М. В. Власова

ТУРИСТ

Багаж полезных знаний в дорогу

ОТДЫХ БЕЗ ПРОБЛЕМ

ЗАЩИТИ [СВОИ] ПРАВА!



ЭКСМО

УДК 338.48:347.4
ББК 75.81:67.404.2
В 58

Власова М. В.
В 58 Турист / М.В. Власова. — М. : Эксмо, 2007. — 224 с. — (Защити свои права).

ISBN 978-5-699-23084-6

Где выгоднее приобрести турпутевку и где лучше отдыхать; как подготовиться к поездке и получить визу; как правильно заключить договор с турфирмой; как застраховаться от неприятностей в пути и на отдыхе; каковы меры ответственности турагента и перевозчика; как вести себя в случае чрезвычайной ситуации? Автор дает обстоятельную правовую консультацию на эти и другие вопросы.

Кроме того, в книге приводится наиболее полный словарь туриста, включающий русские и международные термины, а в приложении содержатся все необходимые правила, памятки, формы заявлений и других документов.

УДК 338.48:347.4
ББК 75.81:67.404.2

ISBN 978-5-699-23084-6 **© ООО «Издательство «Эксмо», 2007**

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ 10

Глава 1. ГДЕ ЛУЧШЕ ОТДЫХАТЬ 16
Отдых и путешествия в России 16
Отдых и путешествия за рубежом 18
Безвизовый рай 22
Визовые формальности 24
Документы, необходимые для оформления туристической визы в США 28
Заграница 30
Забота о безопасности туриста — дело рук самого туриста 31
Такие разные полицейские 47
Tax-free, или Долой налоги! 50

Глава 2. КАК ЗАКЛЮЧИТЬ ПРАВИЛЬНЫЙ ДОГОВОР С ТУРФИРМОЙ 54
Турфирмы в ассортименте 54
Договор дороже денег 59
После подписания договора 65
Гостиница — временный дом 66
Как защитить нарушенные права туриста 68
Образец Претензия 74
Как компенсировать моральный вред 75
Образец Договор об оказании туристических услуг 76
Образец Исковое заявление о расторжении договора с туристической фирмой и возмещении морального вреда 86

Глава 3. ПЕРЕВОЗЧИК И ЕГО ОБЯЗАННОСТИ 89
Образец Договор перевозки пассажира..... 89
Образец Исковое заявление о возмещении убытков в связи с неисполнением договора перевозки 93
Образец Исковое заявление о взыскании неустойки за задержку рейса..... 95
Как сэкономить на авиабилете 97
Что нужно знать, приобретая авиабилет..... 101
Ответственность авиаперевозчика..... 103
Любителям стальных магистралей 108
Любителям познавать мир из окна автобуса..... 109
По морю, по океану..... 112

Глава 4. КАК ЗАСТРАХОВАТЬСЯ ОТ НЕПРИЯТНОСТЕЙ В ПУТИ И НА ОТДЫХЕ..... 114
Медицинское страхование по желанию..... 115
...и в обязательном порядке 117
Как застраховаться от невыезда 120
Страховка от пропажи вещей 124
Страховка на случай форс-мажорных обстоятельств..... 125
Образец Договор обязательного личного страхования пассажиров..... 126

ЧТО, КАК, ЗАЧЕМ И ПОЧЕМУ 132
Выбираем тур и отель 132
Как выбрать надежную турфирму?..... 132
Как выбрать хороший тур? 132
Что такое «горящий» тур?..... 133
Как грамотно выбрать гостиницу?..... 133
Если тур не может состояться 134
Какую компенсацию можно получить, если запланированная турпоездка не может состояться по обстоятельствам, не зависящим ни от турфирмы, ни от туриста (например, из-за отказа в визе или форс-мажорных обстоятельств)? 134

Что делать, если проведение тура стало невозможным по причине, например, разрушения отеля, в котором предполагалось размещение туристов, или введения чрезвычайного положения в данном конкретном регионе? 134
Что делать, если в стране, где вы планировали отдыхать по путевке, внезапно начали происходить теракты? 135
Какую компенсацию можно получить, если запланированная турпоездка не состоялась по вине турфирмы? 135
Как расторгнуть договор с турфирмой из-за изменения сроков начала тура? 136
Какую компенсацию можно получить, если запланированная турпоездка не может состояться из-за того, что турист сам отказался от путешествия (например, из-за болезни или отмены отпуска) 136
Что понимается под фактическими расходами турфирмы, которые вычитаются из суммы, возвращаемой туристу, если тур не состоялся? 137
Что делать, если турфирма, в которой вы купили тур, внезапно исчезла? 138
Когда заключается договор 138
Какие условия должен содержать договор об оказании туристических услуг? 138
Когда оформляется виза 139
Что такое и зачем нужна мультивиза? 139
Каковы условия для получения шенгенской визы? 139
Можно ли рассчитывать на получение визы, если в загранпаспорте стоит отметка «выдан взамен утраченного»? 140
В посольствах каких стран можно оформить шенгенскую визу? 140
Какие документы нужны для получения шенгенской визы? 141

Кто относится к «группе риска» неполучения шенгенской визы? 141
Сборы 142
Какие документы нужно взять с собой в путешествие? 142
Какие документы нужно оформить для ребенка при выезде за границу? 142
Какие вещи (одежду) взять с собой в дорогу? 143
Какую электробытовую и фототехнику взять в дорогу? 143
Какую еду можно взять с собой? 143
Какие медикаменты и средства гигиены стоит иметь при себе? 143
Какую валюту удобнее всего брать с собой в поездку? 144
Каков порядок вывоза валюты из России? 145
Во время автобусного тура 146
Как вести себя в дороге во время автобусного тура? 146
Как проходит пограничный контроль (во время автобусного тура)? 147
Как проходит таможенный контроль (во время автобусного тура)? 147
Как спланировать свои расходы на автобусный тур? 148
Выбираем авиабилет и авиатариф 148
Что такое опубликованные тарифы авиакомпаний? 148
Что такое конфиденциальные тарифы авиакомпаний? 149
Что такое нормальные тарифы авиакомпаний? 150
Что такое экскурсионные тарифы? 150
Что такое специальные тарифы? 150
Какие специальные тарифы авиабилетов самые дешевые? 152
Какой авиабилет нужен ребенку? 152
Что такое переписка авиабилета? 153
Как изменить дату вылета? 153
В каком случае можно получить к возврату полную стоимость авиабилета? 154

Как осуществляется возврат авиабилетов при добровольном отказе от полета? 156
Где можно произвести возврат билета? 157
В чем заключается процедура возврата авиабилета? 157
Во время авиапутешествия 158
Какие обязательные процедуры должен пройти авиапассажир перед посадкой на самолет? 158
В чем заключается процедура регистрации на рейс? 158
В чем заключается и для чего нужна процедура таможенного контроля в аэропорту? 158
В чем заключается паспортный контроль? 159
Какой досмотр вам предстоит пройти непосредственно перед входом в зал ожидания? 159
Как спланировать свой рацион питания во время авиаперелета? 159
Что считается ручной кладью? 160
Какой багаж можно перевозить бесплатно во время авиаперелета? 161
Как упаковать багаж перед авиаперелетом? ... 162
Что делать, если у вас нестандартный багаж? 162
Можно ли взять на борт самолета домашнего любимца? 163
Как зарегистрировать багаж? 163
Где лучше сидеть в самолете? 164
Какие места выбрать в «Ту-154»? 165
Какие места выбрать в «Ил-86»? 166
Что делать, если вы опоздали на самолет? 166
Как получить компенсацию за задержку авиарейса? 166
Что делать, если во время международного авиаперелета потерялся или был поврежден (не вовремя доставлен) ваш багаж? 167
Что делать, если при внутреннем авиаперелете (на территории России) был утрачен или поврежден ваш багаж? 169

Что делать, если при внутреннем авиаперелете (на территории России) доставка багажа была просрочена? ... 170
Что делать, если вы потеряли обратный билет на самолет? ... 170
Во время путешествия по железной дороге ... 171
В каких случаях можно требовать вернуть деньги за железнодорожный билет (например, если поездка не состоялась по уважительной причине)? ... 171
За границей ... 172
Как и где купить визовые марки в стране, где установлена такая процедура въезда иностранцев? ... 172
Как получить свой багаж после авиаперелета (в иностранном государстве) и найти трансферный автобус? ... 172
Как узаконить въезд своего домашнего любимца в иностранное государство? ... 173
Как во время путешествия взять автомобиль напрокат? ... 174
Как заказать дополнительные экскурсии? ... 175
Что делать, если вы заблудились в незнакомом городе в чужой стране? ... 175
Как уберечься от кражи? ... 175
Что делать, если вы отстали от своей туристической группы? ... 176
Что делать, если вам необходимо продлить визу? ... 176
В отеле ... 176
Какими правами пользуется турист в отеле? ... 176
Как ведется счет продолжительности проживания в гостинице? ... 178
Как вести себя в европейской гостинице? ... 178
Что делать, если вместо трехместного номера в гостинице, согласно заключенному договору, вас поселили в двухместный номер с дополнительной кроватью? ... 178

Может ли турфирма заменить указанный в договоре отель на другой, в том числе и более высокой категории? ... 179
Большие и маленькие неприятности во время путешествия ... 179
Что делать, если вы потеряли (или у вас украли) паспорт? ... 179
Что делать, если во время путешествия вы попали в ДТП не по своей вине? ... 180
По прибытии на Родину ... 181
Что делать, если турфирма, в которой вы купили путевку, не выполнила договорных обязательств и тем самым испортила вам отпуск? ... 181
Как поступить в том случае, если турфирма отказывается возместить убытки туриста во внесудебном порядке? ... 182
Можно ли компенсировать моральный вред туриста? ... 183
СЛОВАРЬ ТУРИСТА ... 185
Русская терминология ... 185
Международные (английские) термины ... 205
ПРАВОВАЯ БИБЛИОТЕКА ТУРИСТА ... 220

ВВЕДЕНИЕ

Туризм даже выше культуры,
он неотрывен от нее.

Генрих Гейне

Туризм сегодня — одна из ведущих и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики: хорошо спланированная политика национального туризма приводит в конечном итоге к выгоде для страны. По прогнозам экспертов Всемирной туристской организации (ВТО), число поездок в мире к 2010 году может достичь 1 млрд туристских прибытий, из которых 546 млн придется на Центральную и Восточную Европу, включая страны СНГ и Балтии, где туризм развивается опережающими темпами по сравнению с европейским регионом в целом.

В России туризм — один из самых стабильно развивающихся видов отечественного бизнеса. В связи с этим вопросы защиты прав туристов являются одними из наиболее актуальных среди проблем защиты прав потребителей. Хотя в последнее время наблюдается некоторая позитивная тенденция: по мере того как совершенствовалось российское законодательство, с туристических рынков стали постепенно исчезать фирмы-«однодневки», а вместе с ними и связанные с подобными фирмами проблемы.

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» в отношении туризма работает не слишком отлаженно, но Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее — Закон об основах турдеятельности) и поправки к нему направлены на защиту прав туристов, в том числе экономических, и на повышение качества и безопасности туристических услуг.

И в настоящее время на рынке туристических услуг России продолжают работать достаточно много туристических фирм, которые не всегда и не полностью соблюдают законодательство, в связи с чем у их клиентов неиз-

бежно возникают проблемы. Зачастую путешественникам предоставляют неполную информацию о будущем туре, недостоверную информацию об условиях проживания в отелях и о фирме, которая предоставляет эти услуги, что приводит к сорванному отпуску и испорченному настроению.

Совет

Только в Москве насчитывается около 1000 туристических фирм, туроператоров и турагентов, которые готовы, судя по рекламе, отправить вас отдыхать куда угодно. Поэтому спешить не надо. Надо тщательно изучить предложения и поинтересоваться репутацией выбранной вами компании.

Каждый вступающий в договорные отношения с турфирмой должен хорошо представлять, какие права и обязанности у него есть. Это необходимо прежде всего для того, чтобы знать, где и когда следует требовать исполнения каких-то обязательных условий, к кому можно обратиться и как действовать в случае возникновения спорных ситуаций. Очень важно знать, что в российском законодательстве есть законы, защищающие права граждан и подтверждающие их обязанности.

Закон об основах турдеятельности регламентирует права и обязанности туриста, а также устанавливает правила безопасности, необходимые для спокойного и приятного отдыха.

Законом от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» было установлено финансовое обеспечение ответственности туроператоров перед туристами. Иначе говоря, была предусмотрена обязанность туроператоров ежегодно оплачивать банковскую либо страховую гарантию своей деятельности. С 1 июня 2007 года, когда Закон вступил в силу, до 1 июня следующего (2008) года размер такого финансового обеспечения должен составлять не менее 5 млн руб. для операторов, осуществляющих деятельность в сфере международного туризма, 500 тыс. руб. — для туроператоров, работающих в сфере внутреннего туризма, а также 5 млн руб. — для туроператоров, работающих в сфере как внутреннего, так и международного туризма.

С 1 июля 2008 года размер финансового обеспечения станет выше и составит для туроператоров, работающих в сфере выездного туризма, — 10 млн руб., в сфере внутреннего и въездного туризма — 500 тыс. руб. Туроператоры, работающие во всех направлениях, должны будут предоставить гарантию на сумму 10 млн руб. Эти суммы основываются на стоимости аренды чартерного авиарейса, неком среднем значении по самым востребованным сегодня маршрутам, в них также учтены возможные расходы, связанные с возмещением потребителям ущерба или вреда.

Участники туристического рынка неоднократно предлагали увязать размер финансовых гарантий с годовым оборотом компании или с количеством обслуженных туристов, но Ростуризм отказался от этого предложения, поскольку тогда бизнес может уйти в тень и кто-то будет специально занижать свои обороты. Введение финансовых гарантий, наоборот, должно способствовать большей прозрачности рынка. Операторам просто невыгодно регистрировать несколько фирм, чтобы уйти от налогов, поскольку на каждую такую компанию придется получать либо банковскую гарантию, либо страховой полис.

Помимо этого, Законом предусмотрено создание единого федерального реестра туроператоров, сведения которого должны публиковаться не реже одного раза в год в Интернете и печатных изданиях. Предоставление услуг туристов также теперь регламентируется специальным Порядком, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации.

Существуют и общие правовые нормы, регулирующие отношения на рынке услуг: Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон «О защите прав потребителей» и сложившаяся судебная практика по данной категории споров.

Так, например, в соответствии со статьей 6 Закона об основах турдеятельности при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист в полной мере имеет право на предоставление ему необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы,

истории культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, о состоянии окружающей природной среды.

Путешественник имеет право на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер. Реализации этого права туриста способствует, в частности, ратификация 14 февраля 2007 г. Государственной Думой Российской Федерации соглашения с Европейским союзом (ЕС) (нормы соглашения распространяются на все страны ЕС, кроме Великобритании, Ирландии и Дании) об облегчении визового режима, которым значительно упрощается процедура оформления шенгенских виз сроком до трех месяцев, а также многократных виз для отдельных категорий граждан: журналистов, спортсменов, деятелей образования и науки, студентов, политиков, членов официальных делегаций.

Во время путешествия турист может рассчитывать на обеспечение личной безопасности, обеспечение потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи. Если возникла необходимость получения правовой помощи, по вопросу содействия можно обратиться к органам власти (органам местного самоуправления) страны (места) временного пребывания. Кроме того, туристу должен быть обеспечен беспрепятственный доступ к средствам связи.

Статья 9 Закона об основах турдеятельности возлагает на туроператора и турагента ответственность за достоверность информации о туристском продукте, предоставляемой при продвижении туристского продукта.

В случае невыполнения условий договора об оказании туристических услуг туроператором или турагентом турист (в порядке, установленном законодательством Российской Федерации) может требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда. Таким образом, если фирма не выполнила своих обещаний и не исправила в ответ на вашу претензию своих ошибок, вы вправе обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов.

Совет

Следует помнить, что в соответствии с пунктом 3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, и иные группы потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины. А значит, любой человек может без всяких материальных издержек подавать иск к правонарушителю. И даже если суд установит, что предъявленные требования необоснованны, — вы как потребитель туристических услуг ничем не рискуете. В Законе «О защите прав потребителей» также закреплена так называемая альтернативная подсудность, то есть подсудность по выбору истца. Это значит, что иски к турфирмам предъявляются в суд по месту жительства истца, или по местонахождению ответчика, или по месту причинения вреда, что также существенно облегчает защиту интересов потребителя (туриста).

Однако, кроме перечисленного выше широкого круга прав, у туриста есть еще и обязанности. Во-первых, он не должен забывать о том, что в каждой стране существуют свои порядки, нормы и правила. Таким образом, во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования. Где бы вы ни находились, необходимо сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания. Во-вторых, следует неукоснительно соблюдать правила въезда в страну (место) пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.

Во время путешествия нельзя пренебрегать правилами личной безопасности (в том числе и сохранностью имущества). Об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания туроператоров, турагентов и туристов информирует федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма. В свою очередь, возможность

публиковать информацию об угрозе безопасности туристов федеральному органу незамедлительно и безвозмездно предоставляют средства массовой информации, учредителями (соучредителями) которых являются государственные органы.

К обязанностям туроператоров и турагентов относится предоставление туристам исчерпывающих сведений об особенностях путешествий, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществление предупредительных мер, направленных на обеспечение безопасности туристов.

Кроме того, турфирмы обязаны незамедлительно информировать органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах. Туристы, предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, должны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Глава 1

ГДЕ ЛУЧШЕ ОТДЫХАТЬ

Отдых и путешествия в России

Для путешествия по России вам в отличие от зарубежного тура не потребуется:

— планировать свою поездку за несколько месяцев;

— оформлять визу;

— покупать дорогостоящий авиабилет;

— ожидать «прелестей» акклиматизации;

— брать с собой в дорогу разговорник;

— тратить деньги на медицинскую страховку (иногородним гражданам России при наличии полиса медицинская помощь оказывается бесплатно).

Таким образом, все, что вам нужно, — это придумать, как вы проведете ближайшие выходные или отпуск.

Россия — самая крупная в мире страна, раскинувшаяся на просторах Евразии. Ни одно государство не может сравниться с Россией по своему географическому, климатическому и культурному разнообразию, и ни одна страна не может похвастаться столь разительными контрастами, заставляющими учащенно биться сердце путешественника, ценящего изысканные и острые ощущения. И в наши дни Россия по-прежнему занимает лидирующее место в мире по санаторно-курортному лечению.

