком случае следует выбирать и заключать контракт, страховать непосредственно в страховой компании.

Стандартный страховой пакет и его ориентировочная стоимость.

Страны Шенгенского соглашения требуют страховать туристов на сумму не менее 30000 долларов. Эта сумма покрывает лечение внезапных заболеваний, медицинскую транспортировку, сюда же входит и репатриация тела. Из любой страны Шенгенской зоны стоимость транспортировки стоит: на регулярном рейсе - порядка 10000 долларов, специальным санитарном - 25000 долларов.

Для Турции, Болгарии, Египта достаточно 15000 долларов. США, Канада, Австралия, Южная Африка требуют страховать туристов на сумму не менее 50000 долларов. Из них 30000 долларов используется на покрытие медицинских расходов, остальное - на транспортировку.

Стандартный страховой пакет, который действует в большинстве стран, обойдется туристу предположительно в 0,5 - 1 доллар, детям до 3 лет - 1 - 2 доллара в сутки, а страховка грудного ребенка, как правило, стоит в 1,5 - 2 раза дороже. Турист всегда может застраховать себя по дополнительным программам, которые обойдутся ему дороже, приблизительно в 2 - 3 доллара в сутки. Специалисты рекомендуют при выборе между более дешевой и дорогой страховкой отдать предпочтение более дорогой, так как в ней могут быть прописаны дополнительные услуги, которые могут понадобиться данному человеку. Более дорогой полис обеспечивает транспортировку, хирургические вмешательства, при необходимости экстренные операции (например, по поводу острого аппендицита, открывшейся язвы, перелома) или эвакуации, то есть случаев, когда вопрос будет упираться только в то, хватит ли страховки, чтобы оплатить все медицинские манипуляции.

В любом случае выбор остается именно за страхующимся. Стоит обратить внимание на такое условие, выдвигаемое страховыми компаниями, как франшиза. Это не покрываемая компанией часть расходов на лечение, обычно она доходит до 100 долларов. Это означает, что при обращении к врачу туристу придется самостоятельно оплатить обозначенную сумму и только лечение сверх данной суммы оплачивает страховщик, который таким образом защищает себя от необоснованных обращений путешественников за медицинской помощью за рубежом. И еще один немаловажный момент - не стоит рассчитывать, что в случае обращения за помощью за рубежом страховая компания будет расходовать всю страховую сумму, только необходимые на лечения средства будут компенсироваться. Поэтому требовать возврата разницы между страховой суммой и реально оплаченным счетом не имеет смысла - полис не является средством обогащения.

Действия, если вы заболели в поездке.

Навряд ли вы обратитесь к врачу, если разбили коленку или прикусили язык, впрочем, все зависит от силы удара и объема раны. Но в том случае, если травма действительно угрожает жизни и здоровью, следует предпринять следующие действия и прежде всего сохранять спокойствие, насколько это возможно. Решите, как будете оплачивать визит к врачу, его вызов, его помощь или госпитализацию - расплатитесь из собственного кармана или воспользуетесь медицинской страховкой.

При самостоятельном обращении к врачу отеля придется самостоятельно оплачивать обследование и лечение. Но помните, что даже самая элементарная медицинская манипуляция может обойтись вам в 40 - 50 евро, даже если это будет незамысловатое смазывание раны зеленкой. Если вы самостоятельно обратитесь к врачу в отеле, скорее всего, вам придется оплатить лечение самим.

В том случае, если вы решили воспользоваться медицинским полисом и переложить расходы на страховую компанию, необходимо первым делом позвонить в сервисный центр - call-центр сервисной компании - это официальный партнер страховой компании, который берет на себя организацию и оплату медпомощи застрахованным, предоставляет гарантии для клиник, с которыми работает. Телефоны центра указаны в полисе и действуют круглосуточно. Основные call-центры находятся в Париже, Мюнхене и Вашингтоне. Там всегда есть русскоговорящие операторы.

Назовите оператору номер полиса, имя, местонахождение, телефон, по которому вам можно перезвонить, и объясните, что случилось. Звонок оплачивается страховой компанией. Как правило, диспетчер - подготовленный, имеющий медицинское образование человек, поэтому он способен быстро сориентироваться в ситуации. Если он решит, что случай не критический, то вам, скорее всего, посоветуют обратиться к врачу самим и значит, услуги врача все же придется оплачивать самостоятельно.

В любом случае строго выполняйте все инструкции диспетчера. Если диспетчер решит, что наступил тот самый страховой случай, то ожидайте визита врача в номер или транспорта, который доставит вас в больницу к специалисту.

В Турции или Египте врач придет в номер к пациенту или за вами пришлют машину, которая доставит к врачу и привезет обратно. Но к тому доктору, которого назовет диспетчер сервисного центра. В большинстве других стран к доктору, скорее всего, придется добираться самостоятельно. Это связано с тем, что вашу госпитализацию в данном случае будет курировать assistance (ассистанс) - посредник между страховой компанией и медицинским учреждением, заключивший контракт с определенными клиниками и врачами. И только в этих больницах вам будет оказана помощь, которую оплатит страховая компания. Действуйте только так, как требуют правила, расписанные в страховом полисе. Помощь может прийти не сразу, может пройти несколько часов в том случае, если речь не идет об экстренных случаях.

Если к вам направили врача, то дождитесь его в номере. Если разминетесь с врачом хотя бы на несколько минут, то ждать он не будет.

Осмотрев пострадавшего, врач назначит лечение и выдаст все необходимые лекарства, но также может предложить госпитализацию для обследования и дальнейшего лечения. Предложение госпитализации не обязательно говорит о тяжелом или безнадежном состоянии больного, вы можете пробыть в стационаре всего несколько часов, после чего вас отвезут обратно в гостиницу. В данном случае помощь, транспортировка и лекарства будут бесплатными, все расходы покрывает страховая компания.

В критических ситуациях, когда нет времени или возможности обратиться в ассистанс-компанию, максимально быстро обратитесь к врачу, заплатите наличными, после чего безотлагательно свяжитесь с компанией и объясните сложившуюся ситуацию.

Но, какие бы медицинские манипуляции с вами ни проделывали, не забудьте взять у врача или медицинского учреждения документы, подтверждающие оказание медицинских услуг, - чеки об оплате услуг врача, покупку медикаментов, расходы на транспорт, рецепты и т.д.

Некоторые особенности медицины за рубежом.

Турция. Для поездки в эту страну оформлять страховой полис не обязательно, но лучше это сделать. Здесь имеются как государственные, так и частные клиники, но все они платные. Турецкие аптеки - Eczane - работают с понедельника по субботу с 9.00 до 19.00. В каждом городе есть и дежурная круглосуточная аптека.

Египет. Обязательного страхования не требуется. Медицина платная, поэтому лучше оформить страховку. Тем не менее первая помощь при несчастных случаях в Египте оказывается бесплатно. А вот если потребуется стационарное лечение, в больнице придется заплатить авансом довольно крупную сумму. Большинство необходимых лекарств в этой стране отпускается без рецепта, аптеки работают с 9.00 до 19.00. с понедельника по субботу.

Тунис. Обязательный страховой полис для въезда в страну не требуется. Современные клиники есть в крупных туристических центрах, и почти в каждом отеле имеется медпункт. Аптеки "PHARMACIE" работают: с 9.00 до 13.00 и с 15.00 до 18.00. Для посещения Туниса рекомендуется сделать прививку от желтой лихорадки.

Кипр. Медицинская страховка не является обязательной. Здесь много русскоговорящих врачей. За медицинской помощью лучше обращаться в крупных городах. Есть станции по оказанию первой помощи и в небольших населенных пунктах. Лекарства можно купить даже в мини-маркетах.

Болгария. Медицинская страховка необязательна. В экстренных случаях консультация и первая помощь оказываются бесплатно. В целом лечение стоит недорого, но длительное лечение в обязательном порядке придется оплатить. Практически в каждом

курортном комплексе есть поликлиники или медицинские кабинеты. Аптеки работают с 9.00 до 20.00, есть круглосуточные дежурные аптеки.

Испания. Наличие медицинской страховки обязательно. Первая помощь в экстренных случаях оказывается бесплатно. Аптеки - Farmacia - обычно работают с 9.30 до 14.00 и с 16.30 до 20.00. В случае если аптека закрыта, то табличка у входа содержит информацию о том, где находится дежурная аптека или к какому врачу можно обратиться в экстренных случаях. Никаких специальных прививок не требуется.

Франция. В обязательном порядке оформляется медицинская страховка. Вызов врача оплачивается наличными. Но экстренная помощь оказывается бесплатно, расходы на последующее лечение покрываются страховым полисом. Если компания имеет представительство в Париже, деньги будут возвращены на следующий день. Если потребуется покупка лекарств, ищите вывески с зеленым крестом. Чаще всего французские аптеки работают с 9.00 до 20.00. На двери любой аптеки можно отыскать список дежурных аптек. Лекарства, как правило, продают только по рецептам. Наиболее выгодные условия покупки лекарств в аптеках, отмеченных зеленым крестом.