Не существует ни одного вида туризма или экстремального спорта, для которого в России не существовало бы идеальных условий. Те, кто любит бейс-жампинг, поедут, разумеется, на Саяны, желающие заглянуть в жерло вулкана — на Камчатку, а поклонники развлечений на воде предпочтут великие реки Сибири, озера и реки Карелии и Белое море. Одно только Подмосковье является настоящим раздольем для туристов. Его леса и луга прекрасны и летом — в буйстве красок, и зимой — в ослепительном снежном уборе.

В конце концов, только путешествуя по своей Родине, вы узнаете:

- ✓ что один из водопадов Подмосковья, Гремячий водопад, возник по молитве Сергия Радонежского;
- ✓ что самая опасная и до сих пор малоизученная учеными гора в Карелии — Воттоваара (Гора смерти);
- ✓ что Опоки — это не только деревня в Вологодской области, но и один из самых красивых природных памятников;
- ✓ что Каргополье — это самый богатый памятниками архитектуры край Архангельской области;
- ✓ что водопад Кумо — один из самых живописных водопадов Карелии;
- ✓ что Осударева дорога — первая дорога государственного значения в Карелии и проходит по местам, ранее известным как Выгорецкая республика;
- ✓ что парк Водолозерье в Архангельской области — самый крупный парк, по размерам превосходящий все парки Европы, вместе взятые, который до сих пор сохранил свою первозданную красоту;
- ✓ что на Урале находится Аркаим (сенсация XX века) — «страна городов», который включен ЮНЕСКО в число объектов, составляющих Всемирное культурное и природное наследие человечества;
- ✓ что Козельск славится не только тем, что это «злой» город и рядом расположилась Оптина пустынь, но и тем, что в лесах Козельска находится одна из самых загадочных аномальных зон Чертово Городище;
- ✓ что помимо Золотого кольца России существует еще и Серебряное кольцо России;
- ✓ и еще многое другое.

В начале 2007 г. Правительством Российской Федерации были определены семь туристических зон страны: Алтайский край, Республика Алтай, Иркутская область, Бурятия, Ставропольский край, Краснодарский край и Калининградская область, которые будут финансироваться и активно развиваться.

По статистике, с каждым годом число российских туристов, путешествующих внутри страны, становится все больше и больше.

В последние годы становится все более и более привлекательным отдых в Сочи, а количество туристов, предпочитающих отдых в городе — столице зимних Олимпийских игр 2014 года, всевозможным заморским курортам, возрастает. Например, Красная Поляна — молодой, но динамично развивающийся сочинский горнолыжный курорт. Микроклимат Красной Поляны отличается двумя немаловажными для хорошего катания факторами: мягкой зимой и обильными снегопадами. Средняя температура в январе-феврале у подножия склонов колеблется около 0°С. Снежный покров в нижней части склонов (на высоте 550–600 м) устанавливается обычно ко второй декаде января, а к марту достигает мощности 2 м и более. Продолжительность сезона катания зависит от высоты и варьируется от трех месяцев (с января по март) на первой очереди кресельного подъемника до шести (с ноября по начало июня) — на четвертой очереди. Курорт находится на высоте 550 м над уровнем моря и окружен горами высотой до 3000 м. Трассы подходят как для профессионалов, так и для новичков. Большинство трасс красно-синие с перепадом высот до 960 м. Работает 5 бугельных подъемников[1]: 4 одноместных бугеля и один бугельный подъемник типа «ленинградка» (высота 535–670 м) и четыре последовательно расположенные канатные дороги с двухместными креслами. Для настоящих любителей экстремального катания там предусмотрены специальные программы, действующие до середины июля: спуск по лесистым неукатанным склонам, хели-ски и ски-экстрим.

Можно сказать, что Сочи постепенно возвращает себе славу курортной столицы России и «всероссийской здравницы».

Отдых и путешествия за рубежом

Последние 20 лет международный туризм развивается очень высокими темпами. Для многих стран иностранный туризм превратился в существенный источник увеличения

---

[1] В 2007 году ОАО «Красная поляна» приступило к строительству первой очереди туристического комплекса «Карусель», в состав которого войдут 20 подъемников (гондольного, кресельного и бугельного типа), гостиницы на 3000 номеров, 500 коттеджей и 1000 апартаментов клубного типа.

доходов. По прогнозам экспертов, развитие туризма будет продолжаться и в ближайшее десятилетие. В этой связи можно смело утверждать, что большинство из нас являются потенциальными международными туристами и рано или поздно отправятся в путешествие.

ПАМЯТКА ДЛЯ ВЫЕЗЖАЮЩИХ ЗА ГРАНИЦУ

от Департамента консульской службы (ДКС) МИД Российской Федерации

ДКС МИД Российской Федерации рекомендует гражданам России при оформлении документов для выезда за границу и во время нахождения за рубежом придерживаться следующих правил:

1. При получении паспорта убедитесь в правильности указания фамилии, имени, отчества, даты и места рождения, сведений о детях, срока действия паспорта (в том числе и в латинской транслитерации). В паспорт должны быть вклеены фотографии вписанных в него детей в возрасте от 6 до 14 лет.

2. Если для въезда на территорию иностранного государства требуется виза, рекомендуем обращаться за ее получением в дипломатическое представительство или консульское учреждение соответствующего государства в России лично или поручить это хорошо зарекомендовавшему себя турагентству.

3. Получив визу иностранного государства, проверьте правильность указанных в ней данных: номер вашего паспорта, имя и фамилия, дата рождения, категория визы, статус пребывания в иностранном государстве, срок действия визы, период, в течение которого разрешено пребывание в иностранном государстве.

Допущенные в визе даже не по вашей вине ошибки могут иметь нежелательные последствия — как при въезде, так и во время нахождения в иностранном государстве.

4. Рекомендуем иметь с собой во время поездки копию паспорта, визы и приглашения, если таковое послужило основанием для ее выдачи.

5. Законодательством некоторых государств (стран Шенгенского соглашения: Австрия, Бельгия, Греция, Дания, Исландия, Испания, Италия, Люксембург, Нидерланды, Норвегия, Португалия, Франция, ФРГ, Финляндия, Швеция, а также Израиля, Чехии и Эстонии) введено требование обязательного представления полиса медицинского страхования при въезде на их территорию или при получении визы.

Существует также группа государств, для въезда на территорию которых требуются сертификаты о сделанных прививках. Рекомендуем заранее поинтересоваться эпидемиологической обстановкой в государстве, которое вы предполагаете посетить.

6. С момента пересечения границы иностранного государства на вас распространяется действие его законов, которые вы обязаны строго соблюдать. Кроме того, хотели бы обратить ваше внимание на необходимость уважать местные обычаи и традиции, особенно в государствах Азии и Африки.

7. Помните, что в случае задержания или ареста независимо от причин, приведших к этому, вы имеете право требовать встречи с сотрудником российского консульского учреждения в государстве пребывания.

8. Рекомендуем гражданам, прибывшим в иностранное государство с целью учебы, работы или для постоянного проживания, зарегистрироваться в ближайшем к месту вашего жительства российском дипломатическом представительстве или консульском учреждении.

Не являясь обязательной, регистрация позволит вам решать многие вопросы, не выезжая в Россию (участие в выборах и референдумах, оформление паспорта, регистрация актов гражданского состояния и т.п.), а также облегчит вашу эвакуацию в случае возникновения в государстве пребывания военных действий, массовых беспорядков, стихийных бедствий.

9. Напоминаем, что паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, действителен в течение пяти лет со дня выдачи, и срок его действия продлению не подлежит. Срок оформления нового паспорта в дипломатическом представительстве или консульском учреждении Российской Федерации составляет, как правило, не менее трех месяцев.

10. Гражданам, выезжающим за границу на работу, рекомендуем проверить надежность приглашающей вас иностранной компании и российской посреднической фирмы. Все российские компании, занимающиеся оформлением выезда российских граждан на работу за рубеж, должны иметь соответствующие государственные лицензии.

Консультации по данному вопросу можно получить в информационно-экономической группе КД МИД России.

11. По данным международных экспертов, ежегодно тысячи граждан государств Центральной и Восточной Европы (ЦВЕ) и СНГ, выезжая за границу с различными целями, вовлекаются обманным путем либо похищаются и насильно принуждаются к занятию проституцией, подвергаются другим формам эксплуатации.

Преступные группы обычно используют подставные компании для заманивания будущих жертв, чаще всего с помощью газетных объявлений о выгодной работе. Они часто скрываются под вывесками вполне законных организаций: агентств моды, бюро путешествий, центров по трудоустройству, танцевальных клубов, международных служб знакомств и т.п.

При заключении контракта будет не лишним обращать внимание на те формулировки, в которых говорится, что организация принимает от вас деньги на хранение до окончания срока действия контракта, вычитает из суммы хранения все причитающиеся вам наличные деньги и удерживает определенный процент заработанных вами денег или средств, находящихся у нее на хранении.

Известите о дате отъезда вашу семью и друзей и оставьте им свой адрес, по которому будете находиться за границей. Сообщите им адрес и телефон фирмы, оформлявшей ваш выезд за рубеж, а также фамилии и паспортные данные ее руководителей.

Рекомендуется также придерживаться следующих общих правил и рекомендаций:

- Никому не отдавайте на хранение свой паспорт;
- Храните в безопасном месте копии ваших документов;
- Встаньте на консульский учет в посольстве или консульстве Российской Федерации;
- По прибытии на место свяжитесь со своей семьей, знакомыми и т.п. в России и по возможности продолжайте поддерживать с ними регулярные контакты по почте, телефону или с помощью Интернета.

12. Перед поездкой за границу на учебу, работу или для постоянного проживания следует заблаговременно легализовать свои документы. В первую очередь это относится к документам об образовании, свидетельствам, выданным органами загс, документам, касающимся имущественных отношений и вопросов социального обеспечения.

13. Тем, кто планирует заключить брак с иностранным гражданином за пределами Российской Федерации, рекомендуем заранее получить и легализовать документы, необходимые для этого в соответствии с законодательством государства, в котором предполагается регистрация брака.

Обращаем ваше внимание на то, что российские консульские загранучреждения в соответствии с двусторонними консульскими конвенциями, заключенными Российской Федерацией с иностранными государствами, могут отказать в регистрации браков, в которых лишь одна из сторон имеет российское гражданство. В таких случаях брак может быть заключен в уполномоченных органах государства пребывания. Для того чтобы выданные ими свидетельства о браке признавались на территории России, их следует легализовать в дипломатическом представительстве или консульском учреждении Российской Федерации, если иное не предусмотрено международным договором, в котором она участвует.

14. Российским гражданам, выезжающим за границу для заключения брака и/или проживания с супругом-иностранцем, рекомендуем заранее ознакомиться с особенностями правового положения иностранцев в государстве пребывания. Следует иметь в виду, что в отдельных государствах права и обязанности супругов-иностранцев регламентируются законодательством отлично от российского права. Особое внимание необходимо уделить вопросам правового статуса детей, родившихся в браках с иностранцами, в том числе порядку приобретения ими российского гражданства, а также тому, как местное законодательство определяет права родителей и детей в случае развода.

15. Пенсионерам, выезжающим за границу для постоянного проживания, рекомендуем проконсультироваться перед отъездом в органах социального обеспечения относительно дальнейшего порядка получения пенсии. За рубежом эти вопросы вам помогут решить в российском дипломатическом представительстве или консульском учреждении.

КД МИД России еще раз рекомендует всем гражданам России во время зарубежных поездок придерживаться вышеперечисленных правил. В случае возникновения непредвиденных обстоятельств обращайтесь за помощью в дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации.

Безвизовый рай

Путешествия во многие страны требуют оформления въездной визы, о чем необходимо позаботиться заранее. Но бывает, уехать куда-нибудь хочется прямо сейчас. Для этого нужно понять, в какие страны российский турист может уехать, например, в ближайшие праздники.

Если вы, к примеру, хотите погреться на солнышке и заодно побродить по древним развалинам в теплых краях, можно посоветовать поездку в страны с упрощенным визовым режимом: Иорданию и Египет. Эти страны разрешают российским туристам покупать въездные марки в аэропорту в момент пересечения границы. И что особенно приятно нашему любознательному соотечественнику, так это то, что Египет и Иордания наполнены достопримечательностями древности, которые до сих пор интересуют ученых и будоражат умы путешественников. Весна и начало лета — самое время для маршрутов по Нилу, долине Гиза, Луксору и поездок по библейским и мистическим местам Иордании. И там, и там туристические программы

хороши тем, что совмещают экскурсионную программу с отдыхом на море. Разница лишь в цене: в Египте отдыхать дешевле.

Любителям пляжного отдыха позволим себе напомнить о такой стране с упрощенным визовым режимом, как Турция, куда можно подобрать неплохой тур (и относительно недорогой) и отправляться в аэропорт буквально на следующий день. Из безвизовых «пляжных» стран непременно стоит отметить Тунис, Марокко и Таиланд. Разрешение на въезд в эти страны российские граждане также получают в аэропорту, причем власти Туниса не берут за это с туристов ни копейки. Марокканские курорты уникальны тем, что предоставляют туристам замечательную возможность искупаться в водах Атлантического океана. А Таиланд до сих пор, несмотря на памятное цунами, продолжает ассоциироваться с райским отдыхом на земле.

Если же вы предпочитаете отдых где-то поближе, то есть в Европе, можно съездить в Черногорию или Украину. Обе страны предоставляют летом безграничные возможности для разнообразного отдыха: здесь и купание на море, и поездки в горы, леса и на озера, и богатая экскурсионная программа. В пользу отдыха в Черногории или в Украине говорит не только отсутствие виз, но и родство славянских культур. В Украине можно посетить исторический центр Киева, отдохнуть на курортах Крыма и побывать в туристических лагерях в Карпатах. Черногория привлекательна не только чистейшим побережьем Адриатического моря, но и древними крепостями, своеобразными южными лесами и бездонными горными озерами.

ПЕРЕЧЕНЬ СТРАН И ТЕРРИТОРИЙ,

где гражданам России по общегражданским паспортам не требуется виза (с упрощенным визовым режимом или безвизовые страны) на срок пребывания от 14 до 90 дней)

Азербайджан — без визы до 90 дней
Антигуа и Барбуда — без визы до 28 дней
Армения — без визы до 90 дней
Барбадос — без визы до 28 дней
Белоруссия — без визы до 90 дней

Босния и Герцеговина — без визы до 90 дней (требуется подтверждение бронирования гостиницы или приглашение)
Вануату — без визы до 30 дней
Гаити — без визы до 3 месяцев
Гренада — без визы до 3 месяцев
Доминика — без визы до 21 дня
Доминиканская Республика — без визы до 90 дней (Tourist Card продается на въезде за 10 долл.).
Казахстан — без визы до 90 дней
Киргизия — без визы до 90 дней
Коста-Рика — без визы до 30 дней
Куба — без визы до 30 дней
Македония — без визы при предъявлении ваучера турагентства или оригинала частного приглашения
Малайзия — без визы до 1 месяца
Мальдивские острова — без визы до 30 дней
Марокко — без визы до 90 дней
Микронезия — без визы до 30 дней
Молдавия — без визы до 90 дней
Намибия — без визы до 3 месяцев
Ниуэ — без визы до 30 дней
Острова Кука — без визы до 31 дня (требуется подтверждение бронирования гостиницы)
Перу — без визы до 90 дней
Самоа — без визы до 60 дней, разрешение на въезд приобретается в аэропорту за 18 долл.
Сейшельские острова — без визы до 1 месяца (требуется подтверждение бронирования гостиницы; Visitors Permit продается на въезде)
Сент-Винсент и Гренадины — без визы до 14 дней
Черногория — без визы до 30 дней
Таджикистан — без визы до 90 дней
Узбекистан — без визы до 90 дней
Украина — без визы до 90 дней
Фиджи — без визы до 30 дней (этот срок можно продлить)
Хорватия — без визы до 90 дней (ваучер)
Шри-Ланка — без визы до 30 дней
Эквадор — без визы до 90 дней (разрешение на въезд стоит 25 долл.)

Визовые формальности

Для посещения множества других стран гражданам России необходимо получить визу. В список этих государств входят 15 стран Шенгенского договора: Бельгия, Германия, Франция, Нидерланды, Люксембург, Греция,

Италия, Испания, Австрия, Португалия, Швеция, Дания, Исландия, Норвегия и Финляндия, а также США, Великобритания и Япония и большинство стран Восточной Европы.

Чтобы получить визу, необходимо предоставить определенный набор документов в визовый отдел посольства той страны, куда планируется поездка. Как минимум вам потребуется: действующий заграничный паспорт, срок действия которого превышает 3 месяца с момента окончания поездки, а также визовая (посольская) анкета. В дополнение к этому большинство посольств просят страховой полис, бронь из отеля или приглашение от иностранной стороны, а также справку о доходах.

NB

ВИЗОВАЯ АНКЕТА — это набор всевозможных вопросов, начиная с паспортных данных туриста и целей его поездки за границу и заканчивая именами и фамилиями мам и пап. В большинстве случаев анкеты можно распечатать с сайта посольства и заполнить заранее. Анкету также можно взять и в визовом отделе того же посольства.

К анкете необходимо прикрепить фотографию. Требования к фотографии лучше узнать заранее. Например, посольства Финляндии и Франции требуют обязательно цветные фотографии на голубом фоне, а для чешской визы достаточно черно-белой фотографии. Как правило, фотографию нельзя просто приложить — ее надо или приклеить, или прикрепить степлером. Поэтому клей или степлер лучше иметь с собой, так как нередко в посольствах скапливаются очереди из людей, которые не могут подать документы из-за того, что им нечем приклеить фотографию к анкете.

Если для въезда в страну, куда вы собрались на отдых, требуется медицинская страховка, перед оформлением страхового полиса обязательно удостоверьтесь в том, что страховая компания, у которой вы приобретаете страховку, аккредитована в той стране, в которую вы выезжаете. Как правило, у дверей посольств обычно дежурят представители страховых компаний, так что оформить полис можно будет на месте.

Совет

Не забудьте, что, получая визу самостоятельно, необходимо предоставить бронь из отеля или приглашение от принимающей стороны. Большинство посольств требует предоставлять бронь, отправленную по факсу, а не по e-mail. Приглашение также желательно иметь в факсовом виде или в оригинале. Однако, например, посольство Финляндии принимает и то, и другое в виде распечатанного электронного письма.

Помните, что, если вы собрались сразу посетить несколько стран, перед путешествием вы обязаны получить визы во все страны, которые планируете посетить, в случае, если эти страны визовые и визы для россиян обязательны. Однако со странами Шенгенского договора дело обстоит иначе. Посольства этих стран выдают как свои визы, так и шенгенские. Так, например, получив французскую визу, турист получает право пребывания только во Франции. Однако, получив в посольстве Франции шенгенскую визу, турист имеет право посетить, помимо Франции, и любую другую страну Шенгена. При этом виза запрашивается в стране основного пребывания (желательно, чтобы турист въехал в Шенген именно через эту страну; хотя транзит через другие страны все же возможен). Кроме того, имея шенгенскую визу в загранпаспорте, россиянин имеет право транзитного проезда через страны Восточной Европы, в которые необходимо получать визы, если они являются основной целью поездки.

Бронь или приглашение объясняют цель вашей поездки за рубеж, а также доказывают, что туристу есть где жить. Именно поэтому отель или несколько отелей необходимо забронировать на все дни пребывания за границей. В листе бронирования должны быть указаны данные туристов и подтверждение забронированных номеров на даты заезда. В приглашении должны быть указаны данные приглашаемого туриста, цель его поездки, а также все данные приглашающей стороны, которая готова взять на себя ответственность за туриста. Ну а если туриста приглашает частное лицо, то оно должно быть гражданином этой страны или иметь вид на жительство.

Справки о доходах — еще один из пунктов для получения разрешения туристу выехать за границу. На «меркантильную» сторону дела внимание обращают не все посольства, однако надо быть готовым к тому, что они попросят доказать вашу финансовую состоятельность. Для этого подойдут как справки о зарплате и месте работы, так и выписки из банковского счета. К примеру, в австрийском посольстве для получения визы требуют предоставить справку с места работы с указанием размера зарплаты. Однако большинство стран просто требует, чтобы при поездке в страну у туриста были с собой деньги из расчета как минимум 50 долларов США в сутки. На этом основании посольства некоторых государств могут попросить предоставить справку о покупке необходимой валюты.

Все собранные документы необходимо отнести в визовый отдел посольства. Если вы получаете визу не через турфирму, то посольство, скорее всего, потребует вашего личного присутствия. Время работы посольств лучше заранее уточнять на их официальных сайтах. Некоторые посольства, например швейцарское, ввели практику предварительной записи по телефону на подачу документов. Обработка документов и проставление визы занимают от одного дня до двух недель. Наиболее оперативно работают посольства Франции и Великобритании, выдающие визы в течение рабочего дня.

Не забудьте, что непременным условием получения визы является оплата консульского сбора. Здесь у каждого посольства свои правила. Так, финская виза стоит 35 евро и оплачивается в банке после подачи документов в течение двух рабочих дней. Итальянская виза столько же и тоже оплачивается в банке, но сделать это необходимо до подачи документов. А вот посольство Великобритании принимает деньги в посольстве в момент подачи документов.

Есть и еще одна тонкость, связанная с получением визы, — это собеседование. Его в обязательном порядке проходят в посольстве США. Также большинство туристов проходят собеседования и при подаче документов на визу в Великобританию. Кроме того, туриста могут вызвать на собеседование и из посольства страны Шенгенского договора. Бояться собеседования не стоит. Это обычная и со-

вершенно формальная процедура. Главное — говорить правду и дать понять представителю посольства, что вы очень заинтересованы в посещении его страны, но родную Россию все-таки любите больше.

Документы, необходимые для оформления туристической визы в США

Для оформления неиммиграционной (гостевой, туристическкой и бизнес-) визы в США потребуются:

1) действующий загранпаспорт (как минимум одна страница в паспорте должна быть свободна для проставления визы);

2) одна цветная фотография 5 × 5 см (с 22 июля 2003 года посольство США установило следующие требования: фотография, прилагаемая к каждому заявлению, должна быть без рамки, анфас и сделана не ранее чем в течение шести последних месяцев. «Анфас» означает, что снимаемый смотрит прямо в камеру, а не вниз или в сторону. Помимо этого, лицо должно занимать приблизительно 50% пространства на фотографии. Голова заявителя — лицо и волосы — должна быть видна полностью, т.е. от макушки до подбородка и до линии волос по бокам. Желательно, чтобы уши также были видны. Размеры фотографии — приблизительно 5 × 5 см; голова должна располагаться в центре фото. Размеры головы на снимке (от макушки до подбородка) — 2,5–3,5 см; глаза должны находиться на уровне от 2,8 до 3,5 см от нижнего края фотографии. Фотографии могут быть сделаны на белом или почти белом фоне);

3) заявление (анкета) по форме DS-156 (DS-156 в формате MS Word) (требования посольства США к анкете: распечатать на одном листе с обеих сторон. Заполнить в одном экземпляре и подписать. Фото не приклеивать и не закреплять скрепкой. В дополнение к этому все поля в заявлении должны быть заполнены, причем печатными буквами и желательно черной ручкой. Не заполненные полностью или не подписанные заявления приниматься не будут. Кроме того, все мужчины в возрасте от 16 до 45 лет обязаны заполнить дополнительную анкету DS-157 (DS-157 в формате MS Word) в одном экземпляре);

4) приглашение от американской стороны (составляется в произвольной форме и в нем должно быть понятно, кто, кого, с какой целью и на какой срок приглашает). Приглашение не нужно заверять у нотариуса и его можно отправить по факсу или письмом по почте, а также в отсканированном виде по электронной почте. Также для оформления гостевой визы в Америку желательно иметь копию первой страницы американского паспорта (или грин-карты) приглашающего (если приглашающий находится в США по визе, копию страницы с визой) или водительские права, чтобы подтвердить личность приглашающего (также можно выслать по факсу или в отсканированном виде по электронной почте), а для получения бизнес-визы в США необходимо приглашение от американской фирмы (полученное по факсу или письмом по почте, неважно), в котором указываются цели и сроки вашего визита.

5) оплаченный консульский сбор за неиммиграционную визу в США, который составляет 3500 рублей (оплачивается наличными). В случае отказа в выдаче визы эти деньги заявителю не возвращаются;

6) документы, доказывающие отсутствие у вас иммиграционных намерений, подаваемые в поддержку заявления на визу:

— справка с места работы на фирменном бланке с указанием ежемесячного дохода. Полезно предоставить аналогичную справку с работы супруга/и. К справке с работы стоит приложить визитную карточку, ксерокопию свидетельства о регистрации компании, рекламные проспекты и любые дополнительные документы, подтверждающие, что компания, где вы работаете, реально существует;

— документы, свидетельствующие о владении какой-либо собственностью (квартира, дом, дача, машина, гараж, акции, паи в предприятиях и т.п.);

— свидетельство о браке, свидетельства о рождении детей (если есть), российский паспорт;

— старый загранпаспорт с визами, подтверждающий ваши выезды за границу. Если у вас забрали прежний паспорт, соберите фотографии из своих поездок с узнаваемыми достопримечательностями на заднем плане.

Также может понадобиться заполнить дополнительно анкету DS-156 на английском языке и предоставить копию резюме и список публикаций (желательно на английском языке), если вы отправляетесь в Америку с целью посещения конференций, проведения исследовательских работ, участия в деловых встречах, учебы в аспирантуре или работы в научной области.

Заграница

Европейские страны приготовили ряд «сюрпризов» для туристов. Например, путешественникам, приезжающим в Польшу, нужно иметь при себе достаточное количество денег для въезда в страну. С 1 декабря 2006 года пограничная служба этой страны ужесточила проверку наличия денежных средств у въезжающих туристов. Будет проверяться и наличие у них полисов медицинского страхования или средств, необходимых для покрытия расходов на лечение. Польское МВД требует, чтобы каждый иностранец старше 16 лет, пересекающий границу страны, имел деньги в расчете 100 злотых на каждый день пребывания (3,39 злотых равны 1 доллару). Если у туриста нет медстраховки, у него должна быть дополнительная сумма — не менее 300 злотых на каждый день пребывания. Для детей до 16 лет «прожиточный минимум» несколько ниже — 50 злотых в день. Ну а тем, у кого таких денег не окажется, очевидно, будет отказано во въезде в Польшу. По европейским меркам 30 долларов на день — это не такая уж большая сумма. Другие страны требуют больше. Так, в посольствах Испании, Италии, Франции, Германии, Греции, Голландии, Португалии, Великобритании потребуют иметь при себе в поездке 50 евро на день. В посольстве Финляндии — 45, Бельгии — 70, Швейцарии — 100, Австрии — 80. И даже совсем недавно в полной мере почувствовавшая себя Европой Латвия требует 40 евро.

Во Франции летом 2006 г. совет министров принял «неприятное» для туристов решение о введении с 1 июля 2006 г. специального налога на авиационные билеты. (Вырученная дополнительная сумма пойдет на борьбу с эпидемиями различных болезней в развивающихся странах, в первую очередь в Африке.) Как ожидается, вскоре аналогичные шаги предпримут и другие страны мира. Не исключено, что примеру французов вскоре последуют Германия,

Испания, Бразилия, Чили и Алжир. Таким образом, на внутренних рейсах стран ЕС налог составит 10 евро, а для полетов за пределы воздушных границ Евросоюза — 40 евро на каждый билет. Соответственно, именно на столько подорожают билеты из России в эти страны. Учитывая, что совсем недавно большинство европейских авиакомпаний подняли внутренний курс валюты при продаже авиабилетов, а также ввели или увеличили топливный налог, сумма, выплачиваемая за авиабилет, станет более внушительной.

Забота о безопасности туриста — дело рук самого туриста

Многим кажется, что мир дружелюбен и безопасен. Порой думаешь, что только у нас в России водители не тормозят на красный сигнал светофора, на каждом углу подстерегают мошенники и ничего нельзя оставить без присмотра. Но все это есть и в других странах. Не забывайте, что грабители, карманники, хулиганы или сумасшедшие встречаются повсюду, а турист — легкая добыча.

По результатам опроса английского журнала «Europen Travel Monitor», туристы других стран становятся жертвами воров и мошенников. Обычно крадут дамские сумочки и вещи из автомобилей, а также обманывают при обмене денег. Появились целые сообщества воров, использующих униформу носильщиков, швейцаров и другого обслуживающего персонала.

Как свидетельствует лондонский журнал «Holliday week», каждый двухсотый турист подвергается ограблению. Семь стран — Венгрия, Польша, ЮАР, Марокко, Гамбия, Израиль и Италия — возглавляют список самых опасных в этом отношении стран. Кражи случаются и в Чехии, и Польше.

Начнем с отелей. Британский Национальный Институт Безопасности (National Security Institute-NSI) (на основании опроса полицейских) отмечает, что большинство преступлений против путешественников и туристов совершается в гостиницах и мотелях. Для того чтобы не стать жертвой преступления, по возможности следует избегать селиться в гостиницах, номера в которых не снабжены телефонами, задвижками на дверях (или хотя бы дверными цепочками). Ни в коем случае нельзя открывать дверь незнакомцам.

Нигде в мире ни в одном отеле не оставляйте в номере деньги, золото, видеокамеру, документы, дорогие часы. Конечно, звездность гостиницы имеет значение, но ценные вещи все-таки стоит сдавать в камеру хранения или в сейф администрации, а не оставлять их в своем номере. Кражи чемоданов и ценных вещей процветают во многих европейских гостиницах, и администрация отелей часто не может с ними справиться.

Обязательно надо проверять замок на двери и то, как закрывается дверь на балкон, даже если ваш номер расположен на 12-м этаже. Ни в коем случае не соглашайтесь на номер, где замки выглядят ненадежными или поврежденными.

Один из простейших способов оценить, как обстоят дела с обеспечением безопасности в гостинице, — посмотреть, как хранятся ключи от номеров. Если они просто лежат на стойке или их можно свободно взять — значит стоит подыскать другую гостиницу.

Очень хороший способ — всегда оставлять на двери вашего номера табличку «Не беспокоить» (Dont disturb). Воры, как правило, не рискуют забираться в номер, если у них есть подозрение, что там кто-то есть.

Необходимо также помнить и о соблюдении правил безопасности туристов на улицах в разных странах. Как известно, в Польше следует опасаться карманников, которые орудуют на высочайшем профессиональном уровне. С деньгами тут лучше по магазинам вообще не ходить. В Праге старайтесь не говорить громко по-русски. Российского туриста могут ограбить в любом месте (даже рядом с пятизвездочной гостиницей) и в любое время суток... свои же соотечественники-бандиты. В Испании могут вырвать сумку, поэтому старайтесь ничего важного в сумках не держать, только мелкие деньги.

Совет

По приезде в чужую страну узнайте заранее, где находится консульство России, ведь именно оно призвано оказывать русским туристам помощь и содействие по гражданским, семейным и уголовным делам, принимать меры по розыску пропавших соотечественников и вести учет всех россиян, находящихся на территории государства пребывания.

СПИСОК

загранпредставительств МИД России в странах, наиболее посещаемых российскими туристами

Страна	Представительство Российской Федерации	Адрес	(код страны/города), номер телефона, номер факса
Австрия	посольство (Вена)	1030 Wien, Reisnerstrasse 45-47	(43-1) 712-12-29; 713-12-15; факс: (43-1) 714-76-12
Болгария	посольство (София)	г. София, бул. Драган Цанков, 28	(359-2) 963-44-58; 963-09-12; 963-40-21; факс: (359-2) 963-41-16
	генеральное консульство в Варне	г. Варна, ул. Македония, 53	(359-52) 60-27-21; 60-27-19; факс: (359-52) 60-27-22
	генеральное консульство в Русе	г. Русе, ул. Ниш, 1	(359-82) 82-22-52/49, 82-22-48; факс: (359-82) 82-22-50
	почетное консульство России в г.Бургасе		(359-56) 83-07-07
Велико-британия	посольство (Лондон)	13, Kensington Place Gardens, London W8 4QS	(44-207) 229-26-66, 229-72-81; факс: (44-207) 229-58-04
	консульский отдел	5, Kensington Place Gardens, London W8 4QS	(44-207) 229-80-27; факс: (44-207) 229-32-15

Продолжение таблицы

Страна	Представительство Российской Федерации	Адрес	(код страны/города), номер телефона, номер факса
Велико-британия (*продолжение*)	генеральное консульство в Эдинбурге	58 Melville Street, Edinburgh, EH3 7HF	(44-131) 220-17-85; (44-79) 7751-44-21 (моб.)
Греция	посольство (Афины)	28, Nikiforou Lytra str., Paleo Psychiko, 154 52, Athens	(30-210) 672-52-35, 672-61-30 факс: (30210) 674-97-08
	консульский отдел	5, Dzavella str., Halandri, 152 32 Athens	(30-210) 674-29-49; 672-88-49; факс: (30210) 672-91-57
	генеральное консульство в Салониках	5 Dimosthenous str. Thessaloniki, 54624 Greece	(30-2310) 25-72-01; (30) 97-475-05-83 (моб.); факс: (30-2310) 25-22-02
	почетный консул России на о. Крит и Додеканезских островах	Konstantinopoles 1, 74100, Rethymno, Grete	(28-310) 540-14
Египет	посольство (Каир)	95, giza St., Giza, Cairo	(20-2) 748-93-53/54; факс: (20-2) 760-90-74
	консульский отдел		(20-2) 761-45-11; факс: (20-2) 761-45-12

	почетный консул РФ (г. Суэц, Хургада и Шарм-эль-Шейх)		(20-12) 210-84-75
	генеральное консульство в Александрии	Saba-Pacha, Tag-Roussa str. 9, Alexandria, Egypt	(20-3) 583-35-34; (20-3) 583-28-11
Израиль	посольство (Тель-Авив)	120 Hayarkon Str., 63573 Tel Aviv	(972-3) 522-67-36; 522-67-44; факс: (972-3) 522-67-13
	консульский отдел	1, Rehov Ben-Ehuda, Tel-Aviv, 63801, Israel	(972-3) 510-10-20; факс: (972-3) 510-10-93
	почетный консул России в г. Тель-Авив	1 Ben Yehuda St. Tel-Aviv, 61264, Israel, P.O.B. 26485	(972) 3517-28-89; (972) 5427-81-90 (моб.); факс: (972) 3517-28-60
	генеральное консульство в Хайфе	Halonot Ha-City, Pal Yam Avenue, 2, Haifa, 31000, Israel, P.O.B. 306	(972-4) 866-75-52, 866-75-56; факс: (972-4) 866-75-53
Испания	посольство (Мадрид)	c.Velazquez, 155, Madrid, 28002, España	(34-91) 411-08-07
	консульский отдел	c.Joaquín Costa, 33, Madrid, 28002, España	(34-91) 411-29-57; 564-20-49; факс: (34-91) 562-78-30
	генеральное консульство в Барселоне	Avenida Pearson, 34, Barselona, 08043	(34-93) 280-54-32, 28-00-20, факс: (34-93) 280-55-41

Продолжение таблицы

Страна	**Представительство Российской Федерации**	**Адрес**	**(код страны/города), номер телефона, номер факса**
Испания (*продолжение*)	почетное консульство России в Севилье	Santiponce 41970 (Sevillia), Carretera de Camas a Santiponce Km 3, 7	(34-95) 599-97-16; факс: (34-95) 599-84-05
	почетный консул России в г. Бургос	Burgos, Calle La Bureba, s\n Poligono Industrial Gamonal-Villimar	(34-94) 728-31-00; факс: (34-94) 728-31-61
Италия	посольство (Рим)	via Gaeta, 5, Roma, Italia	(39-06) 494-16-80, 494-16-81; факс: (39-06) 494-10-31
	консульский отдел	via Nomentana, 116, Roma, Italia	(39-06) 4423-41-49; факс: (39-06) 4423-40-31
	генеральное консульство в Милане	via Sant Aquilino, 3-20148 Milano, Italia	(392) 4870-73-01, 4875-04-32; факс: (392) 4009-07-41
	консульство в Генуе	Via Ghirardelli Pescetto, 16, 16167 Genova Nervi, Italy	(39-10) 372-60-47; 372-63-04; факс: (39-10) 374-13-61
	генеральное консульство в Палермо	90141 Palermo, via S.Meccio, 16, int.4	(39-091) 611-39-70, (39) 899-93-39-12; факс: (39-091) 32-93-79