Греция. Медицинская страховка обязательна. Медицинское обслуживание платное. Экстренная помощь оказывается бесплатно. Большинство аптек не работают в выходные и праздничные дни. Круглосуточные дежурные аптеки отмечены красным и зеленым крестом и надписью "ФАРМАКЕΙΟ". Самые распространенные лекарства лучше покупать в киосках ("периптэро").

Германия. Страховка для въезда в эту страну обязательна. Медицинское обслуживание дорогое, первичный осмотр и уточнение диагноза может обойтись в сумму до 300 долл. Но туристы оплачивают медицинские услуги по минимальному тарифу. Расходы на медицинскую помощь и лекарства при наличии чеков возмещаются страховыми компаниями.

Как вернуть деньги за лечение.

Даже если вам пришлось платить наличными за медицинскую помощь, то при наличии всех подтверждающих документов по приезде домой вы можете предоставить их в страховую компанию и попытаться вернуть потраченные деньги. Заявление и документы в страховую компанию представляются лично. По закону, заявление должно быть рассмотрено в течение 14 дней.

Для возврата средств необходимо прийти в страховую компанию и написать заявление о страховом случае, приложив к нему оригиналы следующих документов:

счетов с указанием в них фамилии, имени, отчества и даты рождения проходившего лечение, номера полиса, диагноза, оказанных медицинских услуг, их стоимости и даты проведения;

рецептов со штампами аптек, указанием даты и фамилии пациента и, конечно, относящихся к ним счетов врачей;

счетов суточных расходов за пребывание в больнице с указанием дня поступления в больницу и выписки из нее;

билетов и других транспортных документов;

квитанций на эвакуацию;

счетов адвокатов и других сопровождающих счетов, если такие имеются.

Общие рекомендации.

1. Несмотря на определенные ограничения перевоза медикаментов и жидкостей, установленные в самолетах международного сообщения, а именно запрет провоза жидкостей, объемом превышающих 100 миллилитров, медикаменты провозятся без ограничений, но при этом они должны сопровождаться сертификатом или рецептом на имя пассажира и быть помещены в прозрачный пакет. Разрешается проносить в салон самолета не более одного пакета ручной клади на человека, гелей, кремов и т.д. - в прозрачной упаковке в количестве не более одной упаковки в руки. Все же стоит собрать с собой в дорогу небольшую аптечку.

2. В аптечке должны быть все основные лекарства, которые могут понадобиться для оказания первой помощи: жаропонижающие, болеутоляющие препараты, таблетки, помогающие при расстройствах желудка, йод, зеленка, бинт, жгут, гидроперит. В некоторых случаях - противозмеиная сыворотка, таблетки для стерилизации воды.

3. Лучше не уповать на то, что их вы можете приобрести и за границей, так как покупка медпрепаратов там имеет свою специфику. В большинстве европейских стран лекарства отпускаются только по рецепту врача, и элементарно в аптеке может не оказаться привычного лекарства. Более того, фармацевты могут просто не понять, о каком именно препарате идет речь. И все потому, что в каждой стране одно и то же лекарство может иметь совершенно разные торговые названия, а одна и та же фирма в разных странах может продавать свои препараты под разными названиями.

4. Однозначно сказать, в какой стране медицина лучше, а в какой хуже, невозможно, в любой точке мира можно найти высококлассных специалистов или нарваться на шарлатанов. Поэтому следует строго следовать рекомендациям ассистанс-компании, заранее расспросить у страховой компании или отправляющего туроператора об особенностях медицинских учреждений и спокойно относиться к местному колориту страны, в которой по случайности или собственной халатности получили травму.

5. Не следует доверять советам гида и администрации отеля, которые в случае, если вам нужна помощь медика, рекомендуют напрямую обратиться к местному врачу. Нередки случаи, когда и гид, и администрация гостиницы действуют в своих интересах и получают вознаграждение от врачей за клиентов. Вы же со своей стороны рискуете оплатить визит к врачу наличными, так как далеко не везде врачи принимают к оплате страховые полисы, и в дальнейшем, по возвращении на родину, не получить компенсацию от страховой компании.

6. Для экстренных случаев лучше иметь неприкосновенную сумму денег, специально отложенную на медицинские расходы, в расчете 200 долларов на человека. Далеко не всегда и везде к оплате принимают пластиковые карточки, а в большинстве случаев пациента могут принять лишь после подтверждения страховки из ассистанс-компании. Бывают моменты, когда промедление смерти подобно, в таком случае лучше действовать самостоятельно и расплачиваться с медиками наличными. Даже если в дальнейшем вы не сможете возместить затраты, не потеряете драгоценного времени и, возможно, спасете свою жизнь или жизнь пострадавшего. В любом случае стоит помнить, что сохранение собственных жизни и здоровья зависит прежде всего от вас самих.

2.7. Ваши права, если вы остались за рубежом

Даже находясь за границей, человек обладает определенными правами и обязанностями. В чужой стране не мудрено заблудиться, отстать от своей группы, опоздать на самолет или поезд или подвергнуться нападению, быть обворованным, да чего только не может случиться! Конечно, нечто подобное возможно и на родине, но за рубежом это особенно опасно и неприятно. Тем более если вы не знаете ни единой души не только в городе, где приключилась неприятность, но и во всем посещаемом вами государстве, ни языка, ни местных обычаев, уважать которые, кстати, входит в прямую обязанность туриста.

В любом случае стоит помнить, что турист, находясь за границей, имеет некоторые права. А именно - на свободное передвижение, по крайней мере по так называемым туристским маршрутам, которые обозначены законодательством и сложившейся традицией страны, в которую вы отправились.

Он вправе рассчитывать на содействие и получение правовой и иных видов неотложной помощи от органов власти, местного самоуправления страны или места своего временного пребывания. А также на беспрепятственный доступ к средствам связи.

Поэтому в случае возникновения непредвиденных ситуаций, например задержания местными правоохранительными органами, угроз со стороны других лиц, дорожно-транспортных происшествий и других неприятностей, следует незамедлительно сообщить об этом в посольство или консульское учреждение Российской Федерации. Заранее позвоните в представительство МИД, таковые есть в Москве и Санкт-Петербурге, и узнайте адреса, телефоны и фамилии руководителей консульских миссий РФ.

Если вам предстоит не рядовая туристская поездка в Европу, а сложная экспедиция, тем более если она будет проходить в далекой экзотической стране или стране со сложной геополитической обстановкой, необходимо заранее позвонить в посольство или консульское учреждение РФ в этой стране и сообщить о цели вашего приезда, дате прибытия и убытия из страны и предполагаемом маршруте. Конечно, придется потратиться на международный телефонный звонок, но, памятуя о том, что зачастую российский консул оказывается единственным, кто сможет помочь в сложной ситуации, сделать это стоит. В любом случае, еще находясь в России, следует проверить телефоны деппредставительств, неизвестно, какие ситуации поджидают вас за рубежом. По возможности приобретите пластиковую карточку для оплаты переговоров.

Если у вас возникли недоразумения с местными властями и вы не можете разрешить их самостоятельно или явно чувствуете давление со стороны правоохранительных органов, смело требуйте телефонный аппарат или любую другую возможность напрямую связаться с консульством. Вы вправе потребовать у полицейских или правоохранительных структур, со стороны которых притесняются ваши права, направить письменное уведомление о факте инцидента в российское консульское учреждение. Если вам удалось связаться с учреждением по телефону, то вкратце сообщите о сложившейся ситуации, назовите место, в котором находитесь, и спокойно ожидайте приезда вашего консула.

Ни в коем случае при задержании или аресте не оказывайте сопротивления, это может усугубить ваше положение и, более того, спровоцировать сотрудников спецслужб или полиции на применение физической силы или даже оружия.

Не объясняйтесь с представителями местных правоохранительных органов и тем более не подписывайте какие-либо протоколы и иные документы на иностранном языке в отсутствие сотрудников консульского учреждения Российской Федерации. Помните: такие показания по законодательству ряда стран могут быть положены в основу обвинения в совершении преступления.

Чем может помочь консул. Если вы являетесь гражданином Российской Федерации, то консул России обязан оказать вам помощь, а именно:

- проконсультировать о законах и обычаях данной страны;
- дать координаты лиц, которые могут вас подробно проконсультировать по сложившейся ситуации или иным другим вопросам;
- нотариально заверить нужные вам документы;
- продлить или выдать новый загранпаспорт взамен похищенного или утерянного;
- оказать вам помощь в случае возникновения беспорядков или стихийных бедствий в данной стране - вплоть до посадки вас в бесплатный самолет-эвакуатор. Помните: в консульстве есть российский врач и он обязан обслужить вас бесплатно. Но это уже случаи из разряда форс-мажора. Если же ваши права были притеснены, то консульство обязано контролировать ход дела, проследить за тем, чтобы вам был предоставлен переводчик и адвокат. Также сотрудники консульства должны проследить за тем, чтобы в отношении вас не нарушались права человека.