	почетный консул России в г. Флоренция	Corso d'Italia, 8, Firenze, Italia	(39-055) 260-89-40
Кипр	посольство (Никосия)	Corner Prokopiou str./Makarios str., Engomi,Nicosia	(357-22) 77-46-22; 77-21-41; 77-21-42; факс: (357-22) 78-30-30
ОАЭ	посольство (Абу-Даби)	United Arab Emirates, Abu-Dhabi, Shark-9, Khalifa str., NN 65,67, P.O.B.8211	(971-2) 672-17-97; факс: (971-2) 687-87-31
	консульский отдел		тел./факс: (971-2) 672-35-16
	генеральное консульство в Дубае	UAE, P.O.Box.39229 Dubai	(971-4) 2231272, (971) 506-12-68-20; факс: (9714) 223-15-85
Сербия и Черногория	посольство (Белград)	Deligradska 32, 1100 Belgrad	(38-111) 361-13-23, 361-10-90; факс: (38-111) 361-19-00
	консульский отдел		тел./факс: (38-111) 361-39-64
	генеральное консульство в Подгорице	Vaka Durovica 135, 81000 Podgorica	(38181) 27-24-50; тел./факс: (38181) 27-24-60
США	посольство (Вашингтон)	2605 Wisconsin Ave., N.W.Washington, 20007	(1-202) 298-57-00; 298-57-01/04; факс: (1-202) 298-57-35

Продолжение таблицы

Страна	Представительство Российской Федерации	Адрес	(код страны/города), номер телефона, номер факса
США (*продолжение*)	*консульский отдел*	2641 Tunlaw Rd., N.W.Washington, D.C. 20007	(1-202) 332-07-37; факс:(1-202) 483-75-79
	генеральное консульство в Нью-Йорке	9 East 91 Street, New York, NY, 10128, USA	(1-212) 348-26-26, 348-09-26
	генеральное консульство в Сан-Франциско	2790 Green Street, San Francisco, California 94123, USA	(1-415) 928-68-78; 292-55-55; факс: 1-415) 929-03-06; 928-10-21
	генеральное консульство в Сиэтле	2323 Westin Building, 2001 6th Avenue, Seattle, WA., 98121, USA	(1-206) 728-19-10, 728-03-32, 325-81-69; факс: (1-206) 728-18-71
	генеральное консульство в Хьюстоне	1333 West Loop South, Ste. 1300 Houston, TX 77027	(1-713) 337-33-00 доб. 300 или 301; факс: (1-713) 337-33-05
	почетный консул России в штате Гавайи	4117 Kahala Avenue, Honolulu, Hawaii 96816, USA	(1-808) 737-52-48; факс: (1-808) 737-78-06
	почетный консул России в штате Юта	800 West University Parkway, Orem, Utah 84058-5999, USA	(1-801) 376-14-38; факс: (1-801) 863-60-21

	Почетный консул России в штате Колорадо	1552 Pennsylvania Street, Denver, Colorado 80203	(1-303) 831-08-29; факс: (1-303) 831-08-30
	почетный консул России в штате Аляска		(1-907) 349-54-81; факс: (1-907) 522-14-89
	почетный консул в штате Миннесота		(1-612) 821-43-91 (доб. 14)
	почетный консул России в штате Флорида	St. Petersburg College, PO Box 13489, St. Petersburg, FL 33733 — 3489	(1-727) 341-32-41; факс: (1-727) 341-33-18
	почетный консул России в Пуэрто-Рико	107 Cale, Apt.C-4, San Juan, Puerto Rico 00901, USA	(1-787) 315-04-19; факс: (1-787) 724-82-70
Таиланд	посольство (Бангкок)	78 Sap Road, Surawongse, Bangrak, Bangkok 10500	(66-2) 234-98-24; факс: (662) 268-11-66
	консульский отдел		(66-2) 234-20-12, 268-11-71
	почетный консул России в г. Паттая	Royal Cliff Beach Resort, Pattaya, Thailand	(66-38) 25-04-21
Тунис	посольство (Тунис)	4, Rue des Bergamotes, P.B.48, El Manar I, Tunis, 2092	(216-71) 88-24-46, 88-24-58; факс: (216-71) 88-24-78
	консульский отдел		тел./факс: (216-71) 88-27-57

Продолжение таблицы

Страна	Представительство Российской Федерации	Адрес	(код страны/города), номер телефона, номер факса
Турция	посольство (Анкара)	Karyagdi sok.5, A.Ayranci-Ankara	(90-312) 440-94-85; факс: (90-312) 440-14-85
	консульство в Анталье	Park sok. 30. Jenikapi-Antalya	(90-242) 248-32-02; факс: (90242) 248-44-68
	генеральное консульство в Стамбуле	Istiklal Caddesi 443, Beyogly, Istanbul, Turkey	(90-212) 292-51-01/02/03; факс: (90-212) 293-23-58, 249-05-07
	генеральное консульство в Трабзоне	Ortahisar mahalesi Refik Cesur sok. 6, Trabzon	(90-462) 326-26-00; факс: (90-462) 326-26-01
	почетное консульство России в Измире	Fatih Caddesi No69 Camdibi-Izmir	(90-232) 461-51-86(87); факс: (90-232) 461-51-88
ФРГ	Посольство (Берлин)	Unter den Linden 63-65 10117 Berlin	(49-30) 2265-11-83; 229-11-10; 229-11-29; факс: (4930) 2265-19-99
	генеральное консульство в Бонне	Waldsrtasse 42, 53177 Bonn, Bundesrepublik Deutschland	(49-228) 619-60-76; факс: (49-228) 31-21-64

	генеральное консульство в Гамбурге	Am Feenteich 20 22085 Hamburg	(49-40) 229-53-01, 0160-284-19-85 (моб.); факс: (49-40) 229-77-27
	генеральное консульство в Лейпциге	04155 Leipzig, Turmgutstrasse 1,	(49-341) 585-18-76; 590-29-23; факс: (49-341) 564-95-89
	генеральное консульство в Мюнхене	Seidlstrasse 28, 80335 Munchen	(49-89) 59-57-15; факс: (49-89) 550-38-28
	почетное консульство России в Нюрнберге	Rudlophstrasse 28, 90489 Nurnberg	(49-911) 530-77-62/63
Финляндия	посольство (Хельсинки)	Tehtaankatu 1B 00140 Helsinki	(358-9) 66-18-76/7; 60-70-50; факс: (358-9) 66-10-06
	консульский отдел	Vuorimiehenkatu 6 00140 Helsinki	(358-9) 66-14-48, 66-14-49; факс: (358-9) 622-18-12
	канцелярия Посольства в Лаппеенранте	Kievarinkatu 1A 53100 Lappeenranta	(358-5) 872-07-00, 872-07-22, факс: (358-5) 872-07-77
	генеральное консульство в Турку	Vartiovuorenkatu 2, 20700 Turku	(358-2) 233-64-41; факс: (358-2) 231-97-79
	консульство в Мариенхамне (Аландские о-ва),	Norra Esplanadgatan 11, 22100 Mariehamn, Finland	(358-18) 195-24 (358) 408-34-43-43 (моб.)

Продолжение таблицы

Страна	Представительство Российской Федерации	Адрес	(код страны/города), номер телефона, номер факса
Франция	посольство (Париж)	40-50, Boulevard Lannes — 75116 Paris	(33-1) 4505-04-38, 4504-05-01, 4504-05-50; факс: (33-1) 4504-44-09
	консульский отдел		(33-1) 4504-40-30, 4072-75-19; факс: (33-1) 4504-17-65
	генеральное консульство в Марселе	3, Avenue Ambroise Pare 13272 Marseille, Cedex 08	(33-4) 9177-15-25; факс: (33-4) 9177-34-54
	генеральное консульство в Страсбурге	75, allée de la Robertsau 67000 Strasbourg	(33-3) 8836-73-15; факс: (33-3) 8835-34-81
	почетный консул России в г. Биарриц		(33-5) 5965-85-10
Хорватия	посольство (Загреб)	10000 Zagreb, Bosanska 44	(385-1) 375-50-38; 375-50-39; факс: (385-1) 375-50-40
	консульский отдел		(385-1) 375-59-04; факс: (385-1) 3705982
Чехия	посольство (Прага)	16000 Praha 6, nam.Pod kastany 1	(42-02) 3337-41-00; 3337-53-58; факс: (42-02) 3337-14-92

	генеральное консульство в Брно	60300, ul.Hlinku, 142b, Brno	(42-05) 4323-21-57, (42) 60-259-31-58 (моб.); факс: (42-05) 33-44-29
	генеральное консульство в Карловых-Варах	ul. Petra Velikeho 18, 360 01 Karlovy Vary, Czech Republic	(42-35) 322-13-25; факс: (42-35) 322-62-61
Швейцария	посольство (Берн)	3006 Bern, Brunnadernrain 37, Schweiz	(41-31) 352-64-65; 352-05-67, факс: (4131) 352-55-95
	консульский отдел		(41-79) 301-83-70 (моб.)
	генеральное консульство в Женеве	Rue Schaub 24, 1202 Geneve, Suisse	(41-22) 734-79-55; факс: (41-22) 740-34-70
Швеция	посольство (Стокгольм)	Gjorwellsgatan 31, 11260 Stockholm	(46-8) 618-35-90, 13-04-41, 13-04-43; факс: (46-8) 618-27-03
	консульский отдел		656-67-92, 619-04-70, 619-04-05; факс: (46-8) 656-44-85
	почетный консул России в Северной Швеции	Tunastigen 35, 97344 Lulea	(46-920) 685-49, (46-70) 532-43-19 (моб.)
	генеральное консульство в Гетеборге	St. Sigfridsgatan 1, Box 5093, 40222 Goteborg, Sverige	(46-31) 40-80-84; 40-98-46, моб. 70-657-18-17; факс: (46-31) 40-89-00

Закон об основах турдеятельности прямо указывает: государственное регулирование туристской деятельности осуществляется в том числе путем защиты прав и интересов туристов, а также обеспечения их безопасности.

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 1994 г. № 1451 «О комплексе мер по обеспечению эвакуации российских граждан из зарубежных государств в случае возникновения чрезвычайных ситуаций» предусматривает возможность вставать на учет в дипломатическом представительстве или консульском учреждении по месту проживания за границей не только временно проживающих и работающих за рубежом российских граждан, но и российских туристов. Таким образом, туристы по их желанию также могут позвонить в посольство или консульство и сообщить сведения о своей группе, числе туристов, сроках поездки, маршруте и иные сведения. Аналогичные рекомендации прописаны в памятке на последней странице российского заграничного паспорта.

Федеральный закон от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» в статье 5 определяет, что «в случае, если на территории какого-либо иностранного государства возникают обстоятельства, серьезно затрудняющие принятие мер по защите российских туристов, то Правительство Российской Федерации будет давать рекомендации о нежелательности въезда в это государство».

Кроме того, статья 10 Закона об основах турдеятельности определяет, что «к существенным условиям договора о предстоящей поездке относится достоверная информация об условиях безопасности туристов».

ИЗ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Вместе с тем разбирательства со многими трагическими случаями, случившимися с российскими туристами, показывают, что чаще всего никто из туристов не был предупрежден направившей их турфирмой о сложностях и реальном риске турпоездки, как и о необходимости зарегистрировать тургруппу в посольстве и получить дополнительные инструкции о специфике пребывания в стране. Таким образом, этот факт ставит под угрозу безопасность практически каждого туриста.

По имеющимся данным, к странам, в которых существует обстановка, затрудняющая пребывание иностранных туристов, относятся: Алжир, Ангола, Бурунди, Ливия, Мозамбик, Руанда, Эфиопия, Афганистан, Ирак, Йемен.

Кроме того, даже в самой безопасной стране в темное время суток туристам лучше не передвигаться и избегать любой сомнительной ситуации.

Совет

Но допустим, вы уже попали в неприятную историю. В таком случае постарайтесь вспомнить контактный телефон отправляющей турфирмы, принимающей стороны или гида-переводчика — эти телефоны вы должны знать даже лучше, чем собственное имя. Кроме того, при вас обязательно должна быть гостиничная карта и копия загранпаспорта (а не сам паспорт, который можно потерять).

Находясь за границей, не забывайте, что жулики, специализирующиеся на иностранцах, работают без выходных. Уличные менялы появляются как из-под земли в тот самый момент, когда вы застываете в недоумении перед закрытой дверью банка. В Италии и Испании это случается во время сиесты, в Израиле — в субботу, а в Польше и Франции — в воскресенье. Как вы понимаете, о менялах, которые честно зарабатывают на жизнь, речь не идет. Арсенал мошенников богат и разнообразен, но основан на комбинации двух приемов: «ломки» и «базара». В первом случае меняла не докладывает купюру в пачку, передает деньги клиенту и просит пересчитать. Если же вы заметили, что вас обсчитали, жулик возьмет деньги, еще раз пересчитает, доложит необходимую купюру и, сложив, «сломав», пачку пополам, передаст ее обратно. Таким образом, деньги были сосчитаны на ваших глазах трижды, и вроде бы все в порядке. Но, только развернув пачку, когда вашего «спасителя» и след простыл, вы увидите, что внутри — мелкие купюры, а то и вообще — не купюры, как повезет. Мошенник подменил банкноты. Самые опытные «ломщики» орудуют в Польше и странах Восточной Европы, а также в Италии. Под «базаром» как средством валютного мошенничества понимают некое шумное действо для отвлечения внимания клиента в момент передачи денег. В Польше,

Испании и Италии в «базаре» принимают участие цыгане, инвалиды или нищие.

В последнее время в Париже и Ницце появился новый вид мошенников, специализирующихся непосредственно на русских туристах и называемых «валентинками». Такой мошенник знакомится с нашими туристами на улице и рассказывает о своей прабабушке-княжне, бежавшей от большевиков. Потом, к слову, сообщает, что работает у «Валентино» и может устроить своим соотечественникам распродажу с гигантскими скидками, но только, как вы сами понимаете, шопинг будет иметь место не в офисе или магазине компании, а в какой-нибудь гостинице. Таким образом, встреча назначается в отеле, где туристы покупают действительно красивые дорогие вещи по сниженным ценам. Ну а после ухода мошенника туристы обнаруживают в фирменных пакетах лишь старое тряпье.

Безусловно, турфирмы должны обеспечивать туристов достаточно полной информацией, касающейся общих правил поведения в стране, порядка обмена денег, о средних ценах на покупки и, конечно, о соблюдении в заграничном путешествии правил личной предосторожности. В частности, туристы должны быть хорошо осведомлены об обычаях местного населения, их религиозных обрядах и святынях.

При поездках в мусульманские страны нужно соблюдать главное правило: туристам в обязательном порядке с учетом жаркой погоды следует иметь соответствующую местному образу жизни скромную легкую одежду для совершения экскурсий, особенно в район исламских святынь. Особенно это касается женщин, которые во время экскурсий вне территории отеля должны надевать не фривольные брюки, а классические юбки, полностью прикрывающие колени, носить блузки с закрытым воротом и длинными рукавами или, в крайнем случае, иметь при себе большой легкий платок, чтобы при необходимости покрыть им руки, шею и голову. Строгое следование местным обычаям, в том числе соблюдение правил о «допустимой одежде», — это как своеобразный моральный «бронежилет», который поможет избавиться от многих недоразумений и осложнений, регулярно возникающих во время поездок в исламские страны.

Любителям пляжного отдыха нужно помнить, что нудизм в Таиланде запрещен. И даже появление туристки топлес в ненужное время в ненужном месте без нужной суммы денег может окончиться разбирательством в полицейском участке. Такие случаи не единичны[1].

Такие разные полицейские

Отправляясь на отдых за границу, будьте готовы к общению с местными стражами порядка — полицейскими. В большинстве своем, особенно в развитых европейских странах и в США, они — предельно корректны.

К примеру, в Соединенном Королевстве (Великобритании) полицейские считаются настоящим символом нации. Представителей службы правопорядка на лондонских улицах можно назвать достопримечательностями наравне с Биг-Беном, Трафальгарской площадью или Музеем восковых фигур мадам Тюссо. Почти в каждом экскурсионном буклете говорится о том, что конные патрули являются настоящей визитной карточкой Лондона. У них специальная форма: практичный черный комбинезон, поверх которого надевается желтая жилетка, а на голове — неизменные черные котелки с линией белых квадратиков. В таком обличии полицейского видно издалека.

У констебля, а именно так называют британского полицейского, огромное количество обязанностей. Помимо того, что он следит за порядком на улице, он помогает пешеходам сориентироваться в городе, объясняет, как добраться до ближайшей станции метро, а туристам может рассказать о современной жизни Лондона. Вежливость — неизменное (но далеко не единственное) качество английских полицейских.

Тем не менее надо учесть, что с 1 января 2007 года британская полиция получила неограниченное право задерживать людей за любое правонарушение, включая тех, кто мусорит, не пристегивается ремнем безопасности и совершает другие мелкие проступки. Новая инструкция позволяет полицейским решать вопрос о лишении свободы человека, находящегося на территории Королевства, на основании «причастности или предполагаемой причаст-

---

[1] По материалам журнала «Турконсультант».

ности человека к совершению уголовного преступления» и наличии «разумных оснований полагать, что задержание человека является необходимым».

А если вы предпочитаете путешествовать по Восточной Европе, то отдыхая, к примеру в Чехии, будете приятно удивлены отношением местных стражей порядка. Пражских полицейских обучают очень внимательному отношению к туристам на специальных курсах Экономической палаты.

Курсы проводятся не только для сотрудников полиции, которым по долгу службы приходится часто общаться с иностранцами, но и для других людей, работающих в сфере туризма. Очевидно, что этот позитивный опыт благосклонного отношения к туристам должен способствовать тому, чтобы иностранные гости вновь приезжали в Чехию, даже в том случае, если они случайно попали здесь в затруднительную ситуацию, например, стали жертвой карманников.

Однако при этом стоит учесть, что туристы в ряде европейских стран все чаще становятся жертвами лжеполицейских. К примеру, решив отдохнуть в Швеции или в Испании, примите к сведению, что в последнее время мошенники, выдающие себя за полицейских, вовсю орудуют в Стокгольме, в Мадриде и других городах. Старайтесь не носить с собой дорогостоящие фото- и видеокамеры, которые могут привлечь воров. Лжеполицейские и просто мошенники стараются оценить состоятельность жертвы, придумывают предлог для выманивания денег. Во время беседы со случайными попутчиками никогда не касайтесь личных тем. Многие злоумышленники таким образом выясняют, какую сумму денег вы с собой везете и есть ли у вас какие-либо ценности, ради которых стоит совершить преступление. Схема действий преступников такова: к туристу подходит незнакомец и заговаривает на любую отвлеченную тему, затем он уходит, и вместо него появляется лжеполицейский, который предъявляет поддельное удостоверение и сообщает, что недавний собеседник туриста подозревается в торговле наркотиками. После этого «полицейский» просит предъявить документы. И как только паспорт туриста, который, как правило, хранится в портмоне, оказывается в руках преступника, горе-туриста

отвлекает кто-нибудь из сообщников, а за это время кредитки и наличность из бумажника исчезают. После чего мошенник отдает туристу портмоне и исчезает. Поэтому для того, чтобы обезопасить себя, после прибытия в незнакомую страну постарайтесь выяснить, как выглядят настоящие полицейские, и тогда вы не станете жертвой подобных мошенников в форме. И кроме того, не носите паспорт вместе с деньгами в одном портмоне.

Однако в экзотических странах правила поведения (в том числе в отелях) и отношение полицейских к туристам могут показаться непривычными для европейцев. Одним словом, восток — дело тонкое.

К примеру, во всех туристических районах Египта есть офисы туристической полиции, и, что бы ни случилось, в обычный участок турист не попадет. В случае столкновения с местными гражданами египетское государство всегда на стороне иностранца. Поэтому во время конфликта со служащими отеля, при вымогательстве денег (например, за потерю ключа от номера) можно смело звать полицию или грозить этим незадачливым дельцам. Египтяне своей полиции очень боятся.

В Турции тоже есть туристическая полиция, но отношение к частной собственности не такое, как в Египте. В этой стране в случае какого-либо конфликта с туристом полиция примет сторону владельца отеля, магазина или ресторана. Поэтому, даже если вы уверены в обмане, надо потребовать документ, подписанный чек или счет, заплатить, а уж потом только звать полицию. И если хозяин заведения виноват, то он вернет деньги, но все же порядок действий таков: сначала платить, а лишь потом грозить полицией. Для справки: в стамбульской тюрьме сидят всего шесть россиян, и все за транспортировку наркотиков в особо крупных размерах. За буйное пьянство, драки и воровство не отбывает наказание ни один россиянин. Тем не менее бывают инциденты с кражами, фальшивыми долларами, случается хулиганство, но в любом случае всегда можно... откупиться. Кроме того, в Турции существуют мировые судьи. Так что если турист попал в ДТП и никто серьезно не пострадал, дело направляется к мировому судье, и стороны договариваются полюбовно, причем, к чести турок, — договариваются всегда.

В туристическом эдеме, Таиланде, полицейские доброжелательны. К ним можно обратиться с любым вопросом. Существует и специальная туристическая полиция, сотрудники которой еще более доброжелательны и говорят по-английски. Но запомните, грубить таиландским полицейским нельзя, подобного поведения они не прощают. Да и откупаться очень дорого. Впрочем, в Таиланде, как и в Турции, в случае конфликта лучше сначала заплатить, а потом грозить полицией — полиция любит растягивать дело, заставляет часами сидеть в участке, и потом, как говорится, и сам будешь не рад, что связался.

Tax-free, или Долой налоги!

NB

То, что любая страна заинтересована в привлечении максимального количества туристов, — это аксиома. С этой целью многие страны практикуют предоставление иностранным туристам целого ряда льгот и налоговых послаблений на время пребывания в стране.

К примеру, в Израиле туристы освобождаются от уплаты налога на добавочную стоимость (НДС) на проживание в гостиницах, аренду автомобилей и ряд других услуг. Особенно следует обратить внимание на программы возврата иностранным туристам сумм НДС на совершенные ими покупки при выезде из таких европейских стран, как членов ЕС (Австрия, Бельгия, Великобритания, Германия, Греция, Дания, Ирландия, Испания, Италия, Люксембург, Нидерланды, Португалия, Финляндия, Франция, Швеция); а также Норвегии, Венгрии и Словении. Система «tax free shopping» (TFS) в этих странах позволяет гражданину, постоянно проживающему за пределами ЕС и перечисленных государств, при выезде сполна получить обратно сумму налога на добавленную стоимость (НДС), которую он выплатил при покупке товаров. Учитывая, что ставки НДС в этих странах составляют 12–18%, экономия, достигнутая за счет таких возвратов, может быть весьма существенной.

Совет

Для того чтобы при выезде из страны иметь право на возврат налоговых сумм, следует совершать покупки в магазинах, где на видном месте вывешена табличка «Tax Free For Tourists» («Для туристов — без налога»).

Чтобы пользоваться системой TFS, необходимо знать некоторые детали. При совершении покупки попросите продавца оформить ее tax free. При этом покупку упаковывают и при предъявлении паспорта выписывают специальный чек (tax free shopping cheque). В чеке обычно содержится следующая информация: наименование товара (description of goods), общая стоимость (total), сумма возврата (refund value), которую вы должны получить при выезде из страны, имя (name) и домашний адрес покупателя (home address). Проследите, чтобы продавец правильно, как у вас в паспорте, вписал в чек вашу фамилию, имя и адрес. Можете заполнить эти графы сами.

В ряде стран ЕС, чтобы получить право на возврат НДС, нужно купить в магазине TFS товаров на определенную сумму. Как правило, для получения налогового возврата сумма покупки должна быть не менее местного эквивалента 25 долларов. В Австрии, например, это 1000 шиллингов, в Голландии — 300 гульденов, в Дании — 300 крон. Есть еще один важный момент: в одних магазинах можно сделать покупки на определенную сумму во всех отделах, в других же — только в одном отделе (например, видеомагнитофон и видеокассеты, но не видео и костюм). Кроме того, возврату в европейских странах не подлежат налоги, уплаченные на продукты питания, табак и алкоголь, а также услуги.

NB

НДС и комиссионные в разных странах различны.

В целом же сумма к выдаче составляет от 10 до 19% от цены покупки.

Иногда продавцы предпочитают не связываться с tax free, даже если их магазины входят в эту систему. В этом случае вместо чека tax free вам могут предложить дополнительную скидку примерно на такую же сумму. В этом случае лучше согласиться, вам ведь все равно, как именно будет оформлена ваша скидка.

При выезде из страны, где была совершена покупка, вы предъявляете таможеннику tax free чек, паспорт и товар. В некоторых странах ЕС требуют предъявить еще и товарный чек. Если вы проезжаете через несколько стран ЕС, то предъявлять tax free чеки и приобретенные товары, получать штамп таможни для последующего возврата НДС надо лишь в последней стране на вашем пути. Когда штамп таможни на ваших tax free чеках проставлен, вы направляетесь в специальный пункт возврата НДС.

Возврат денег производится в специальных пунктах, обычно расположенных в аэропортах и на вокзалах и обозначенных вывесками Cash Refund. Но будьте внимательны, в некоторых странах эти пункты находятся за чертой паспортного контроля, поэтому деньги можно получить, уже проходя на посадку в самолет. А вот в тех странах, где пункт возврата НДС расположен в общем зале, вы можете остаться без «скидочных» денег, если вспомните о них, уже пройдя паспортный контроль, — вернуться обратно в общий зал вам не разрешат. Узнайте заранее, где расположен пункт возврата денег. Однако не произойдет ничего страшного, если вы не успели получить свои деньги в аэропорту. Вы сможете сделать это в любом другом пункте возврата НДС — их сеть охватывает весь мир.

Для получения денег в Cash Refund необходимо предъявить паспорт и выписанный в магазине чек. Вас также могут попросить предъявить покупку в нетронутой магазинной упаковке (в Германии и Швеции штамп ставится только в том случае, если товаром не пользовались, он должен быть запечатан) — именно поэтому упакованную покупку нельзя открывать до получения денег. Чеки магазина действительны в течение трех месяцев, следующих за месяцем, в котором была совершена покупка. Иными словами, конкретная дата, в которую была произведена покупка, не имеет значения. Если, вы, например, купили какую-то вещь 7 июня или 20-го — чек будет действителен в течение

остатка текущего месяца плюс еще три месяца. Однако в некоторых странах, например в Голландии и Швеции, действует следующее ограничительное по срокам правило: штамп таможни должен быть проставлен не позднее 30 дней со дня покупки.

Помимо национальных, существуют и международные пункты возврата, где принимают чеки, выписанные в любом из европейских магазинов Tax Free. В частности, такие международные пункты возврата есть в аэропортах Вены, Брюсселя, Лондона (Heathrow), Будапешта, Дюссельдорфа, Франкфурта, Гамбурга, Мюнхена, Киля, Рима, Милана, Амстердама (Schiphol), Осло (Fornebu), Лиссабона, Ниццы, Марселя, Лиона, Женевы (Cointrin), Гетеборга (Landvetter), Малыше (Sturup) и Стокгольма (Arlanda).

Еще более выгодная для туристов ситуация в отношении покупок сложилась в Андорре, маленьком княжестве (принципате), расположенном высоко в Пиренеях на границе между Францией и Испанией. Цены на большинство продуктов и товаров в Андорре, представляющей собой типичное порто-франко[1], здесь в среднем в два раза ниже, чем в соседних европейских государствах. Однако жители Франции и Испании при возвращении домой обязаны уплатить на границе таможенные пошлины на купленные в Андорре товары, причем размеры пошлин и будут приблизительно равны разнице в средних ценах. Это таможенное правило не распространяется на транзитных туристов, не являющихся гражданами Испании и Франции и находившихся в Андорре не более 72 часов.

---

[1] Термин «порто-франко» имеет итальянское происхождение и обозначает приморскую гавань, пользующуюся правом беспошлинного ввоза заграничных и «туземных» товаров.

Глава 2

КАК ЗАКЛЮЧИТЬ ПРАВИЛЬНЫЙ ДОГОВОР С ТУРФИРМОЙ

Турфирмы в ассортименте

Если вы захотели посмотреть мир, то осуществить это желание в наши дни возможно с помощью многочисленных специалистов-туристического бизнеса — туристических фирм.

Еще дома стоит определиться, какой вид отдыха вы предпочитаете: пляжно-семейный, познавательный или, быть может, приключенческо-спортивный.

Если вы по натуре человек неугомонный и подвижный, то не пройдет и двух дней, как вы начнете изнывать от скуки при посещении очередного музея. И наоборот: если вы любознательный и спокойный, а вас заставляют «штурмовать» какую-нибудь местную вершину или переплывать бурлящие пороги на байдарке, то от такого отдыха вы больше получите негативных впечатлений, нежели позитивных.

Выберите и место отдыха. Конечно, в первую очередь вы возьмете в расчет имеющиеся у вас на руках финансы. И не верьте многообещающей рекламе, согласно которой за «какие-то 300 долларов» вы сможете шикарно отдохнуть во Франции или Германии.

Ну а после определения географии тура нужно определиться и с турфирмой, которая поможет добраться до места и насладиться отпускными днями.

Итак, после тщательных поисков вы останавливаете свой выбор на одной из существующих сейчас на российском рынке турфирм и доверяете ей организацию своего отдыха.

Переложив заботы со своих плеч на плечи турфирмы, вы выбираете понравившийся и приемлемый по стоимости маршрут и отправляетесь приобретать путевку.

Таким образом, вы становитесь элементом цепочки, уже сложившейся до вашего желания воспользоваться услугами турбизнеса.

Но прежде давайте хотя бы примерно ознакомимся с индустрией туризма, тем более что существующий механизм туристического сервиса не так уж и сложен и разобраться в нем достаточно просто. А знание, как известно, та самая сила, которая всегда помогает предвидеть возможность ошибок, сбоев и подобных неприятных случайностей и в какой-то степени оградить себя от разного рода эксцессов.

Вся цепочка туруслуг (это касается выездного туризма) фактически состоит из четырех элементов: туроператор, турагент, турист и принимающая сторона, хотя и этот примерный перечень не является исчерпывающим (например, перевозчик, страховая компания, посольство тоже участвуют при организации тура, хотя и являются структурно независимыми). Кроме того, в процессе туристической деятельности возможно вмешательство и со стороны таможенных, пограничных служб, местных властей стран пребывания и др.

Основными действующими лицами туристской индустрии, которая включает в себя совокупность всевозможных средств размещения, транспорта, объектов питания, объектов и средств развлечения и т.п., являются туроператоры и турагенты — организации, осуществляющие соответственно туроператорскую и турагентскую деятельность.

Многие наверняка не знают, в чем разница между туристическими фирмами-операторами и фирмами-агентами. Туристское агентство (турагент) — розничная туристская фирма, занимающаяся реализацией туров населению, организуемых оптовыми туристическими фирмами (туроператорами), а также продажей потребителям отдельных туристических услуг (транспортных билетов, экскурсий и т.п.). Туристический оператор (туроператор) — оптовая туристическая фирма, иначе говоря, «производитель» туров, занимающийся на основании лицензии деятельностью по разработке и формированию туров. Перед тем как выбрать для себя турфирму, с которой вы будете оформлять отношения, подумайте, кто для вас лучше — оператор или агент.

(В России множество компаний, которые по одним турам работают как туроператоры, а по другим — как турагенты. Например, в качестве туроператора такая фирма продает туристам и другим агентствам сформированные ею туры в Таиланд и в то же время в качестве турагента продает туристам путевки в Испанию.)

Если вы решили заключить договор об оказании туристических услуг (купить путевку) с туроператором, то должны знать, что:

— как правило, компания (по тому направлению, где она является туроператором) может предложить лишь ограниченное число вариантов туров;

— зачастую менеджеры в компаниях-туроператорах относятся к пожеланиям отдельно взятого клиента не слишком внимательно — как при покупке тура, так и в дальнейшем (при его обслуживании), т.к. основной деятельностью туроператора все же является не розничная, а оптовая купля-продажа туристского продукта.

Однако у компании-туроператора есть ряд преимуществ:

1) все-таки иногда путевки дешевле покупать у туроператора (хотя часто их стоимость идентична стоимости тура у турагента, это связано с тем, что турагентам предоставляются большие скидки на туры и при минимальной наценке их стоимость для клиента идентична стоимости у туроператора, а иногда у турагентов путевки могут быть даже дешевле);

2) у туроператоров обычно имеется определенное количество гарантированных мест на определенные даты в пик сезона;

3) туристы имеют возможность получить информацию о турах «из первых рук»;

4) крупные туроператоры, как правило, более надежные, чем мелкие туристические фирмы;

5) туроператоры несут повышенную ответственность по сравнению с турагентами (при возникновении претензий у туриста, купившего путевку у турагента, они чаще всего будут переадресованы не турагентству, а туроператору, продавшему тур).

Ну а если вам больше по душе фирма-турагент, то учтите, что:

— информацию от турагента путешественник получает «из вторых рук», поэтому больше вероятности, что она может быть неполной или недостоверной, также повышается вероятность неправильного оформления документов и т.п.

— в так называемый «высокий сезон» турагент может просто не успеть купить вам тур, так как в пиковый период, в разгар сезона отпусков, все популярные туры уже раскуплены.

Примите во внимание, что и у турагента также есть свои ощутимые плюсы:

1) компания-турагент заинтересована в каждом клиенте, поэтому агентству выгоднее (чем туроператору) всячески угождать туристу и давать ему скидки, чтобы сделать этого клиента постоянным;

2) турагент располагает широким выбором туров от различных туроператоров и может помочь туристу выбрать подходящий тур в любую точку мира, тогда как операторы в большинстве своем работают по узким направлениям.

Несмотря на определенные различия, у туроператоров и у турагентов все-таки больше сходных черт:

1) при покупке одного и того же тура у туроператора или у турагента качество обслуживания должно быть одинаковым. То есть клиенты, заплатившие за путевки непосредственно туроператору, летят в тех же самолетах и отдыхают в тех же отелях, что и купившие туры у агентства;

2) если турагент выдает потребителю путевку и ваучер от своего имени, он принимает обязательства перед потребителем и несет перед ним такую же ответственность, как и туроператор, в связи с тем, что профессиональная деятельность как турагентов, так и туроператоров регулируется одним тем же Законом об основах турдеятельности. В том случае, когда путевки реализуются турагентом на основании заключенного с туроператором договора поручения, ответственность лежит на туроператоре, от имени которого действует турагент. То есть при осуществлении своей деятельности по продвижению туристского продукта туроператор и турагент несут одинаковую ответственность за достоверность информации о туристском продукте в порядке, установленном законодательством РФ.

Безусловно, к кому идти за путевкой — к турагенту или к туроператору, — решать именно вам.

NB

Отзывы о компании, состав договора, который предложат вам заключить, подробности тура, а также информация о гостинице важнее, чем организационная форма деятельности турфирмы.

Желательно остановиться на проверенных временем фирмах — обратите внимание на продолжительность работы на туристском рынке, постоянство местонахождения компании. Поинтересуйтесь, в какие объединения входит данная организация и, в первую очередь, является ли членом Российского союза туриндустрии, в каких туристских выставках участвовала. Посмотрите сайт и отзывы в Интернете.

«Лицом» компании является, безусловно, офис: как оформлен зал, как выглядят менеджеры. Если «контора» находится в квартире жилого здания или даже в подвале — это, безусловно, должно вызвать настороженность. Аналогичную обеспокоенность может вызвать и тот факт, что и в якобы приличном «офисе» кроме двух столов и нескольких стульев на фоне обшарпанных стен — ничего нет. Все это, как правило, говорит о том, что перед вами — фирма-однодневка. Такие фирмы на короткое время снимают «офис» подешевле, затем путем рекламного «бомбометания» собирают побольше денег и бесследно исчезают. Солидные же турфирмы всегда уделяют большое внимание своему внешнему виду и убранству, потому как знают, что визуальный ряд — это та самая одежка, по которой встречают. Очень важно, как работают менеджеры, как они вас встречают, умеют ли наладить психологический контакт, сколько времени вам уделяют.

Совет

Запомните самый главный совет — забудьте о своей природной скромности и тактичности. Проявите щепетильность, даже своего рода дотошность.

Поинтересуйтесь, кем и когда была выдана фирме лицензия, и если ее вовсе не оказалось, уходите. У стабильной турфирмы должны быть все необходимые юридические документы — цветные копии лицензий, сертификат (в которых должно быть указано имя руководителя и главного бухгалтера), а также книга жалоб и предложений. Как правило, документы вывешены на видном месте при входе.

После того как вам показали лицензию, попросите показать договор, в котором должны быть отражены все условия поездки. Если такового нет или вам протягивают листок с неряшливо отпечатанным текстом, проявите твердость и поищите другую фирму.

Помните, что гарантией хорошей поездки является именно та компания, у которой вы заказываете путевку и которой платите деньги. Если вы пришли в турагентство, обязательно узнайте название компании-туроператора: именно ее сотрудники будут встречать вас в чужой стране и обслуживать, а вы таким образом застрахуетесь от неприятностей.

Договор дороже денег

И вот у вас в руках договор, согласно которому вас обязуются «доставить», «поселить», «показать», «накормить». Не спешите подписывать. Попросите текст с подробной программой путешествия и отдыха. Будет еще лучше, если вам покажут видеоролик с записью того места, где вы будете жить, или хотя бы рекламный проспект.