Совершенно не обязательно, но возможно, что консул в случае особого к вам расположения или в силу сложившейся ситуации может: не бесплатно принять на хранение ваши деньги, ценности, вещи, сообщить родственникам в Россию о случившейся с вами беде, дать бесплатно позвонить по городу или воспользоваться электронной почтой.

Также сотрудники консульства могут, если захотят, посодействовать в продлении местной визы или получении виз экзотических стран. Это не касается США и Европы. Но только в случае крайней необходимости и особого к вам отношения.

Не стоит рассчитывать на помощь консула, если вы желаете: бесплатно позвонить в Россию по международному телефону или воспользоваться спецсвязью, которая имеется в консульском представительстве, или послать факс. Консул совершенно не обязан переводить для вас какие-либо документы с местного языка или обратно. И уж тем более консул не станет решать ваши финансовые проблемы, давать займы денег, оплачивать услуги местных врачей, резервировать вам гостиницу или автомашину. Также и на время решения проблемы консульство не обязано предоставлять вам ночлег и оплачивать номер в отеле.

Если в стране, в которой вы находитесь на отдыхе или по делам, нет российского консульства или посольства, ищите места, в которых можно найти соотечественников, способных помочь. За помощью можно обратиться в торгпредство РФ, представительство Аэрофлота, представительство ИТАР-ТАСС, бывшее здание консульства (посольства) - известны случаи, когда это же здание арендовала фирма, которую организовали бывшие сотрудники посольства. Даже если сотрудники означенных организаций не окажут консульскую помощь, то по крайней мере они дадут вам необходимую информацию, помогут сориентироваться в ситуации.

По закону в случае потери или кражи паспорта туристу должны оформить свидетельство о возвращении. Этим обязаны заниматься сотрудники консульства вашей страны (не путайте с посольством). Для этого нужны: справка из местной полиции, подтверждающая утрату паспорта, два фото, консульский сбор (от 50 до 100 евро) и документы, позволяющие вас идентифицировать (внутренний паспорт, военный билет или водительские права). Если последних нет, нужно искать двух свидетелей - граждан вашего государства. А при отсутствии и документов, и свидетелей отправляется запрос в органы внутренних дел, где был выдан документ. Но быстро уехать не получится. Если кошелек украден вместе с документами - ситуация становится совсем плачевной, так как придется искать добрых людей, которые помогут сделать фотографии и заплатят консульский сбор.

Альтернативная помощь. Сегодня наряду с медицинской страховкой туристам предлагают и юридическую страховку, которая, так же как и первая, может оградить вас от многих неприятностей. А кроме того, существуют специальные компании, оказывающие круглосуточную поддержку туристам за рубежом за вполне приемлемую плату, например "Служба континентов". Сотрудники такой организации оперативно помогут в любой ситуации: от неправомерных действий со стороны местных властей до суммы в счете за ужин, превышающей его стоимость по меню. С их помощью намного быстрее можно восстановить документы или, к примеру, при необходимости найти переводчика. Чтобы воспользоваться их услугами, необходимо стать клиентом этой компании, для чего потребуется приобрести карту клиента "Службы континентов" и активировать ее, указав дату въезда в страну пребывания.

2.8. Советы для туристов

1. Постарайтесь отнестись достаточно серьезно к выбору предстоящего путешествия. Практически половина недовольств туристов, возвращающихся с отдыха, произошла исключительно по их вине - изначально был выбран неподходящий тур. Так, например, если вы едете с ребенком или без детей, но с веселой компанией, то тур в каждом из случаев должен принципиально отличаться, начиная от отеля и заканчивая его удаленностью от мест развлечений и т.п.

Поэтому не пожалейте время - постарайтесь как можно больше узнать о тех местах, которые вы собираетесь посетить. В данном случае будет полезен комплексный подход - рекомендации менеджера турагентства, отзывы друзей и знакомых, информация,

полученная с помощью Интернета. Конечно, не стоит забывать, что "сколько людей - столько мнений", но необходимо выделить самое главное и наиболее подходящее для вас, чтобы сделать правильный выбор.

Перед поездкой сделайте ксерокопию билетов, страниц паспорта (как заграничного, так и внутреннего) с биографическими данными, визами, штампом о регистрационном учете, водительского удостоверения (если имеется), кредитных карт, турваучера, приглашений. Обязательно возьмите с собой запасные паспортные фото, в том числе на детей. Они пригодятся в случае утери документов. Храните копии отдельно от оригиналов.

2. Приготовления к путешествию - будь то горящий "тур" или запланированная заранее поездка - это, как правило, определенный эмоциональный подъем, на фоне которого вы можете забыть сделать те или иные действия, что в конечном итоге затруднит путешествие или сделает его невозможным. Прежде всего, речь идет о документах. Необходимо проверить заблаговременно срок действия загранпаспорта, чтобы перед поездкой, а еще хуже - во время нее не оказалось, что паспорт просрочен либо вот-вот станет таким. То же самое касается всех членов вашей семьи и лиц, которые собираются вместе с вами в поездку. Если вы берете с собой ребенка, возьмите на всякий случай свидетельство о рождении. Если же ребенок путешествует с одним из родителей, то необходимо позаботиться о разрешении второго родителя на выезд ребенка за границу, которое должно быть нотариально заверено. И самое главное, перед тем, как поехать в аэропорт, на вокзал, проверьте внимательно - не забыли ли вы какой-либо из необходимых документов, деньги и т.п. необходимые вещи.

Чтобы сохранить в памяти только приятные воспоминания после поездки в экзотические страны, следует самым серьезным образом позаботиться о своем здоровье. В условиях жаркого климата и наличия опасных инфекционных заболеваний (гепатит, холера, оспа, малярия, чума, брюшной тиф и др.) в ряде азиатских, африканских и латиноамериканских стран необходимо соблюдать санитарно-гигиенические меры предосторожности. Тщательно мойте фрукты и овощи мылом-антисептиком, употребляйте воду, молоко и сок из фабрично закупоренных бутылок.

3. Перед тем как уехать, снимите копии с загранпаспортов и оставьте их кому-либо из своих друзей, родственников, с кем планируете держать связь во время путешествия. В случае утраты указанных документов вам будет гораздо проще их восстановить, если вам перешлют копии таких документов. Обязательно запишите наиболее важные для вас контактные телефоны друзей и родственников не только в записную книжку телефонного аппарата, но и в бумажный вариант блокнота. Не забывайте, что телефонный аппарат - это техника. А любой технике свойственно ломаться в самый неподходящий момент, поэтому, если не надеетесь на свою память, то продублируйте необходимую вам информацию на бумажный носитель.

4. Принимая во внимание, что большинство туристов путешествуют, как правило, с чемоданами или багажными сумками, которые в той или иной степени похожи друг на друга, для большего удобства было бы неплохо отличить свой багаж от остальных, например, наклеив на него какой-либо опознавательный знак или что-то привязав, пришив и т.п. Оценить это удобство можно будет, когда по транспортеру проедет подряд несколько одинаковых чемоданов и вам не придется выдергивать каждый, сверять его с багажной квитанцией, потом грузить обратно. Однако, забрав с транспортера свой багаж с опознавательным знаком, не забудьте его проверить, так как случайности хоть редко, но случаются и не исключена вероятность, что один и тот же способ выделения багажа мог прийти одновременно в голову сразу двум разным людям, волею случая оказавшихся на одном рейсе.

5. В рамках борьбы с курением в ряде европейских стран, а также США приняты законы, запрещающие курение в общественных местах, ресторанах и барах. Также стоит

иметь в виду, что в некоторых странах, например Сингапуре, взимается высокий штраф за выброс любого мусора в местах, не предназначенных для этого.

6. Готовясь к поездке за границу, будет нелишним приобрести разговорник той страны, в которую вы собираетесь, или хотя бы вспомнить азы иностранного языка, которые вам когда-то преподавали в учебном заведении. Помните, что русский язык, конечно, распространенный язык, но любой иностранец вовсе не обязан его обязательно знать только потому, что вы вообще не владеете и не хотите попытаться овладеть каким-либо иностранным языком.

7. Если вы принимаете лекарства, то заранее поинтересуйтесь, можно ли их приобрести в государстве, в которое вы направляетесь. В некоторых странах необходимые вам лекарства могут продаваться только по рецепту, для получения которого (например, на снотворное или успокоительное) необходимо посетить врача. Рекомендуются посоветоваться с лечащим врачом о целесообразности такой поездки по состоянию здоровья.

8. Если у вас украли документы, удостоверяющие личность, - главное не паниковать. Обратитесь в ближайший полицейский участок и заявите о случившемся. В участке будет составлен протокол, один экземпляр которого вы получите на руки. Затем надо обратиться в консульский отдел посольства России. Желательно, чтобы с вами пришли 1 - 2 человека из вашей тургруппы со своими паспортами или представитель принимающей или отправляющей туристической фирмы с документами. При себе необходимо иметь полицейский протокол и 2 фотографии.