В соответствии с положением статьи 10 Закона об основах турдеятельности реализация туристского продукта осуществляется на основании письменного договора, который должен соответствовать законодательству России (в том числе законодательству в области защиты прав потребителей). Согласно той же статье в перечень существенных условий договора на туристическое обслуживание входит:

— информация о туроператоре или турагенте, включая данные о лицензии, юридический адрес и банковские реквизиты;

— сведения о туристе в необходимом объеме;

— достоверная информация о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия (о правилах въезда в страну 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), его продолжительности (дате и времени начала и окончания путешествия), безопасности туристов (возможные опасности, с которыми могут встретиться туристы при совершении путешествий), порядок встречи, проводов, сопровождения;

— права, обязанности и ответственность сторон;

— розничная цена турпродукта и порядок его оплаты;

— порядок и сроки предъявления претензий туристом;

— условия изменения и расторжения договора.

NB В договоре указываются страна, отель, питание, количество человек, сроки пребывания и другие необходимые сведения о поездке.

В соответствии со статьей 14 Закона об основах турдеятельности туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

При приобретении путевки любой клиент (турист) вступает во взаимоотношения с турагентом, что должно обязательно оформляться договором купли-продажи турпродукта.

Поэтому обратите особое внимание на указанные в договоре:

— права, обязанности и ответственность сторон;

— срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по той или иной причине.

Для того чтобы избежать сложностей с доказыванием размера причиненного вреда, ответственность сторон за нарушение договора должна быть тщательно прописана. Обычно турфирмы подробно пишут об ответственности туриста, а о своей говорят лишь общими фразами: «фирма

несет ответственность за нарушение обязательств в порядке, предусмотренном законодательством». Такая формулировка не нарушает закона, но предпочтительнее, когда в договоре подробно прописана ответственность за нарушение каждого обязательства. Для удобства можно составить, например, такую таблицу:

Обязательство	Ответственность
Размещение в отеле *****	При снижении звездности отеля фирма возмещает разницу в стоимости номера на основании платежных документов и выплачивает компенсацию за причиненные неудобства в размере _____(руб.)
Во время отдыха будут организованы три автобусные экскурсии с гидом-переводчиком	При отмене одной или нескольких экскурсий потребителю возмещается их стоимость. При отсутствии переводчика возвращается ____% стоимости экскурсии.
Для оформления визы турист в срок до _____ предоставляет две фотографии паспортного образца, загранпаспорт, заполненную анкету	За каждый день просрочки предоставления указанных документов турист уплачивает неустойку в размере ____ руб.

Проследите также, чтобы в договоре были четко оговорены условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон; порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Иные условия договора, возникшие, допустим, из пожеланий туриста, могут определяться по соглашению сторон.

NB	Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия; недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось; непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют.

Бытует мнение, что, побывав в заграничном путешествии, российские туристы возвращаются домой с целым чемоданом обид и претензий. Но подобных неприятностей можно избежать, потратив перед поездкой хотя бы полчаса на изучение договора с туристической фирмой.

Совет

Во-первых, не стоит гнаться за дешевизной путевок, и, во-вторых, подходите к организации своего отдыха ответственно! Не бойтесь казаться дотошными скрягами, выбирая тот или иной тур.

Все, что непонятно, старайтесь прояснить. Не стесняйтесь — спрашивайте обо всем, обо всех деталях предстоящей поездки. Вам обязаны предоставить исчерпывающую информацию.

При покупке тура узнайте у менеджера турфирмы: включены ли в стоимость тура трансферы, переезды из аэропорта в гостиницу и обратно, сколько ночей и в какой гостинице вы будете жить, какова категория и месторасположение отеля, какова экскурсионная программа тура, как и кем проводятся экскурсии, предоставляется ли транспорт, входит ли в стоимость путевки оформление туристической визы, питание, медицинская страховка, платный ли пляж вам предлагают и есть ли на нем зонтики с лежаками. Проявите подозрительность к фразам типа «знакомство с достопримечательностями», «вечерняя прогулка» и т.д. Во время разговора с менеджером турфирмы получите от него подтверждение того, что под «знакомством с достопримечательностями» действительно подразумевается автобусная экскурсия с гидом, а не самостоятельные пешие прогулки брошенных на произ-

вол судьбы туристов по незнакомому городу. Спросите, далеко ли от моря находится отель, сколько раз меняют белье и где в ближайшем населенном пункте можно дешево пообедать.

Не стесняйтесь задать столько вопросов, сколько вы считаете нужным. Помните, что от этих вопросов зависит качество вашего отдыха. Если в тур включено питание, обратите особое внимание на все, что связано с кухней, качеством пищи и включенным количеством приемов пищи. В частности, много недоразумений порой вызывает завтрак, для которого в разных странах могут использоваться различные обозначения, зачастую вводящие в заблуждение того, кто не знает их истинного значения. Поинтересуйтесь, включены ли в стоимость налоги, портовые и другие сборы, которыми облагаются туристы в аэропортах многих стран. Если все или некоторые из указанных сборов не включены в стоимость тура, то его реальная стоимость для вас будет отличаться от той, которую озвучили в турфирме, — зачастую на достаточно значительные суммы. Узнайте, за сколько дней производится оплата. И самое главное — убедитесь, что стоимость тура не подлежала пересмотру. В наше инфляционное время это особенно важно.

Перед тем как поставить свою подпись, следует обратить внимание на полномочия лица, подписавшего данный договор со стороны турфирмы. В договоре должно быть указано, на основании какого документа действует подписавшее его лицо (устав, доверенность, приказ).

NB	Оформленное договором соглашение служит основанием для установления, изменения или прекращения гражданских прав и обязанностей.

Проверьте, есть ли в договоре информация о турфирме, регистрационные, лицензионные и банковские реквизиты, и соответствует ли название фирмы в шапке договора и на печати. Проследите, чтобы не было разницы между информацией, содержащейся в договоре и ваучере.

Название городов, категория гостиниц, маршрут, программа пребывания и прочие существенные условия вашего отдыха обязательно должны указываться в договоре или

туристской путевке. Туристский ваучер, в котором также указывается эта информация, служит, как правило, лишь для урегулирования взаимоотношений и расчетов между туроператором и принимающей стороной и как доказательство в споре зачастую не принимается (в соответствии со статьей 10 Закона об основах турдеятельности). Закон «О защите прав потребителей» обязывает фирму предоставить клиентам необходимую и достоверную информацию о товаре (услуге), обеспечивающую возможность их правильного выбора. И ваша задача — убедиться в том, что эти сведения нашли отражения в договоре.

Таким образом, договор должен быть грамотным во всех отношениях: и юридически, и орфографически, и стилистически. Он должен охватывать все аспекты ваших взаимоотношений с турфирмой. Кроме того, к договору должны быть обязательно приложены копия лицензии турфирмы и максимально подробное описание страны или места будущей поездки.

Естественно, вас волнует множество вопросов — как будет проходить ваше путешествие, кто за что отвечает, куда можно обратиться, что и в каком порядке следует предпринимать с момента уплаты денег и до возвращения домой. К сожалению, далеко не всегда турфирмы подробно оговаривают в договорах все интересующие вас вопросы. Особенно это относится к вопросам безопасности туристов, правилам поведения в стране или месте пребывания. В частности, вам будет полезна информация об особенностях пограничного, таможенного, санитарного режима, указания на неблагоприятные в том или ином отношении районы места пребывания, обычаи местного населения, нарушение которых чревато множеством негативных последствий.

При оформлении путевки вы подписываете целый ряд документов (не только сам договор, но и, к примеру, информационный листок и т.д.), которые имеют юридическую силу. Помните, что туристская путевка является неотъемлемой частью договора и в ней должны быть указаны конкретные условия путешествия, розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты. (Путевка, которую вы покупаете у турфирмы, является документом, подтверждающим факт передачи туристского продукта туристу.)

Перед подписанием вы должны внимательно прочитать каждый из «туристических» документов, убедиться, что в них прописано все: начиная от даты заезда, гостиницы и заканчивая всеми дополнительными условиями. И если у вас возникли какие-то вопросы, то лучше уточнить их сразу, а если возможно, зафиксировать все на бумаге.

NB

Даже если вы что-то упустили из виду при заключении договора, в Законе «О защите прав потребителей» заложена «презумпция некомпетентности», то есть подразумевается, что у вас отсутствуют специальные познания для оценки свойств и надлежащего понимания специальных терминов при заключении договора.

После подписания договора

После того как с помощью сотрудников турфирмы вы выбрали тур, сотрудники турфирмы подтверждают вашу заявку и бронируют тур (это может занять как несколько минут в случае «мгновенного подтверждения», так и несколько часов). Если тур успешно забронирован, вы отдаете деньги и получаете на руки договор с турфирмой. Если вы захотели посетить страну с безвизовым въездом, у вас также остаются на руках загранпаспорта. Если же вы выбрали для отдыха страну с необходимым оформлением визы, приготовьтесь отдать сотрудникам турфирмы загранпаспорта и все необходимые для получения визы документы: справки, фотографии, деньги на оплату визы. В случае посещения страны с оформлением визы учтите, что визу вам могут и не дать, а тур вы уже забронировали — поэтому желательно оплатить также «страховку от невыезда» (подробнее речь об этом пойдет в главе «Как застраховаться от неприятностей в пути и на отдыхе»), чтобы деньги в случае неоформления визы вам вернули.

Сотрудники турфирмы в момент выдачи договора должны сообщить, каким рейсом, из какого аэропорта и во сколько вы вылетаете. Как правило, документы на выезд: авиабилеты, страховые полисы, ваучеры на заселение, а также паспорта с визами будут ждать вас уже в аэропорту

в день вылета. Некоторые турфирмы предлагают заранее (за день-два до вылета) забрать эти документы из своего офиса.

NB	Визы ставятся на любую незанятую страницу паспорта, поэтому не удивляйтесь, если виза окажется в середине паспорта.

Быть может, перспектива получить документы за два часа до вылета многим не по душе — вдруг что-то окажется не так оформлено, или документов не будет вовсе, или сотрудник турфирмы не придет и т.д. и т.п. Но по этому поводу волноваться не стоит: процедура отработана и накладки маловероятны. Надо приехать в аэропорт вылета приблизительно за 2,5 часа до рейса и найти стойку своего туроператора (его вам назовут в турагентстве и скажут, где именно в большом здании аэропорта будет находиться представитель). После того как вы получите от представителя турфирмы конверт с документами, тщательно проверьте наличие авиабилетов (туда и обратно), страховой медицинский полис, ваучер на заселение (где указан отель, питание, срок пребывания и все прочее), а если вы отдавали паспорта — проверьте наличие виз. Помните, что турист вправе требовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги предоставляются. Но при этом надо иметь в виду, что туроператор или турагент не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, если это оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы.

Гостиница — временный дом

В мире не существует стандартной и универсальной системы классификации гостиниц, общепринятой во всех странах. Так, в некоторых странах существуют внутренние классификации, устанавливаемые и контролируемые государством, — например гостиницы 1-го, 2-го и 3-го класса. В других странах, преимущественно в Европе, существует классификация гостиниц количеством звездочек (обычно

от 1 до 5), в рамках которой самому высокому классу гостиниц присваивается наибольшее количество звездочек. В США «звездная» классификация практически не применяется. Вместо нее в различных вариациях могут использоваться обозначения, сходные с классификацией американского справочника OHRG.

Совет

Выбирая гостиницу, помните: размеры гостиницы (количество номеров) не обязательно свидетельствуют о качестве обслуживания.

В зависимости от типа гостиницы, ее назначения и класса стоимость проживания может включать или не включать питание. Поэтому в сфере туризма выделяют так называемые специальные «планы», касающиеся питания туристов в гостиницах: европейский, американский и т.д.

Если вы выбрали тур с трансфером, то должны знать, что при трансфере в отель гид подробно инструктирует группу туристов о пребывании в стране, о порядке заселения и услугах отеля, дает первоначальные сведения и назначает ознакомительную встречу на завтрашний день в вашем (или близлежащем) отеле.

Непосредственно при заселении гид может присутствовать, а может и оставить вас на рецепции отеля со всеми документами. В популярных у российских туристов странах чаще всего сотрудники рецепции понимают русский (и уж точно понимают английский). Вы передаете сотруднику отеля паспорт и ваучер на заселение, после ряда формальностей он вручает вам ключ (или карту) от вашего номера. При этом ваш паспорт могут забрать до завтра, что абсолютно нормально.

Заселившись в номер, вам предстоит освоить территорию отеля, определить местоположение всех служб и ресторана, в котором подают соответствующее времени суток питание. На ознакомительной встрече с гидом, которую назначили при трансфере в отель, вы узнаете о проживании в стране, ваших возможностях, экскурсиях, как рабо-

тают местные магазины, о том, как в случае необходимости вызвать врача, о порядке выезда из отеля.

В соответствии со своим внутренним распорядком каждый отель определяет время, к которому в день выезда вы должны освободить номер, независимо от того, во сколько вы реально покидаете отель. Упаковав вещи, вы относите их в специально оборудованную комнату в холле отеля, на рецепции возвращаете ключ от номера, оплачиваете (если необходимо) счет за пользование платными услугами отеля и все оставшееся до обратного трансфера время можете пользоваться всеми услугами отеля и питаться в соответствии с вашим туром.

В определенное гидом время за вами приедет трансферный автобус, который отвезет вас в аэропорт, где вы точно так же пройдете все формальности и отправитесь в обратный путь.

Как защитить нарушенные права туриста

Никакой договор, даже тот, где оговорены подробно всевозможные обстоятельства отдыха, не может дать стопроцентной гарантии от возникновения впоследствии непредвиденных проблем при выполнении договорных обязательств.

Неприятные неожиданности можно разделить на две основные категории — очень большие проблемы и небольшие неприятности.

Очень большие проблемы — это когда вас обманывают преднамеренно или не преднамеренно, но, что называется, по-крупному и на большие деньги. Небольшие неприятности — это возникающие по самым различным причинам «мелкие» недочеты в туристическом обслуживании: потеря багажа, замена отеля, отсутствие оплаченных экскурсий и т.п.

В любом случае заведомый обман со стороны турфирмы или провал какого-то слишком плохо организованного туристского проекта имеет одинаковый результат — турист теряет и время, то есть отпуск, и, конечно, деньги.

NB

Если у вас возникли какие-либо претензии к качеству обслуживания во время турпоездки, в соответствии с Законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» вы можете защитить свои права.

В большинстве договоров об оказании туристических услуг установлен обязательный досудебный претензионный порядок. В соответствии с ним сначала письменная претензия предъявляется самой турфирме. Если вы сразу обратитесь в суд, в соответствии со статьей 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (ГПК РФ) судья вернет вам исковое заявление.

Срок предъявления претензий установлен в статье 10 Закона об основах турдеятельности и составляет 20 дней с момента возвращения туриста из поездки. Время, в течение которого фирма обязана рассмотреть претензию, — 10 дней. Ответ должны прислать письмом с уведомлением о вручении и описанием вложения. С фирмы, которая не торопится с ответом, вы вправе потребовать неустойку за то, что она нарушила срок удовлетворения претензии. Если же компания и вовсе отказывается идти навстречу, обращайтесь в суд.

В суде у вас есть два преимущества. Во-первых, пункт 3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» освобождает вас от уплаты государственной пошлины. И даже проиграв дело, вы ничем не рискуете. Во-вторых, тот же пункт устанавливает так называемую альтернативную подсудность — по выбору истца. Это означает, что иск вы можете подать в тот суд, в который пожелаете: как по местонахождению турфирмы, так и по своему месту жительства, что для вас удобно, а туристическим компаниям накладно, так как, к примеру, придется откомандировывать своего представителя в другой город, где идет разбирательство.

Существует несколько видов претензий, обычно предъявляемых к турфирмам. Во-первых, это претензии, возникшие из-за неудовлетворительного размещения или обслуживания в отеле (или ином месте проживания). Чаще всего предъявляются следующие претензии к туристической фирме:

— неудовлетворительное состояние места проживания (антисанитарные условия, плохое качество предлагаемой пищи, отсутствие соответствующего обслуживания);

— несоответствие категории отеля условиям договора;

— удаленность отеля от города или пляжа, отсутствие развлечений.

Таким образом, если место пребывания действительно не соответствует условиям договора по санитарному состоянию или по качеству обслуживания, то турфирма обязана заменить отель на другой без какой-либо доплаты со стороны туриста.

Совет

Однако помните, что категория отелей в стране пребывания устанавливается исходя из особенностей той или иной страны. Поэтому отели одной и той же категории могут значительно отличаться не только в разных странах, но и в разных районах одной и той же страны.

Следующая разновидность претензий касается экскурсионной программы. Согласно статье 10 Закона об основах турдеятельности в договоре указывается маршрут путешествия. Но в соответствии с законодательством при изменении программы пребывания и изменении маршрута туристическая компания может сослаться на существенные изменения обстоятельств, к которым относятся:

— ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия;

— непредвиденный рост транспортных тарифов;

— введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов;

— резкое изменение курса национальных валют.

NB

Возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактически понесенными затратами сторон. При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать двукратной стоимости путевки.

Пример 1 неудачного отдыха. Турист N прилетел в страну NN. Машина турфирмы не встретила его в аэропорту, пришлось брать такси, а обещанный пятизвездочный отель с системой ultra all inclusive оказался совсем не пятизвездочным, обещанного кондиционера в номере нет, вместо вида на море — вид на городскую свалку. На завтрак N подали только яйца, на которые у него аллергия, позже выяснилось, что за напитки приходится доплачивать, а услуги гида платные и т.д.

В соответствии с нормами гражданского законодательства России N вправе предъявить недобросовестной компании претензию, указав в ней на несоответствие обещанных и фактических условий, и потребовать уменьшить стоимость тура и вернуть разницу. Начинать надо с возмещения суммы, которую турист был вынужден потратить на курорте, чтобы обеспечить себе тот отдых, на который рассчитывал. Такое право предоставляет статья 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Для того чтобы воспользоваться им в полной мере, надо большое внимание уделять всяческим бумажкам. Так, оплатив путевку в турфирме еще в России, следует попросить копию листа бронирования или хотя бы расписку, где менеджер должен указать, сколько принял денег и за что именно. Если потом, уже на курорте, придется доплачивать за уже оплаченные удобства, необходимо собирать письменные подтверждения всех непредусмотренных трат. Это должно стать правилом, ведь туркомпании обязаны компенсировать только те потери туриста, которые подтверждены документально.

Пример 2 неудачного отдыха. Турист К оплатил улучшенные апартаменты в гостинице, описав это в договоре, а поселили его в стандартный номер. Особенно часто такое происходит в так называемый «горячий» сезон, когда отели позволяют себе «овербукинг», то есть продают больше номеров, чем имеют.

В этом случае надо требовать от турфирмы возврата разницы в стоимости поездки. Но сначала можно обратиться к представителю принимающей стороны и потребовать уладить ситуацию. Причем требование должно быть

предъявлено в письменном виде и с копией — то есть два экземпляра заявления, на каждом из которых представитель поставит отметку, свидетельствующую о получении бумаги. Не исключено, что юридически грамотный подход сразу заставит фирму решить проблему мирным путем. Однако не торопитесь подписывать бумагу об отсутствии претензий, пока действительно не вселитесь в тот номер, на который претендуете. А если в дополнение к этому гид в качестве компенсации на месте предлагает дополнительные услуги — бесплатную экскурсию или обеды в ресторане, — соглашайтесь, так как получить деньги всегда гораздо сложнее.

Если же принимающая сторона не намерена ничего делать и оставляет туриста в том же номере, необходимо попросить у сотрудников отеля копию сертификата, прейскурант отеля, а также спра́вку от администрации.

Если требование выдвинет вся группа туристов, будет легче апеллировать доказательствами в суде. Или хотя бы сделайте так, чтобы ваши слова о сервисе, не соответствующем цене, подтвердили несколько попутчиков. Переговорить с ними можно еще до окончания поездки.

ИЗ ПРАКТИКИ

Турфирма NN широко разрекламировала программу путешествия в Гоа, индийский штат на берегу Аравийского моря, облюбованный и открытый для европейцев хиппи 60-х годов прошлого века и превращенный ими в территорию любви и свободы. Желающих прочитать «Книгу джунглей», а именно так называлась программа, было более чем достаточно. Деньги потекли рекой. Но несколько сотен человек из разных регионов России так и не отправились в экзотическое путешествие по той простой причине, что организаторы не оплатили услуги авиакомпании-перевозчика, в результате чего только в течение одного месяца были сорваны три вылета. Офис турфирмы NN недалеко от Пушкинской площади в Москве несостоявшиеся туристы буквально брали штурмом и держали в осаде несколько недель. Руководство компании предпочло общаться со своими вчерашними клиентами через посредников, обещая вернуть деньги после «выяснения обстоятельств». По скромным подсчетам, было собрано больше двух миллионов долларов.

Обычно подобные заманчивые «проекты», способные привлечь своей суперпрограммой, связаны с крупными и известными мировыми событиями — карнавалами, спортивными соревнованиями, концертами звезд и т.п.

ИЗ ПРАКТИКИ

Совсем недавно несколько десятков москвичей были обмануты фирмой NN, которая предлагала поездки на чемпионат Европы по футболу в Португалию и на Олимпийские игры в Афины. Мошенники намеревались скрыться с полученными деньгами, но в конце апреля 2006 г. сотрудниками МУРа были задержаны основные участники аферы Вадим Ш. и Андрей Щ. За год до этих событий они организовали фирму N, которая смогла получить с доверчивых граждан, желающих встретить Новый год на Карибах, более миллиона долларов. Организаторы исчезли вместе со всеми деньгами, оставив в своем офисе только мешок, доверху набитый загранпаспортами туристов.

Подобных «проектов» за год только в одной Москве обязательно набирается пятнадцать-двадцать.

ИЗ ПРАКТИКИ

Еще один часто встречающийся вид мошенничества — билет в один конец: фирма выдает проездные документы, например авиабилеты, только в одну сторону, и делает это, как правило, перед самым вылетом в аэропорту. Отлетающим обещают, что обратным билетом их обеспечит встречающая сторона. Но на месте выясняется, что никто ни о каких обратных билетах не слышал, а сами местные гиды при этом куда-то исчезают, а их мобильные телефоны не отвечают. Для того чтобы вернуться на Родину, туристам часто приходилось продавать свои часы, украшения и вещи.

Стопроцентной страховки от подобных неприятностей не существует. Но свести к минимуму риск можно за счет надежной фирмы и грамотно составленного договора.

ОБРАЗЕЦ

ПРЕТЕНЗИИ К ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЕ

Генеральному директору
Общества с ограниченной
ответственностью
«Турист и путешественник»
Трофимову С.П.
от _____,
проживающей по адресу
_____
_____

ПРЕТЕНЗИЯ

05 мая 2006 г. в вашей фирме мною был заключен договор на туристическое обслуживание и приобретена путевка в _____ на трех человек (двое взрослых и ребенок) с проживанием в гостинице ____ звезды. За путевку мною была уплачена сумма _____; в стоимость путевки входила оплата проживания в гостинице, полный пансион, экскурсии в _____. Представители Вашей фирмы меня заверили в том, что в гостиничном комплексе есть бассейн, тренажерный зал, а также ряд иных удобств; к тому же рядом с гостиницей находится частный пляж, на котором я и моя семья сможем ежедневно отдыхать. На таких условиях я согласилась воспользоваться услугами Вашей фирмы, выбрав ООО «Турист и путешественник» из множества других туристических фирм.

Как выяснилось после расселения в указанной в договоре гостинице, номер оказался тесным и шумным (окна выходили на автостраду и центральную улицу). Просьбы к администрации гостиницы переселить меня и мою семью в другой номер не дали результата.

Помимо этого, в черте гостиницы отсутствовали обещанные _____, а также экскурсионное обслуживание в _____. В первый день нашего пребывания в _____ вместо обещанной экскурсии по осмотру достопримечательностей нас повезли по магазинам, перенеся подъем и завтрак на более раннее время по сравнению с распорядком дня. Это причинило нам физический и моральный дискомфорт. Через несколько дней было объявлено, что мы должны заплатить за обусловленную в договоре «экскурсию» по _____ с человека. На следующий день во время экскурсии в _____ отсутствовал экскурсовод. Более того, после высадки из автобуса выяснилось, что аренда

катера к достопримечательностям _____ стоит для моей семьи _____.

Поездка в _____ также была сорвана по вине Вашей фирмы: нас отвезли за 40 км от места проживания, взяв за это по _____ с человека, и сообщили, что мы сами должны купить билеты для прохода в парк, а также позаботиться о своем обеде. В результате в _____ мы не смогли попасть.

Таким образом, все вышеизложенные факты свидетельствуют о полном несоответствии условиям, обозначенным в договоре и путевке.

На основании изложенного и в соответствии со статьями 12–14 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Компенсировать мне испорченный отдых в некомфортабельном номере гостиницы, звездность которой не соответствовала обусловленной в договоре.

2. Вернуть сумму, уплаченную мною, за не оказанные фирмой услуги по экскурсионному обслуживанию в _____, т.е. _____.

Прошу рассмотреть мою претензию в 10-дневный срок и сообщить результат. В случае оставления моих требований без внимания я буду вынуждена обратиться за защитой своих нарушенных прав в суд.

«____»_____2006 г. _____

(Ф.И.О., подпись)

Как компенсировать моральный вред

Российские суды выносят решение о возмещении морального ущерба крайне редко, да и суммы присуждают некрупные.

В соответствии с постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 20 декабря 1994 г. № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» «при рассмотрении дела суду необходимо выяснить: чем подтверждается факт причинения потерпевшему морального вреда, при каких обстоятельствах и какими действиями он нанесен, степень вины

причинителя вреда, а также соразмерна ли заявленная сумма компенсации вреда. При определении размера компенсации морального вреда суды также должны учитывать требования разумности и справедливости». Так что в большинстве случаев одно лишь заявление туриста о перенесенных нравственных страданиях, подтверждаемое свидетельскими показаниями родных потерпевшего, судьи считают недостаточным основанием для того, чтобы взыскать с турфирмы крупную компенсацию.

Тем не менее в статье 6 Закона об основах турдеятельности установлено, что если фирма не выполнила условия договора, ее клиент имеет право на компенсацию морального вреда, который заключается в «нравственных переживаниях в связи с утратой родственников, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, потерей работы, раскрытием семейной, врачебной тайны, распространением не соответствующих действительности сведений, порочащих честь, достоинство или деловую репутацию гражданина, временным ограничением или лишением каких-либо прав, физической болью, связанной с причиненным увечьем, иным повреждением здоровья либо в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий». Каждый подобный факт должен быть подтвержден документально.

ОБРАЗЕЦ

ДОГОВОР
ОБ ОКАЗАНИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

г. Москва «____»_____2006г.

Общество с ограниченной ответственностью «Турист и путешественник» в лице генерального директора Трофимова Сидора Петровича, действующего на основании Устава и лицензии ТД № 0012345 от 1 января 2006 г. на право осуществления туристической деятельности Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации, именуемое в дальнейшем «Турфирма», с одной стороны, и _____, проживающий(ая) в г. Москва, именуемый(ая) в дальнейшем «Турист», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Турфирма продает, а Турист приобретает и оплачивает обусловленный в настоящем договоре тур. Турфирма, в соответствии с положениями настоящего договора, должна предоставить туристу весь комплекс туристских услуг. Объем и качество туристских услуг приведены в следующих приложениях, являющихся неотъемлемыми частями настоящего договора:

— туристическая путевка тип-форма ТУР-1;

— информационный листок с информацией — об особенностях и потребительских свойствах турпродукта, условиях страхования в стране пребывания;

— памятка туриста с информацией о факторах риска и рекомендуемых правилах поведения при совершении поездки.

Указанный комплект документов содержит все существенные условия договора, установленные статьей 10 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации». Турист ознакомился с указанными документами, согласен с ними и обязуется их выполнять.

1.2. Туристско-экскурсионная путевка включает в себя услуги согласно описанию тура, которое является неотъемлемой частью договора.

2. ИНФОРМАЦИЯ О ПУТЕШЕСТВИИ

Турфирма, как турагент, предоставляет от имени туроператора в лице _____ туристический продукт, включающий в себя пакет туристических услуг. Перечень туристических услуг (без дополнительных услуг), предоставляемых Турфирмой по настоящему договору, определен Приложением 1.

2.1. Вид и маршрут путешествия.

2.2 Дата, место, время начала и окончания путешествия, общая продолжительность тура: _____ дней _____ ночей.

2.3 Порядок встречи, проводов и сопровождения туристов. Сопровождение группы._____

Наличие охраны.

2.4. Вид транспорта, обеспечивающего Туристу доставку к месту проведения тура, категория проездного билета _____ _____ авиа, эконом.класс, регулярный рейс.

2.5. Размещение Туриста. Название и категория гостиницы: _____, тип размещения:_____

2.6. Питание Туриста _____

2.7. Услуги переводчика не предоставляются.

2.8.Тургруппу сопровождает:

_____

2.9. Минимальное количество туристов, при котором состоится путешествие от ____ человека.

2.10. Срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится, за 3 дня до начала тура.

2.11. Программа пребывания Туриста указана в информационном листке.

3. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА СТОРОН

3.1. Обязанности и права Турфирмы.

3.1.1. Турфирма обязана предоставить Туристу необходимую и достоверную информацию, обеспечивающую возможность выбора тура.

3.1.2. Турфирма обязана принять от Туриста заявку на оказание туристско-экскурсионных услуг, являющуюся неотъемлемой частью настоящего договора, и в течение трех рабочих дней информировать Туриста о возможности исполнения вышеуказанной заявки.

3.1.3. Турфирма обязана предоставить Туристу достоверную информацию о правилах пребывания в стране или местности путешествия, об условиях безопасности туристов в стране или местности туристической поездки, рекомендации по исключению опасных факторов на всем маршруте пребывания. Факт подписания договора свидетельствует об ознакомлении Туриста со всей вышеуказанной информацией в полном объеме.

3.1.4. После полной оплаты тура Туристом Турфирма обязана выдать ему путевку установленного образца и оформить иные (туристские и проездные) документы, обусловленные настоящим договором.

3.1.5. По желанию Туриста Турфирма обязана предоставить сметную стоимость на оказываемые услуги.

3.1.6. Турфирма обязана своевременно информировать Туриста (за 10 дней до начала поездки) обо всех возможных изменениях, могущих повлечь за собой отказ Туриста от поездки, и получить письменное подтверждение или отказ от поездки с полным возвратом стоимости оплаченных услуг.

3.1.7. Во время Тура Турфирма обязана предоставить Туристу весь пакет туристско-экскурсионных услуг в полном объеме, предусмотренном в настоящем Договоре.

3.1.8. Турфирма имеет право аннулировать предоставление тура в случае несвоевременной оплаты, непредставления или несвоевременного предоставления Туристом необходимых для оформления поездки документов.

3.1.9. Турфирма имеет право снять Туриста с маршрута при невыполнении им правил поведения на транспорте, на территории страны пребывания, в гостинице (распитие спиртных напитков, хулиганские действия и т.п.), требовать от Туриста возмещения нанесенного им ущерба.

3.1.10. Турфирма имеет право отменить путешествие при наступлении изменения существенных обстоятельств, определенных статьей 10 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»: ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия; недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось; непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют.

3.2. Обязанности и права Туриста.

3.2.1. Турист обязан предоставить Турфирме полную и достоверную информацию, необходимую для оказания услуг, входящих в тур, действительные документы в отношении себя и иных участников тура, указанных в Заявке, в том числе предоставить Турфирме информацию об имевших место отказах в выдаче визы туристу, а также документы: загранпаспорта всех участников, поименованных в Заявке. Турфирма вправе потребовать от Туриста предоставления иной необходимой информации и документов. Указанная информация и документы предоставляются туристом не позднее 15 дней до начала поездки. В случае несоблюдения Туристом условий настоящего пункта Турфирма никакой ответственности за последствия перед Туристом не несет.

3.2.2. Турист обязан оплатить услуги Турфирмы в порядке и сроки, предусмотренные настоящим договором. При невыполнении условий п. 3.1.8 настоящего договора Турист обязан возместить понесенные Турфирмой расходы.

3.2.3. Турист обязан ознакомиться с настоящим договором в полном объеме. Факт подписания договора свидетельствует об ознакомлении Туриста со всей имеющейся в договоре информацией.

3.2.4. Если того требует законодательство РФ и/или страны посещения, Турист обязан застраховаться сам и застраховать иных участников, указанных в туристической путевке на период нахождения в туристской поездке. Отказ от обязательного страхования дает право Турфирме в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор и потребовать возмещения причиненных убытков.

3.2.5. Турист обязан своевременно прибыть в указанные в Заявке места сбора перед отправкой и возвращением, имея при себе все необходимые и достаточные для осуществления поездки документы, а также личную экипировку, в соответствии с характером туристской поездки. В случае, если необходимые для поездки документы оформлялись Туристом самостоятельно, он несет полную ответственность за их содержание и соответствие требованиям законодательства.

3.2.6. Во время поездки, согласно ст. 7 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», Турист обязан: соблюдать условия и сроки тура; соблюдать нормы права страны (места) временного пребывания, уважать социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные устои страны (места) пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать установленные правила въезда и выезда, таможенные правила, правила перевозок пассажиров и багажа, проживания в отелях, а также правила личной безопасности.

3.2.7. Турист имеет право на свободу передвижения, свободный доступ к туристическим ресурсам с учетом принятых в стране пребывания ограничительных мер.

3.2.8. Турист имеет право на получение неотложной медицинской помощи в соответствии с условиями медицинской страховки, оформленной перед поездкой.

3.2.9. Турист имеет право досрочно отказаться от путешествия, возместив при этом Фирме понесенные расходы.

3.2.10. При возникновении претензий к качеству и количеству услуг во время туристской поездки Турист обязан предъявить в письменной форме свои претензии руководителю группы (гиду, турлидеру, сопровождающему) или представителю принимающей стороны для их разрешения на месте.

3.2.11. Турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий настоящего договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.2.12. Турист имеет право потребовать изменения или расторжения договора до начала путешествия, если не могут быть обеспечены ранее оговоренные сторонами состав и качество услуг, входящих в тур.

3.2.13. В случае подписания настоящего договора несколькими Туристами их права, обязанности, ответственность и требования по настоящему договору являются солидарными.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Турист несет ответственность за соблюдение настоящего договора; за точность сведений, предоставляемых для оформления выездных документов; за действие своего заграничного паспорта и иных, необходимых для поездки документов; за соблюдение таможенных правил; за сохранность личных вещей, документов и денежных средств; за соблюдение инструктажей по безопасному прохождению маршрута.

4.2. В случае отказа Туриста от услуг по страхованию (п. 5) все расходы, связанные с наступлением страхового случая, Турист несет самостоятельно, без какого-либо возмещения.

4.3. В случае, если Турист заключает настоящий договор не только в своих интересах либо представляет интересы третьих лиц, он несет ответственность за правильность сообщенных в заявке данных о туристах, за действительность их заграничных паспортов, за выполнение всеми туристами всех вышеуказанных обязательств (обязанностей, прав, ответственности), включая обязательства по оплате тура.

4.4. Ответственность за последствия, вызванные нарушением Туристом правил проезда, провоза и сохранности багажа, а также законов и правил пребывания в стране (месте) совершения путешествия, возлагается на Туриста.

4.5. Турфирма несет ответственность за материальный ущерб и моральный вред, причиненный Туристу вследствие недостатков предоставленного тура или ненадлежащей информации о туре в порядке и объеме, предусмотренном законодательством РФ, за исключением случаев, предусмотренных настоящим договором.

4.6. Турфирма несет ответственность перед Туристом отдельно за невыполнение каждой из услуг, указанных в программе тура, в размере сметной стоимости непредоставленных и/или ненадлежаще предоставленных услуг.

4.7. Турфирма не несет материальной ответственности перед Туристом за качество услуг, самостоятельно заказанных и оплаченных Туристом на месте, в том числе за качество питания вне отеля проживания.

4.8. Турфирма не несет материальной ответственности за изменение сроков поездки при общепринятых в деловой практике туристского бизнеса форс-мажорных и других обстоятельствах, произошедших не по ее вине, в том числе: отмене, переносе или задержке рейса авиакомпанией; изменении сроков оформления виз в посольствах; отказе в выдаче визы посольством; за действия Туриста, повлекшие неисполнение условий настоящего

договора по его вине; за несоответствие предоставленного туристского обслуживания ожиданиям Туриста вследствие его субъективной оценки.

4.9. Турфирма не несет материальной ответственности за ущерб, причиненный имуществу Туриста на территории страны пребывания. Ущерб подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством страны пребывания, с обязательным заверением этого факта органами полиции.

4.10. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор): пожара, стихийных природных бедствий, военных действий, забастовок или иных общественно-политических и экономических событий, а также непредвиденных и непреодолимых обстоятельств, в том числе из-за существенного и не объявленного заранее изменения Правительством Российской Федерации или стран по маршруту тура условий въезда/выезда граждан.