9. Тем, кто потерял свой загранпаспорт, следует иметь в виду, что свидетельство о возвращении не является документом, действительным для въезда в какие-либо другие страны, кроме возвращения на родину. На основании этого документа вас выпустят из любого государства, но впустят только домой.

Глава 3. ОБЯЗАННОСТИ ТУРИСТОВ

Несмотря на то что, казалось бы, большая часть законодательства о туристской деятельности составлена скорее в пользу туриста, чем туристических агентств, все же законодатель совершенно справедливо счел необходимым включить в основной Закон о туристской деятельности статью, посвященную обязанностям туриста.

Согласно ст. 7 указанного Закона о туристской деятельности в РФ на туриста во время совершения путешествия, включая транзит, возлагается исполнение следующих обязанностей:

соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

Рассмотрим каждую из этих обязанностей более подробно.

Соблюдение законодательства страны (места) временного пребывания, уважение ее социального устройства, обычаев, традиций, религиозных верований.

Казалось бы, что может быть проще - соблюдение отдельных формальностей в стране пребывания. Однако не каждый турист стремится уважать чужие традиции или соблюдать порядки и правила, введенные в стране пребывания. К сожалению, такое поведение может вызвать много неприятностей для самого туриста. Ведь в случае применения к нему в связи с его некорректным поведением каких-либо мер воздействия со стороны местных органов правопорядка туристическая фирма, через которую он

приобретал тур, вряд ли чем-то сможет ему помочь, а кроме того, это в любом случае будет расценено как невыполнение возложенных на туриста обязательств по договору, а следовательно, неисполнение или частичное исполнение с его стороны договора.

Сохранность окружающей природной среды, бережное отношение к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

Указанное обязательство во многом напоминает первую обязанность туриста, но тем не менее данная обязанность прописана в законодательстве отдельным пунктом, из чего следует, что ее выполнение представляется весьма важным. Нет сомнения, что, попадая в чужую страну, совершенно не обязательно громить все вокруг, рвать цветы с клумб, поджигать лес и т.п. Кроме того, в случае такой конфликтной ситуации туристическая фирма сможет вообще уклоняться от рассмотрения возникшего конфликта, ссылаясь на то, что с вашей стороны грубейшим образом нарушаются условия договора - то есть не выполняется обязанность, возложенная на вас как на туриста договором. При этом не забывайте, что в любой стране за такие действия вы также можете быть привлечены к ответственности в соответствии с законами страны пребывания, что в лучшем случае может повлечь для вас дополнительные непредвиденные финансовые потери.

Соблюдение правил въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.

Соблюдение этой обязанности хотя и возложено только на туриста, но тем не менее то, насколько эта обязанность будет исполнена туристом, во многом зависит и от туристической фирмы. Прежде всего, сотрудники туристической фирмы обязаны довести до вашего сведения определенные особенности, касающиеся правил пребывания, въезда и выезда из страны, в которую вы планируете поехать. Поэтому от того, насколько полно и доступно будет доведена до вас указанная информация, будут зависеть полнота и правильность исполнения указанной обязанности. Кроме того, нередко в целях предоставления дополнительных удобств для туриста многие фирмы берут на себя обязанность оформления документов туриста и лиц, с ним путешествующих, необходимых для въезда, пребывания и выезда из страны, в которую приобретен тур. В этом случае правильность и полнота оформленных для путешествия документов целиком возлагается на туристическую фирму. Но при этом необходимо помнить, что если вы поручаете совершить такие действия туристической фирме, то в обязательном порядке следует зафиксировать это двухсторонними подписями либо в основном договоре, либо в дополнительном соглашении к нему или составить отдельный договор на выполнение таких дополнительных услуг, поскольку в противном случае у вас не будет доказательств того, что документы готовились по вашему поручению туристической фирмой, а следовательно, не будет возможности переложить ответственность на фирму за неправильно или неполно подготовленные документы, в связи с чем ваша поездка может не состояться или возникнут дополнительные трудности. Однако в любом случае не стоит полностью и безоглядно ориентироваться только на информацию, полученную от менеджеров туристической фирмы. К сожалению, как и все люди, они тоже могут ошибаться, и вряд ли вас утешит мысль, что взамен несостоявшегося по их вине путешествия вы сможете взыскать с них лишние несколько тысяч рублей - пропущенное время отдыха и испорченное настроение вам никто не компенсирует. Поэтому было бы неплохо перед путешествием получить дополнительную информацию о стране, которую вы собираетесь посетить, о правилах въезда, пребывания и выезда из нее. Такими источниками могут быть любые средства связи, в том числе Интернет, справочники, советы бывалых туристов или официальная информация, полученная, например, в соответствующем посольстве. И только получив наибольшее количество информации, вы сможете объективно оценить правильность предоставленных вам советов.

Соблюдение во время путешествия правил личной безопасности.

Данная обязанность предполагает заинтересованность самого туриста и означает, что турфирма хотя и обязана предпринять все возможные действия для обеспечения безопасности туриста во время путешествия, но без его личной инициативы в этом направлении все усилия турфирм будут напрасны. Так, если в памятке туриста, которая является неотъемлемой частью, как правило, большинства договоров, указано, что денежные средства лучше хранить в сейфе, то ваши доводы о том, что вы не обращались к услугам сейфа, так как он предоставлялся на платной основе и вы не имели достаточно денег для этого, вряд ли будут приняты во внимание, если вы будете говорить о совершенной краже ваших денег во время путешествия. Таким образом, следует иметь в виду, что любые ваши претензии к турфирме по поводу невыполнения с ее стороны мер обеспечения вашей безопасности во время путешествия будут рассматриваться только в совокупности с оценкой ваших личных действий и определением, насколько были выполнены с вашей стороны разумные меры личной безопасности.

Кроме обязанностей, предусмотренных законодательством, в договоре могут быть также предусмотрены дополнительные обязанности, возлагаемые на туриста, в случае, если это не противоречит действующему законодательству.

Так, например, в договоре может быть предусмотрена обязанность туриста оплатить своевременно и в полном объеме стоимость туристского продукта. В этом случае, если турист не выполнит такого обязательства в установленный срок, турфирма вправе, в свою очередь, снять с себя обязанность по оказанию туристских услуг. Такая же ситуация может возникнуть, если в качестве одной из обязанностей туриста по договору является представление в установленный срок определенного перечня документов, необходимых для оформления документов к путешествию (загранпаспорта, визы и т.п.). В этом случае вряд ли туристу удастся доказать вину турфирмы в невыполнении с ее стороны обязательств, если выяснится, что в указанный срок турист документы не представил или представил, но не все.

На основании вышеизложенного следует обратить внимание на то, что внимательное прочтение договора и знание не только своих прав, но и обязанностей позволит избежать многих неприятностей во время путешествия и в случае необходимости предъявления претензий к турфирме исключит возможность отказа в ваших требованиях.

Глава 4. БЕЗОПАСНОСТЬ И СТРАХОВАНИЕ ТУРИСТОВ

Основные требования к безопасности туристов изложены в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности". Так, в ст. 14 указанного нормативного акта предусматривается, что под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений. Туристам с такой информацией можно ознакомиться на официальном сайте данного органа, если такая информация будет в том числе опубликована и в средствах сети Интернет.

Обратите внимание на то, что в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе

потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Но при этом наличие указанных обстоятельств должно быть подтверждено соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

Особое внимание следует обратить на распределение финансовых потерь в случае расторжения договора по таким основаниям. При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- об иных особенностях путешествия.

Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями. Поэтому в случае если перед путешествием в какую-либо экзотическую страну турфирма доведет до вас информацию о необходимости сделать определенные прививки, то в случае игнорирования указанной информации отвечать за вред, причиненный вашему здоровью, будете только вы сами.

Туроператоры, турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны пользоваться услугами инструкторов-проводников, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов) (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и другие).

Туроператоры и турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны незамедлительно информировать федеральный орган

исполнительной власти в сфере туризма, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, специализированные службы по обеспечению безопасности туризма и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях, произошедших с туристами (экскурсантами) во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов), по территории Российской Федерации.

В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций государство принимает меры по защите интересов российских туристов за пределами Российской Федерации, в том числе меры по их эвакуации из страны временного пребывания.

Особое внимание следует обратить на такой вопрос, как страхование туристов. Заключая договор на приобретение турпродукта, как правило, вы сразу же приобретаете страховой полис. Такая обязанность предусмотрена в тех случаях, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории. В этом случае туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии. Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания. Будьте предельно внимательны при оформлении страхового полиса. Не стоит считать его абсолютно ненужной бумагой, которая вряд ли понадобится. Лучше заранее получить исчерпывающую информацию об услугах, которые вы сможете бесплатно получить в рамках указанного полиса, и не воспользоваться ей, чем страдать от недостатка информации, когда действительно возникнет необходимость в получении медицинской помощи. В отличие от России практически во всех иностранных государствах оказание медицинской помощи, даже первой медицинской помощи, услуга весьма дорогостоящая, поэтому необходимо знать, на что вы вправе рассчитывать, приобретая страховой медицинский полис.

Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. По требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

Глава 5. ЕСЛИ ВАШИ ПРАВА НАРУШЕНЫ

5.1. Составление претензии

К сожалению, все возрастающее количество туристических фирм не всегда сказывается положительно на качестве оказываемых ими услуг. В связи с этим нередки случаи, когда потребитель, рассчитывая на приятное путешествие, в итоге может получить практически испорченный отдых. Конечно, это крайний случай, но наверняка каждый, кто приобретал туры в туристических фирмах, оставался хоть раз недовольным качеством их услуг. Пожалуй, наиболее популярный способ борьбы с таким некачественным обслуживанием - отказ от повторного обращения в данную турфирму. Но ведь есть более действенные способы защитить свои права и, кроме того, возможность вернуть уплаченные деньги, а также компенсировать понесенные страдания. Быть может, не стоит так быстро отказываться от восстановления своих прав, особенно в тех случаях, когда они столь очевидно нарушаются.

В Законах "О защите прав потребителей" и "Об основах туристской деятельности в РФ" прямо предусмотрен порядок защиты прав потребителей в случае оказания им услуг ненадлежащего качества.

Прежде всего следует иметь в виду, что туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками также за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами, в пределах своих обязанностей (полномочий).

Таким образом, лицом, к которому может быть предъявлена претензия в соответствии с новой редакцией Закона, может являться туроператор, поскольку именно на него возложена ответственность за качество туристского продукта.

В договоре с туристом в обязательном порядке должны содержаться сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

В связи с этим будьте внимательны и не пропустите срок для предъявления претензий. Срок является ограниченным и восстановить его достаточно сложно, поэтому реагировать в данном случае необходимо сразу, не теряя времени.

Содержание претензии может быть изложено в свободной форме, главное - чтобы присутствовало наименование туроператора, ФИО туриста, содержались основные причины вашего недовольства и факты, которыми это подтверждается, и четко указывались те требования, на удовлетворение которых вы рассчитываете. Только в этом случае можно надеяться на то, что ваша претензия будет рассмотрена туроператором и не вызовет дополнительных потерь времени на выяснение отсутствующих обстоятельств.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых вручается представителю туроператора или направляется по почте в его адрес, а на втором делается отметка о его получении с указанием ФИО и должности лица, ее получившего, и даты получения (а в случае необходимости - и времени получения) или сохраняется почтовая квитанция об отправлении претензии.

Если по каким-либо причинам у вас отказываются принять письменную претензию, вы можете сделать об этом отметку в самой претензии и в тот же день отправить ее заказным письмом с уведомлением по адресу указанного туроператора.

Если по истечении 10 дней вам не предоставлен ответ на заявленную претензию или в удовлетворении претензии вам отказано, хотя вы абсолютно уверены, что туроператор действует противозаконно, то вы вправе обратиться за защитой своих интересов в суд.

5.2. Участие в суде по защите своих прав

Итак, ваша претензия проигнорирована либо не удовлетворена, и вы решили обратиться в суд.

В случае если сумма заявленных вами требований менее 100000 рублей, то вам необходимо обратиться в мировой суд по месту вашего жительства или по месту нахождения туроператора - право выбора предоставлено потребителю. Если же вы требуете более 100000 рублей, то вы должны обращаться в соответствующий

федеральный суд. Поскольку речь идет о защите прав потребителей, то госпошлина по указанной категории дел не уплачивается.

В исковом заявлении также должны быть указаны:

- 1) наименование суда, в который подается заявление;
- 2) наименование истца, его место жительства;
- 3) наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;
- 4) в чем заключаются нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;
- 5) обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

Как правило, в большинстве случаев единственными доказательствами нарушения ваших прав будут свидетельские показания. При этом в качестве свидетелей могут быть привлечены все лица, которые могут дать какие-либо пояснения по этому вопросу, необходимые для всестороннего и полного рассмотрения дела. Это могут быть и ваши знакомые, которые отдыхали вместе с вами, и другие туристы, наблюдавшие нарушение ваших прав, чьи ФИО и места проживания вы знаете. Если вы не можете самостоятельно привлечь тех или иных лиц в качестве свидетелей, но считаете, что они располагают сведениями, необходимыми для объективного рассмотрения дела, вы вправе заявить ходатайство о том, чтобы суд вызвал их в качестве свидетелей.

Учтите, что в случае вызова свидетелей по вашей инициативе вы будете первыми их опрашивать. Учитывая, что свидетельские показания практически единственные доказательства в данном случае, вам необходимо очень хорошо подготовиться к судебному заседанию с их участием. Конечно, свидетелям, которые придут с вами (ваши знакомые, друзья), задавать вопросы вам будет гораздо проще, поскольку вы наверняка сможете оговорить вашу позицию до судебного заседания. Но при этом суд может расценить такие доказательства как показания заинтересованных лиц, что в значительной степени уменьшит их доказательственное значение. Поэтому наибольшее значение придавайте лицам, которые являются незаинтересованными. Порой правильно заданные вопросы даже лицам, которые, казалось бы, находятся на стороне ответчика (его работникам), могут подтвердить необходимые вам факты. Поэтому прежде всего продумайте круг лиц, которых можно и нужно пригласить в качестве свидетелей, после чего тщательно подготовьте вопросы, которые вы планируете им задавать в судебном заседании.

Если вы располагаете какими-либо документальными доказательствами - вы должны их также представить в суд;

- б) цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм.

Не забудьте приложить отдельный документ - расчет суммы иска, в котором должны быть подробно и четко рассчитаны все ваши исковые требования;

- 7) сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику;
- 8) перечень прилагаемых к заявлению документов.

Еще одной особенностью судебного процесса по иску о предоставлении услуги ненадлежащего качества - это, как правило, отсутствие необходимости назначать судебную экспертизу. Поэтому процесс по таким делам, как правило, протекает гораздо быстрее, чем при исках о ненадлежащем качестве товара, поскольку не нужно ждать заключения эксперта.

В случае вынесения решения не в вашу пользу вы также имеете право обжаловать его в вышестоящие инстанции - апелляционную (кассационную) и надзорную. Порядок составления и подачи жалоб, а также участия в судебных заседаниях указанных инстанций аналогичен судебным процессам по товарам ненадлежащего качества с учетом вышеназванных особенностей.

Пользуйтесь правами, предоставленными вам законом, и не бойтесь потратить время и силы на их защиту, поверьте, это того стоит.

Глава 6. ВОЗМЕЩЕНИЕ УБЫТКОВ И РЕАЛЬНОГО УЩЕРБА ТУРИСТАМ

Без сомнения, в случае неудачной поездки, которая произошла по вине лиц, ее организовавших, любой турист захочет компенсации. Однако речь идет не просто о победе в суде, а именно о получении денежных средств. С целью обеспечить более высокие гарантии туристу при взыскании денежных средств с туроператора и повысить ответственность туроператоров за оказываемые ими услуги законодательно введен институт финансового обеспечения деятельности туроператора.

В соответствии со ст. 17.1 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" договор страхования ответственности туроператора либо банковская гарантия должны обеспечивать надлежащее исполнение туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами и (или) иными заказчиками непосредственно туроператором либо по его поручению турагентами.

В случае возникновения определенных обстоятельств, указанных ниже, финансовое обеспечение должно гарантировать каждому туристу или иному заказчику, заключившему договор о реализации туристского продукта:

возврат денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами, на которых туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

выплату денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных туристом или иным заказчиком в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (далее - расходы по эвакуации).

Под расходами по эвакуации понимаются не включенные в общую цену туристского продукта расходы по перевозке, размещению, а равно иные расходы по эвакуации.

В состав реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные туристом в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.

Любые суммы, предоставление которых туристу и (или) иному заказчику гарантируется финансовым обеспечением, должны использоваться исключительно для удовлетворения требований туриста и (или) иного заказчика, предъявляемых на основании правил, установленных настоящей главой.

Страховщиком по договору страхования ответственности туроператора может быть страховая организация, зарегистрированная на территории Российской Федерации и имеющая право осуществлять страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору (далее - страховщик).

Гарантом по банковской гарантии может быть банк, иная кредитная организация либо страховая организация, зарегистрированные в соответствии с Федеральным законом от 8 августа 2001 г. N 129-ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей".

В ст. 17.4 Закона предусмотрены основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика в случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся следующие нарушения:

неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Обратите внимание на то, что наличие института финансового обеспечения совершенно не исключает необходимость обращения туриста в суд за защитой своих интересов. Более того, признание судом нарушенных прав является одним из основных условий обращения к страховщику или гаранту. Однако, чтобы сэкономить время, гораздо удобнее (и законодатель это допускает) предъявлять иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта не просто туроператору, а туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

При этом выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Более подробный порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии предусмотрен в ст. 17.5 Закона. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика указываются:

фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);

дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;

номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);

информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта;

ссылка на обстоятельства, предусмотренные выше (основания), послужившие причиной обращения туриста и (или) иного заказчика к страховщику или гаранту;

размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;

в случае если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

К требованию турист и (или) иной заказчик прилагает следующие документы:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);

документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта.

К требованию туриста и (или) иного заказчика к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) копия судебного решения о возмещении туроператором реального ущерба по иску, предъявленному туристом.

Однако следует обратить внимание, что не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьёй.

Письменное требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьёй.

В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратилось одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Таким образом, со стороны законодателя предприняты все возможные меры для скорейшего и максимально удобного получения причитающихся туристу денежных средств в связи с некачественным оказанием услуги туроператором. И если грамотно реализовать свои права в этой области, то можно говорить о повышении безопасности туристов, а следовательно, о более высоких гарантиях успешного отдыха.

Глава 7. ОТДЫХ ЗА РУБЕЖОМ

7.1. Обмен валюты. Банки и банкоматы

Обмен и вывоз валюты за рубеж.

Чтобы не испортить настроение еще перед началом отдыха, необходимо всегда знать, какую сумму денег граждане могут вывезти через таможенную границу за рубеж. В 2005 году было введено ограничение на вывоз суммы свыше 10000 долларов США. Без каких-либо сложностей с собой на отдых за границу можно взять наличные в иностранной валюте и в рублях, не превышающие в общей сумме 3000 долларов США, или любую другую валюту, эквивалентную данной, при этом наличные даже не нужно декларировать. Но, начиная от 3000 долларов США, до допустимой нормы вывоза или сумму в любой другой эквивалентной валюте необходимо подтвердить выпиской из банка, в котором производился обмен, покупка или снятие валюты со счета, исключениями в этом случае становятся рубли и иностранная валюта, ранее ввезенные из-за рубежа. Если у туриста есть при себе таможенная декларация или выписка из банка, подтверждающие факт ввоза денег, их не придется декларировать.

Если же сумма превышает 10000 долларов США, то декларацию на таможенном пункте необходимо проходить в любом случае. Стоит отдельно упомянуть вывоз физическими лицами такого средства транспортировки и хранения наличных, как дорожные чеки. При пересечении границы каждый турист (физическое лицо) обязан обязательно задекларировать в письменной форме дорожные чеки, если их сумма превышает в эквиваленте 10000 долларов США. Чеки на сумму, меньшую установленной верхней границы нормы, можно письменно задекларировать по желанию владельцев. Чтобы не допустить ошибок в расчетах свободно вывозимых наличных, необходимо производить их с опорой на курс, установленный Центральным банком РФ, именно на него стоит ориентироваться, определяя количество наличных, вывозимых на отдых за рубеж. В случае, когда оказывается, что турист взял с собой больше денег, чем ожидалось, но, как и положено, задекларировал их, ничего не утаив от контроля, не стоит расстраиваться. Если нет возможности немедленно вернуть ценности на территорию Российской Федерации, есть возможность оставить превышающую сумму в таможенном органе. Необходимо только заполнить квитанцию (форма ТС-21), и можно хранить деньги на таможенном пункте в течение 2 месяцев, при продлении срока - в течение 4 месяцев, а на обратном пути забрать ценности либо доверить это другому лицу. О сбережении средств на отдых нужно позаботиться еще в России, например при перемещении в долларовую зону евро лучше обменять еще дома.

При обмене необходимо пользоваться обменниками с так называемым кросс-курсом, который меняет напрямую одну валюту на другую. Также необходимо сразу узнать, какая валюта помимо местной в ходу в стране, в которую вы отправляетесь. Евро лучше взять в

Бельгию, Испанию, Италию, Францию, Германию, Люксембург, Исландию, Нидерланды, Португалию, Австрию, Грецию и Финляндию. В Тунис, на Сейшелы, Гоа, Маврикий лучше взять доллары. В Турции, Египте, Хорватии, Болгарии можно легко обменять на местную валюту и доллары, и евро.

За рубежом можно обменять валюту сразу же, как вы сошли с трапа самолета или вышли из вагона поезда. Но курс обмена здесь самый невыгодный, поэтому нужно захватить с собой в поездку немного долларов и евро в сумме не менее 100 долларов на человека.

Обмен валюты в разных странах.

В Чехию лучше взять евро. Здесь национальная валюта - крона, а на евро страна перейдет только в 2009 году. Все обменники работают в будни с 9.00 до 11.00 и с 14.00 до 18.00. Но евро также принимают во многих супермаркетах и некоторых ресторанах в центре Праги, например на Вацлавской площади. Для обмена необходимой суммы евро можно воспользоваться обменником на Главном вокзале, но наиболее выгодные курсы вы найдете в арабских обменниках. До процедуры обмена лучше покажите на калькуляторе, какую именно сумму предполагается обменять на кроны, и попросите рассчитать сумму, которую вы можете получить за вашу инвалюту. Обычно вывески на обменниках "No commission" не соответствуют действительности. Комиссия может составить от 5 до 10%, поэтому полученные деньги лучше сразу пересчитать. Обычно чем больше сумма обмена, тем меньше комиссия.

Наиболее выгодные курсы обмена предлагают пункты на улице "На Пшикопе", на Панской улице, на улице Капрова. Невыгодно обменивать инвалюту на кроны в аэропортах, на железнодорожных вокзалах, в гостиницах и в самом центре Праги.

Некоторые банки Чехии предлагают услуги, по которым вы можете снять или обменять валюту с хорошей комиссией 1 - 2% - Komerční Banka, Ceska Sporitelna, Zivnostenska Banka. При этом обмен не требует паспорта. Эти банки работают в будни с 9 утра до 17 вечера. В Чехии также обслуживаются все международные системы кредитных карточек, практически во всех магазинах, ресторанах и гостиницах принимают кредитные карты American Express, VISA, MasterCard и Access. Дорожные чеки American Express обналичиваются без комиссионных, при покупке взимается 1%. Представительства этой компании можно найти на Вацлавской площади, в субботу они работают до обеда, каждое воскресенье - выходной.

В Чехии вы также найдете более 900 банкоматов для карт Cirrus/Maestro, MasterCard/EuroCard, но основная часть банкоматов обслуживает только карты VISA. Оплата кредитками широко распространена в Чехии - ими можно расплатиться и в такси.

Ехать на отдых в Испанию лучше с евро, так как это денежная единица данной страны. Основная масса обменников работает здесь круглосуточно. В зависимости от пункта обмена комиссия может составить от 0 до 10%, очень часто надпись "No commission" отражает реальное положение дел. Зачастую в обменниках не берут комиссии с обмена европейских валют. А вот курс обмена доллара на евро в испанских обменных пунктах невыгоден. Но при обмене свыше 100 долларов комиссию не взимают. Лучший курс обмена валюты предлагает пункт обмена в аэропорту Барселоны. Название обменника - Cambio. Каждый банк Испании предлагает услугу обмена валюты, например Banco de Espania, Santander, Popular. Они открыты с 9 утра до 14 - 16 дня с понедельника по пятницу, а в субботу с 9 утра до 12 дня, выходной - воскресенье. Особенность работы банков - сиеста - то есть перерыв на обед с 13.00 до 16.00, в это время закрываются не только банки, но и магазины и госучреждения. Чтобы обменять валюту, вам понадобится удостоверение личности или загранпаспорт, при этом минимальная комиссия составляет 1%. Кроме оплаты наличными можно воспользоваться еврочеками, постовыми и туристскими чеками и кредитными картами. При конвертации дорожных чеков курс немного выгоднее, чем при обмене наличности. Если вы меняете деньги с одновременным зачислением на банковский счет - это позволит сэкономить около 1,5%. В Испании

обслуживаются международные системы кредитных карточек American Express, VISA, MasterCard, Access.

Банкоматы установлены везде - на улицах, в магазинах, в туристических агентствах, в аэропортах, но за каждую операцию по снятию наличных взимается комиссия - 3 долл.

Очень невыгоден обмен в аэропортах (кроме аэропорта Барселоны), в обменных пунктах и в гостиницах комиссию часто не взимают, но и курс здесь пониже. Не нужно менять сразу все деньги, потому что, например, при обмене в инвалюту (доллары) могут возникнуть некоторые сложности.

Национальная денежная единица Туниса - динар. Так как курс обмена валюты одинаков на территории всей страны, место обмена валюты неважно. Лучше везти в страну доллары, но можно захватить и евро. Если вы ввозите более 1000 долларов, задекларируйте валюту до прохождения таможи в специальном окошке.

Обменять валюту в Тунисе можно в банках, пунктах обмена, в портах, аэропортах, отелях. Обменники и банки работают: с июля по сентябрь - с 7.30 до 11.00 (кроме субботы и воскресенья), с октября по июнь - с 8.00 до 11.00 и с 14.00 до 16.30 (в пятницу - с 8.00 до 11.00 и с 13.00 до 15.00). Отделения банков в столице и крупных турцентрах открыты даже дольше. Вся конвертируемая валюта принимается без ограничений с 9.00 до 11.00 и с 15.00 до 17.00. Все обменники в аэропортах и отелях работают без выходных, круглые сутки. К оплате можно предъявить дорожные чеки, кредитные карточки всех ведущих банковских систем VISA, American Express, EuroCard. Их примут и в магазинах, и в ресторанах. Но лучше иметь при себе наличные и подстраховываться кредиткой. Банкоматы в Тунисе расположены обычно в банках в центральной части города.

Национальная валюта Болгарии - болгарский лев. В путешествие по Болгарии можно брать и доллары, и евро, меняют здесь и рубли, но курс обмена рубля крайне невыгоден, хотя обмен валюты не ограничен. Обменять деньги можно в банках и обменных пунктах с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00, перерыв - с 12.00 до 13.00, в выходные и праздничные дни все банки закрыты. Хотя самый выгодный курс обмена валюты в пунктах Change, Exchange, но выгоднее и безопаснее менять валюту все же в банках. Самая большая комиссия в банках и обменниках курортных побережий, но чем дальше от берега моря расположен пункт обмена - тем больше возможностей обменять инвалюту по более выгодному курсу с низкой комиссией.

Наиболее выгодные курсы обмена рубля могут предложить в сети банка Crown, в Первом инвестиционном банке, отделения которого находятся возле отелей "Пирин" и "Стражите" в городе София, на улице графа Игнатиева в городе Варне. Самая распространенная платежная система Болгарии - VISA, также в магазинах, гостиницах и ресторанах примут MasterCard, Access, иногда дорожные чеки American Express.

Хотя в Великобритании ввели евро, национальной валютой остается фунт. В любом отделении банка вам обменяют деньги с комиссией 0,5 - 1%, в вечернее время это можно сделать в крупных универмагах и турагентствах. В аэропортах обменять деньги можно круглосуточно, но при обмене у вас потребуют паспорт.

Банки Великобритании открыты с 9.30 до 15.30 в будние дни, самые крупные - Barclays, National Westminster, Midland, Lloyds - работают на час дольше и обычно открыты в субботу.

Практически везде применяются дорожные чеки и кредитки мировых платежных систем. Банкоматы применяются - но случаи ошибочных блокировок кредитных карт достаточно часты, а операция по разблокировке достаточно длительна.

Официальная валюта Германии - евро. В небольших городах обменники найти сложно, но валюту вам поменяют по выгодному курсу и на почте. Однако затруднения может вызвать обмен долларов.

Самый выгодный курс предлагают сберкассы, при этом при обмене не нужно предъявлять никаких документов. В стране также используются EC-card, American

Express, VISA, Diners Club, MasterCard. По карточкам можно получить наличные в банкоматах-кабинах "Geldautomat".

Банки в Германии по будням работают с 9.00 до 13.00 и с 13.30 до 16.00, в пятницу банки закрываются в 18 часов. В крупных городах некоторые банки работают даже без обеда, а в субботу до 15.00 можно обменять валюту на вокзалах в Reisebank.

Египетский фунт - национальная валюта Египта. Обменять валюту можно в банках, ресторанах, отелях, причем курс в банках всегда примерно одинаков. Все банки открыты в будни (кроме пятницы) до 13.30, некоторые курортные банки работают до 22.00. Курс обмена наиболее выгоден в обменных пунктах Каира и Луксора. В отелях лучше не менять валюту - только в экстренном случае.

Туристические центры и большие отели принимают кредитные карточки Euro/MasterCard, но пластиковые карточки вообще нечасто используются в Египте, так как благодаря особенностям местного колорита на базаре с кредиткой особо не поторгуешься.

Денежная единица Индии - индийская рупия. Но в Индию лучше ехать с долларами. Банки Индии работают в будни с 10.00 до 14.00, а в субботу - с 10.00 до 12.00, при обмене обязателен паспорт. Кроме того, немало обменников вы найдете при магазинах, ювелирных магазинах и отелях. Но лучше не рисковать и всегда обменивать инвалюту только в банках, так как в других местах вас могут запросто обсчитать, взять скрытую комиссию.

Также можно обменять валюту в аэропорту и в сертифицированных обменных пунктах. Необходимо при обмене брать квитанцию, позволяющую обменять деньги обратно при выезде из страны (но не более 25% от обмененной суммы). Дорожные чеки (Thomas, Cook, American Express) обналичат лишь в крупных банках. Использование кредиток ограничено столицей и курортами, в провинции ими практически невозможно расплатиться. В Индии огромное количество мошенников, работающих именно с кредитками, а потому безопасно использование кредитных карт только при покупке билета в официальном представительстве авиакомпании.

Денежная единица Италии - евро. Всю валюту вы можете обменять не только в банке, но и в обменниках, а также на почте. Пункты обмена в аэропортах круглосуточные, но курс обмена более чем невыгоден. Лучше обменивать валюту в специальных банкоматах, которые принимают большинство европейских валют и, конечно, доллары. В Риме круглосуточно работают отделения банка Banca della Comunicazione, остальные банки работают с 8.30 до 13.30 и с 14.45 до 15.45. В аэропорту Рима и в отделении American Express на Piazza di Spagna обменять валюту можно и утром в субботу.

Правила безопасности использования пластиковых карточек.

При использовании кредитной карточки никогда нельзя забывать в первую очередь о рекомендациях банка. Многие клиенты хранят, в силу своей забывчивости, ПИН-код вместе с карточкой, что делать просто небезопасно. Желательно все коды запоминать или хранить отдельно от карточки в надежном месте.

Так как в путешествии могут возникнуть различные сложности с приемом карты из-за технических проблем определенной платежной системы, лучше открывать к одному счету 2 карты с различными платежными системами.

При использовании карточек нельзя забывать о международных правилах резервирования мест в отелях. Если вы забронировали номер в отеле и назвали номер вашей кредитной карты, при изменении планов обязательно снимите бронь заранее, иначе с вашего счета спишут сумму, равную стоимости пребывания в номере отеля за 1 сутки. Также в отелях применяется система блокирования части денег на карточке, для того чтобы обезопасить принимающую сторону от проблем при расчете с клиентом. Поэтому при выезде из отеля до окончательных расчетов попросите разблокировать сумму на вашей карточке, если вы не учтете этой особенности, не сможете пользоваться частью средств на вашей карточке в течение 30 дней.

Когда при оплате покупок вы используете пластиковую карту, обязательно носите с собой удостоверение личности, т.к. в некоторых местах для проведения операций с расчетами за покупку вас могут попросить его предъявить.

Не следует забывать и о том, что пластиковую карточку легко испортить. Ее нужно беречь от механических повреждений, тепловых воздействий и от размагничивания, т.е. нельзя хранить ее рядом с генераторами магнитного поля, например магнитами, телевизорами, мониторами компьютеров и ноутбуков. Чтобы защитить карту от повреждения металлическими предметами (ключи, монеты, пилочки для ногтей и т.д.), лучше хранить ее в специальном отделении портмоне. Необходимо всегда помнить: размагничивание карты за границей проблема труднорешаемая, для восстановления информации может понадобиться достаточно длительный период времени.

Отправляясь в дорогу, стоит помнить, что наименьшее количество проблем с обналичиванием и оплатой товаров и услуг с помощью карты за рубежом возникает с картами VISA. Их принимают в 72 странах мира, причем как в ближнем, так и дальнем зарубежье. Второе место занимает платежная система Europay International - EuroCard/MasterCard и Cirrus/Maestro (сегодня она не менее распространена, чем VISA).

Если говорить о картах American Express, то они не самые удобные, так как получить наличные путешествующий может только в представительствах American Express или в центре международной торговли, банки такую услугу не предоставляют.

Во время поездки за рубежом не обязательно иметь на карточке инвалюту, так как во время оплаты рубли конвертируются по биржевому курсу. В этом случае обменный курс будет выгоднее, чем обменный курс наличных, но стоит помнить, что за снятие наличных в банкомате с карточки за рубежом обязательно взимают комиссию.

Дорожные чеки - недостатки и преимущества.

Главное преимущество дорожного чека - возможность восстановления при утере или краже. Чтобы восстановить денежный документ, необходимо обратиться в отделение компании, его выдавшей, и предъявить корешок. Самые удобные и популярные дорожные чеки - чеки номиналом 10 - 1000 долларов США или евро American Express и Thomas Cook, CitiCorp и VISA, приобрести их можно почти в каждом крупном банке.

Но использование дорожных чеков сулит и некоторые неудобства путешествующим. Так, за приобретение дорожных чеков компания взимает определенную комиссию - обычно от 0,5 до 2% в зависимости от банка и суммы.

Магазины, турагентства, отели, рестораны многих стран принимают к оплате дорожные чеки, при обмене чеков на наличные необходимо обращаться в банки страны пребывания.

Отправляясь в путешествие, никогда не забывайте всех этих правил, используя тот или иной способ хранения денежных средств. Но главное правило, которое обязан помнить каждый турист, независимо от того, в каком виде он берет деньги для своего вояжа, - не кладите все средства в один кошелек.

7.2. Опасные города. Иные предосторожности

Абсолютно безопасным нельзя назвать ни один город на земле. Но степень вашей свободы, безопасности и независимости от внешних обстоятельств в каждой конкретной стране и в каждом конкретном городе планеты различна.

Знание неблагополучных мест поможет вам в любом путешествии и предостережет от серьезных проблем и ошибок.

Нью-Йорк. Нью-Йорк всегда считался городом процветания криминалитета, об этом пишут, рассказывают и показывают каждый день. Однако, отправляясь в путешествие по этому мегаполису, не забывайте о конкретных местах, которых лучше избегать. Так, местные жители советуют не посещать, в темное время суток особенно, районы Harlem, South Bronx и Bowery. Также по ночам привлекают подозрительную публику район 42-

улицы и Times Square - места процветания секс-бизнеса. Даже днем небезопасно на глухих тропинках Central Park - так что не углубляйтесь в чащу, а как стемнеет, и вовсе откажитесь от его посещения.

Вечером лучше гулять по центральным людным улицам, избегая столкновений с подозрительными группами людей. Такси - единственный более-менее безопасный вид транспорта в темное время суток. Выбирайте такси только желтого цвета, предварительно сверив фотокарточку водителя в удостоверении с лицом самого водителя. В метро ночью лучше не спускаться.

Женева. Центр города безопасен в любое время дня и ночи. Не слишком уютно в казино на набережной, но избежать проблем позволит скромное поведение, без афиширования избытка наличных и подозрительных знакомств. Преступники в Женеве достаточно разборчивы и обычно грабят по национальному признаку. Европейцев грабить "приличествует" только европейцам, азиаты обычно преследуют друг друга.

Каир. Улочки Каира в основном безопасны в любое время дня и ночи. Но отправляться на прогулку лучше в историческую часть города, не отходя слишком далеко от крупных гостиниц. Основная масса указателей в городе написана только на арабском, поэтому, не зная языка, очень легко сбиться и потеряться, а поэтому лучше не отходить слишком далеко или захватить с собой подробную карту города. Единственный запрет - прогулки по ночному Городу мертвых (здесь хоронят усопших и по сей день), собравшему в себя множество больших и маленьких молелен и мечетей. Здесь находят пристанище местные бомжи и мелкие торговцы гашишем, встреча с которыми будет малоприятной.

Париж. Гуляя по вечернему и ночному Парижу, воздержитесь от посещения небезызвестной улицы Place Pigale, где экстравагантные юноши и девушки предложат весьма сомнительные услуги. Также исключите из маршрута улицу Saint Denis и окрестности Notre Dame de Paris - это "дно" Парижа.

Маврикий. Остров Маврикий считается достаточно безопасным для туристов, но местные жители советуют не забредать на глухие улочки в темное время суток. Также следует воздержаться от ночных прогулок по территории порта Порт-Луи.

Рим. В Риме нет определенных опасных улиц, но разгулом криминалитета славится Центральный вокзал (вне зависимости от времени суток) - он стал пристанищем множества наркоманов и эмигрантов из Латинской Америки. То же самое относится и к отдаленным районам, особенно в темное время суток.

Берлин. Жители Берлина единогласно относят к самым опасным районам города Кройцберг, где находятся штаб-квартиры как террористических исламских, так и антиисламских организаций, чьи представители нередко выясняют друг с другом отношения. Поэтому, дабы избежать проявлений терроризма, лучше исключить этот район из своего маршрута.

Мехико. Небезопасным районом Мехико считается рынок Тепито, где торгуют различной контрабандой. Также не стоит забредать в трущобы города, особенно в ночное время. Не нужно демонстрировать свое богатство на улицах города, особенно в Чапультепекском парке - велика вероятность нападения со стороны местного криминалитета.

Копенгаген. В Копенгагене находится единственное небезопасное место Дании - это маленькое отдельное государство хиппи - Кристиания. Кварталы хиппи - это трущобы, состоящие из облезлых домов-коробок и гор мусора, а потому сюда лучше не забредать.

По статистике самыми небезопасными считаются курорты США, особенно место среди которых занимает Флорида (в 1993 - 1994 годах здесь произошла целая серия нападений на иностранных туристов, причем 9 человек (в основном немцы и англичане) было убито).

Майами сегодня считается одним из самых опасных городов-курортов в мире. Местные жители предупреждают - если на вас напали грабители и требуют денег - лучше сразу все отдать, чтобы сохранить собственную жизнь и здоровье.

В странах Ближнего Востока местные преступники чаще всего ловят туристов на гостеприимстве. Путешественнику вручают различные сувениры с уверениями в том, что это подарок. После того, как презент принят - местные бедуины вымогают у него немалые деньги за приобретение, причем, при несогласии выплатить определенную сумму, мошенники прибегают к угрозам. Они обещают вызвать местную полицию и обвинить туриста в краже товаров.

Существует свой способ грабежа и у латиноамериканцев. Прохожего незаметно намазывают сзади грязью, а добрый местный житель предлагает почистить недотепу прямо за углом. Причем за углом чистят не столько одежду туриста, сколько его карманы.

В мексиканском Акапулько грабят посетителей банков и обменных пунктов, преступники отслеживают своих жертв прямо у входа, присматриваясь и выбирая туриста побогаче.

Преступность в Бразилии во многом растет за счет южных штатов и Рио-де-Жанейро. Дело в том, что к знаменитым бразильским пляжам Копакабана, Ипанема, Леблон примыкают районы трущоб, жители которых не прочь поживиться за счет туристов, особенно часто грабя приезжих на автобусных остановках.

Любителям экзотики также бесполезно знать, что в странах Карибского бассейна, в частности на Ямайке и в Доминиканской республике, очень распространены изнасилования одиноких загорающих.

Кража паспортов - популярный преступный бизнес в Турции. Турки постоянно страдают от наплыва нелегалов, из-за этого в случае потери паспорта даже законопослушному иностранцу грозит тюрьма. Местные преступники наживаются на кражах паспортов. Они крадут у туристов документы, а затем радостно сообщают растяпе-путешественнику, что его паспорт найден, но за него необходимо выплатить определенное вознаграждение.

Европейские средиземноморские курорты на этом фоне выглядят весьма идиллично. Хотя и здесь зачастую происходят мелкие кражи. Так, например, на европейских курортах популярны кражи сумок на улицах: обычно преступники срывают сумки с плеча и уносятся на мотоциклах.

Каждый турист, попав в сложную ситуацию, обычно спешит в местную полицию. Но стоит ли это делать? Обычно путешественники пребывают в стране не более десяти дней, а результатов по расследованию преступления за такие сроки не дождешься. При утере или краже документов, например, необходимо просто обратиться в консульство и получить свидетельство на возвращение на родину, уплатив при этом от 80 до 100 долларов.

ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

1. <http://www.dsbw.ru/web/type/present/id/92/sub/139/but/1124/div/535/index.php>.
2. <http://www.keyb.ru/info/211>.
3. <http://www.personalmoney.ru/txt.asp?rbr=204&id=559927>.
4. <http://www.kp.ru/daily/23947/71235/>.
5. <http://www.turistprav.ru>.
6. <http://dancor.sumy.ua/articles/5718.htm>.
7. http://www.tours.ru/common/default.asp?id_ext_parts=8.

ЛИТЕРАТУРА

1. Власова В.М. Турист. М.: Эксмо, 2007.
2. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М.: Финансы и статистика, 2002.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1. Что нужно знать туристу перед тем, как приобрести турпутевку

Глава 2. Права туриста

2.1. Право туриста на информацию для правильного выбора туристической фирмы, тура и места отдыха

2.2. Договор с туристической фирмой

2.3. Авиаперелет

2.4. Поведение в гостинице (отеле)

2.5. Животные в поездке вместе с вами

2.6. Болезнь во время поездки

2.7. Ваши права, если вы остались за рубежом

2.8. Советы для туристов

Глава 3. Обязанности туристов

Глава 4. Безопасность и страхование туристов

Глава 5. Если ваши права нарушены

5.1. Составление претензии

5.2. Участие в суде по защите своих прав

Глава 6. Возмещение убытков и реального ущерба туристам

Глава 7. Отдых за рубежом

7.1. Обмен валюты. Банки и банкоматы

7.2. Опасные города. Иные предосторожности

Интернет-источники

Литература

THE BOOK IS MADE BY

A&L-ROSE

A&L-ROSE@YA.RU