5. СТРАХОВАНИЕ ТУРИСТА

5.1. Турфирма заключает договор на страхование Туриста от несчастного случая со страховой компанией «ИНТЕРСТРАХ», знакомит Туриста с условиями страхового полиса. При наступлении страхового случая Турист обязан поставить в известность Турфирму (либо ее представителя в стране пребывания), Турфирма обязана незамедлительно сообщить страховой компании о наступлении страхового случая.

5.2. Турфирма рекомендует Туристу заключить договор медицинского страхования, страхования от повреждения, полной или частичной гибели багажа и т.д. со страховой компанией ОСАО «ИНТЕРСТРАХ» (полный перечень услуг, предоставляемых компанией ОСАО «ИНТЕРСТРАХ», представлен в офисе ООО «Турист и путешественник» на информационном стенде).

6. СТОИМОСТЬ ТУРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Общая стоимость тура составляет _____ (_____). Оплата медицинской страховки и авиабилетов включена в общую стоимость тура. При безналичных расчетах днем оплаты считается день поступления средств на счет фирмы. Стоимость туристических услуг оплачивается Туристом Турфирме согласно выставленному счету.

6.2. При подтверждении Туристом желания приобрести предлагаемый туристический продукт и заключении настоящего до-

говора Турист вносит депозит в кассу (на расчетный счет) Турфирмы за 10 календарных дней до начала поездки, указанного в туристической путевке.

6.3. Турист вправе отказаться от тура за 21 день до его начала без удержания затрат на его организацию. При аннуляции договора Туристом менее чем за 20 дней до поездки Турфирма удерживает понесенные затраты на оформление Туриста в тур, оплату отелей, авиабилетов, а также фактические расходы, понесенные Турфирмой(и подтвержденные калькуляцией), что составит:

за 20 дней — 20% от общей стоимости тура;

за 15 дней — 30% от общей стоимости тура;

за 7–4 дня — 50% от общей стоимости тура;

за 3 дня — 70% от общей стоимости тура;

за 2 дня или при неявке на место сбора группы — 100% общей стоимости тура.

6.4. При просрочке сроков оплаты тура (п. 6.2. настоящего договора) считается, что тур аннулирован по инициативе Туриста.

6.5. Аэропортовые, консульские и иные сборы оплачиваются Туристом самостоятельно по месту их взимания и в стоимость тура не включаются, если это не предусмотрено особыми условиями договора.

6.6. При реализации срочной заявки на путешествие, при достигнутой взаимной подтвержденной договоренности (оформленной заявкой) вручение документов производится непосредственно перед отъездом представителем Турфирмы при подтверждении документа об оплате тура.

6.7. Стоимость предоставленных туристских услуг, невостребованных Туристом, не возмещается и компенсации не подлежит.

7. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЙ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА И ЕГО РАСТОРЖЕНИЕ

7.1. Изменения условий договора после его подписания Сторонами допускается только по соглашению Сторон. Указанные изменения должны быть совершены в письменном виде.

7.2. Неявка Туриста в место сбора туристической группы в день отъезда считается односторонним расторжением договора со стороны туриста. Турфирма вправе при наступлении такого случая удержать с Туриста стоимость понесенных ею расходов.

7.3. Турфирма имеет право по основаниям, перечисленным в пункте 3.1.10, в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор с возмещением в бесспорном порядке Туристу оплаченных средств.

8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Турфирма освобождается от ответственности за нарушение условий договора, связанное с прохождением паспортного и таможенного контроля, в случае нарушения Туристом режима в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации и других стран.

8.2. Турфирма освобождается от ответственности за нарушение условий договора, связанное с прохождением паспортно-визового контроля по прибытии в страну, так как решение о допуске в страну принимается эмиграционными властями страны пребывания на месте и во въезде может быть отказано без объяснения причин.

8.3. Настоящим Турист подтверждает, что в случаях, предусмотренных п. 4.3. настоящего договора, он является уполномоченным представителем всех указанных в заявке лиц, в том числе вправе единолично принимать решение о любых изменениях и/или дополнениях к настоящему договору.

8.4. В случаях, предусмотренных п. 4.8 настоящего договора, Турфирма возвращает Туристу всю выплаченную им сумму за вычетом документально обоснованных фактических затрат Фирмы к моменту наступления форс-мажорных обстоятельств.

8.5. Сторона, для которой в связи с форс-мажорными обстоятельствами создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, должна сообщить другой стороне о наступлении (или прекращении) указанных обстоятельств немедленно или в срок не позднее трех дней с момента их наступления (или прекращения). Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает стороны права ссылаться на любые из этих обстоятельств и не освобождает от ответственности по настоящему Договору.

8.6. Претензии Туриста по качеству предоставляемых услуг должны быть зафиксированы в письменной форме и заверены подписью гида либо представителя принимающей стороны. В случае возникновения у Туриста претензий, связанных с качеством предоставляемых Турфирмой, или туроператором, услуг, для предоставления возможности исполнения требований Закона РФ «О защите прав потребителей» Турист обязан немедленно уведомить Турфирму (ее представителя) либо представителя принимающей стороны. В соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству туристского продукта предъявляется Туристом к Турфирме не позднее 20 дней с момента окончания тура. При установлении вины Турфирмы (ее представителей) или принимающего туроператора, Фирма

удовлетворяет претензию в течение 10 дней после ее получения. Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать два размера стоимости туристского продукта.

8.7. В случае возникновения споров по настоящему Договору или в связи с ним Стороны должны принять все меры для их разрешения путем переговоров. При недостижении согласия споры подлежат рассмотрению в суде, установленном законодательством Российской Федерации.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

9.1. Договор вступает в силу с момента подписания обеими сторонами и действует в течение 20 дней со дня окончания тура.

9.2. Претензии по настоящему Договору должны быть рассмотрены в течение 10 рабочих дней с момента подачи письменного заявления Туриста, а по истечении срока действия настоящего Договора считаются недействительными. Претензии принимаются только от Туриста, выполнившего свои обязательства, при предъявлении Договора, Заявки информационного листа и проездных документов.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон. Все приложения к настоящему договору являются его неотъемлемыми частями.

10.2. Аэропортовый сбор в аэропорту _____ составляет _____ и оплачивается туристом дополнительно.

11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ООО «Турист и путешественник»

Юридический адрес: Москва, ул. Проспект Мира, д.101.

Фактический адрес: Москва, ул. 3-я Мытищинская, д.22.

Тел. (495) 101 2233, 101 3344.

ОКПО 12345678, ИНН 1234567899.

Банк: МФ ОАО «ТУРБАНК»

р/с 10101110111100000110, БИК 022222222.

к/с 10101110000000000222.

Генеральный директор

ООО «Турист и путешественник»

_____ Трофимов С.П.

Турист(ы):
Паспорт: _____
Место жительства: _____
Телефон: _____

Инструктаж проведен: _____
Туристическая путевка, информационный листок с информацией об особенностях и потребительских свойствах турпродукта, памятка туриста с информацией о факторах риска и рекомендуемых правилах поведения при совершении поездки и все приложения к договору, являющиеся его неотъемлемыми частями, получены.

«___» _____ 200_г. Подпись _____

Медицинское страхование:

_____ /_____/

ОБРАЗЕЦ

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ О РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА С ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМОЙ И ВОЗМЕЩЕНИИ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

В Тверской межмуниципальный суд г. Москвы
ИСТЦЫ: Николаева Тамара Федоровна,
Николаев Василий Петрович, лроживающие по адресу: Москва, ул. Рождественский бульвар, д. 1, кв.21.
ОТВЕТЧИК: Закрытое акционерное общество «Турист и путешественник» адрес: Москва, ул. Тверская, д.1.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

21 мая 2006 года мною был заключен договор с ответчиком на оказание туристической услуги и были приобретены две путевки (для меня и моего мужа Николаева Василия Петровича) на автобусный тур по Европе (Прага — Париж — Берлин). Я выбрала именно этот тур, так как давно мечтала посмотреть именно Берлин.

Свои обязательства по договору я выполнила полностью — за путевки мною была уплачена сумма, эквивалентная 1000 (тысяче) долларов США по курсу Центробанка РФ на день платежа, а также 7000 рублей за ж/д переезд Москва — Брест — Москва, что подтверждаю приходным ордером.

В Бресте нам был подан автобус для тура по Европе, хотя уже в Бресте вся наша туристическая группа заметила, что автобус — очень старый и находился в крайне плохом техническом состоянии. Много раз во время пути, начиная с Бреста, мы видели, что шоферы ремонтируют автобус. Поэтому неудивительно, что во время пути в 11 часов 30 минут утра 10 июня автобус сломался на шоссе в 160 км от Берлина.

После этого инцидента представители ответчика — руководители группы — объяснили нам, что они звонили в техпомощь, но оказание услуг техпомощи для такого старого автобуса очень дорого и поэтому фирма-перевозчик пришлет нам другой автобус. 16 часов мы были вынуждены провести на обочине шоссе. Посещение и осмотр Берлина не состоялись. И только в 3 час 30 минут ночи 11 июня за нами пришел другой автобус, и мы были вынуждены без отдыха — ночевки и завтрака в гостинице, как это было указано в договоре, ехать до Бреста. В результате получилось так, что мы находились без отдыха более двух суток.

Таким образом, ответчиком было допущено существенное нарушение условий договора по оказанию туристических услуг, и нам была оказана услуга с существенными недостатками.

Кроме того, я и мой муж перенесли большие физические и нравственные страдания — 16 часов мучительного ожидания на обочине шоссе в незнакомой стране — без денег, без питьевой воды, без питания, испытывая гнетущее чувство унижения от того, что нашими правами пренебрегают сознательно, не желая оплатить немедленный ремонт автобуса. Во время длительного (более 2 суток) периода без нормального отдыха у меня очень сильно отекли ноги — каждый шаг причинял мне физическую боль и этот отек сохранялся в течение нескольких дней уже после возвращения из тура, что подтверждено заключением участкового врача. Кроме того, я была вынуждена впоследствии тратить деньги на лекарства. В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» все вышеперечисленное дает мне право требовать компенсации морального вреда.

Согласно положениям статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и, исходя из существа дела, я также вправе предъявить требования ответчику: о соответст-

вующем уменьшении цены оказанной услуги или расторжении договора об оказании услуги с существенными недостатками.

Таким образом, мною была предъявлена ответчику претензия с требованиями соответствующего уменьшения цены оказанной услуги и возмещения морального вреда, однако ответчик отказался в добровольном порядке удовлетворить мои законные требования.

Отказ ответчика от добровольного удовлетворения моих законных требований также нанес мне моральный вред в связи с тем, что я была вынуждена затрачивать свое время и средства для защиты своих нарушенных прав.

На основании изложенного и в соответствии со статьями 13, 15, 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Расторгнуть договор на оказание услуги с существенными недостатками — и обязать ответчика вернуть мне полностью уплаченные мною деньги в сумме: рублевого эквивалента 1000 (тысяча) долларов США по курсу Центробанка РФ на день платежа и 7000 рублей, уплаченные мною за ж/д переезд.

2. Возмещения морального вреда, нанесенного мне и моему мужу, в размере 20 000 рублей.

3. Взыскать с ответчика произведенные мною судебные расходы.

4. Взыскать с ответчика штраф в размере $^1/_2$ цены иска[1].

Приложение:

1) копия искового заявления для ответчика;
2) копия договора с турфирмой;
3) копия приходного ордера;
4) копия акта о вынужденной стоянке автобуса;
5) справка из городской поликлиники № 101 г. Москвы;
6) копия рецепта врача;
7) копия претензии;
8) копия ответа на претензию.

3 июля 2006 года _____ Николаева Т.Ф.

_____ Николаев В.П.

---

[1] С 1 января 2005 года штраф взимается в размере 50% от суммы удовлетворенных требований потребителя.

Глава 3

ПЕРЕВОЗЧИК И ЕГО ОБЯЗАННОСТИ

Как правило, турфирма не располагает собственным транспортом, а прибегает к услугам специализированных транспортных предприятий. И первое, с чем вы сталкиваетесь, отправляясь в путешествие, — это самолет, поезд, теплоход и т.д.

ОБРАЗЕЦ

ДОГОВОР ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА

г. _____ «___»_____20___ г.

_____, именуемое
(наименование предприятия, перевозящего пассажира)

в дальнейшем «Перевозчик», в лице _____
_____, действующего на основании
(должность, Ф.И.О.)

_____, с одной
(устава, положения)

стороны, и _____,
(Ф.И.О. пассажира, его паспортные данные)

именуемый в дальнейшем «Пассажир», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В соответствии с настоящим договором Перевозчик обязуется перевезти Пассажира и его багаж _____
_____
(наименование багажа, его вес,

_____
размеры и другие характеристики)

в следующий пункт назначения: _____,
(наименование)

выдать багаж Пассажиру или другому лицу, управомоченному на его получение, а Пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд и провоз багажа.

1.2. Заключение настоящего договора удостоверяется билетом, а также багажной квитанцией.

1.3. Пассажир имеет право в порядке, предусмотренном _____

_____:

(указать транспортный устав или кодекс)

— перевозить с собой детей бесплатно или на иных льготных условиях;

— перевозить с собой бесплатно ручную кладь в пределах установленных норм.

1.4. Плата за проезд и провоз багажа составляет: _____

_____

1.5. Проезд и провоз багажа оплачиваются в следующем порядке и в следующие сроки: _____

_____

1.6. Перевозчик обязуется доставить Пассажира и его багаж в пункт назначения в срок, определенный в порядке, предусмотренном _____

_____

(указать транспортный устав или кодекс)

1.7. Время отправления и прибытия транспортного средства:

_____

2. Ответственность за нарушения обязательств по перевозке

2.1. В случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по перевозке Стороны несут ответственность, установленную ГК РФ, транспортным уставом или кодексом.

2.2. Стороны настоящего договора за нарушение ими обязательств по перевозке предусматривают следующую ответственность: _____

_____

_____

3. Ответственность Перевозчика за задержку отправления пассажира.

3.1. За задержку в отправлении транспортного средства, перевозящего Пассажира, или опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения (за исключением перевозок в городском и пригородном сообщениях) Перевозчик

уплачивает Пассажиру штраф в размере, установленном _____
_____
_____,
(указать транспортный устав или кодекс)
если не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, угрожающих жизни и здоровью пассажиров, или иных обстоятельств, не зависящих от Перевозчика.

3.2. В случае отказа Пассажира от перевозки из-за задержки отправления транспортного средства Перевозчик обязан возвратить Пассажиру провозную плату.

4. Ответственность Перевозчика за утрату, недостачу и повреждение (порчу) багажа. Ответственность Перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью Пассажира

4.1. Перевозчик несет ответственность за сохранность багажа, происшедшую после принятия его к перевозке и до выдачи Пассажиру или лицу, управомоченному на получение багажа, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) багажа произошли вследствие обстоятельств, которые Перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело.

4.2. Ущерб, причиненный при перевозке багажа, возмещается Перевозчиком в следующем размере:

— в случае утраты или недостачи багажа — в размере стоимости утраченного или недостающего багажа;

— в случае повреждения (порчи) багажа — в размере суммы, на которую понизилась его стоимость, а при невозможности восстановления поврежденного багажа — в размере его стоимости;

— в случае утраты багажа, сданного к перевозке с объявлением его ценности, — в размере объявленной стоимости багажа.

Стоимость багажа определяется исходя из его цены, указанной в счете Продавца, а при отсутствии счета — исходя из цены, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары.

4.3. Перевозчик наряду с возмещением установленного ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) багажа, возвращает Отправителю провозную плату, взысканную за перевозку утраченного, недостающего, испорченного или поврежденного багажа.

4.4. Документы о причинах утери багажа (коммерческий акт, акт общей формы и т.п.), составленные Перевозчиком в односто-

роннем порядке, подлежат в случае спора оценке судом наряду с другими документами, удостоверяющими обстоятельства, которые могут служить основанием для ответственности Перевозчика, Отправителя либо Получателя багажа.

4.5. Перевозчик несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью Пассажира, в соответствии с правилами главы 59 ГК РФ.

5. Заключительные положения

5.1. Во всем ином, не урегулированном в договоре, Стороны будут руководствоваться нормами ГК РФ, а также нормами

_____

_____

(наименование транспортного устава или кодекса)

5.2. Договор составлен в _____-х экземплярах.

5.3. Адреса Сторон:

Перевозчик:

_____

_____

_____

Пассажир:

_____

_____

(фамилия, имя, отчество)

паспорт: серия _____, номер _____, выдан

_____

_____

адрес: _____

_____.

Перевозчик

_____

М.П. (подпись)

Пассажир

_____

(подпись)

ОБРАЗЕЦ

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗМЕЩЕНИИ УБЫТКОВ В СВЯЗИ С НЕИСПОЛНЕНИЕМ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ

В Тверской межмуниципальный суд г. Москвы
ИСТЦЫ: Фомин Николай Иванович, Фомина Галина Петровна,
проживающие по адресу: Москва, ул. Правды, д. 4, корп. 3, кв.74.
ОТВЕТЧИК: Закрытое акционерное общество «АЭРОТУР»
адрес: Москва, 2-я Тверская-Ямская, д. 7/8.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

31 мая 2006 г. нами был заключен договор перевозки пассажиров. В соответствии с условиями договора ЗАО «АЭРОТУР» приняло на себя обязательства перевезти нас из Москвы в Дубайи и обратно. Нам были выданы авиабилеты, согласно которым вылет из Москвы должен был состояться 7 июня 2006 г. в 12.30, а вылет из Дубайи — 10 июня 2006 г. в 22.55 (по местному времени). Стоимость авиабилетов в рублевом эквиваленте по курсу ЦБ РФ на день покупки билетов в размере 190 долларов США была внесена каждым из нас при заключении договора.

Накануне вылета из Москвы нам позвонили представители ЗАО «АЭРОТУР» и сообщили об изменении времени вылета самолета, следующего по маршруту Москва — Дубайи. Вместо указанного в билетах времени самолет должен был вылететь в 15.00. В действительности вылет самолета состоялся в 16.30.

В день отлета из Дубайи, прибыв в аэропорт за 3 часа до отправления самолета, мы узнали, что наш самолет вылетел раньше указанного в билетах времени. Никаких объяснений от представителей ЗАО «АЭРОТУР» по поводу случившегося нам предоставлено не было.

На следующий день (в воскресенье) мы вновь пытались вылететь в Москву. Однако самолет снова вылетел раньше указанного в расписании времени. Следующий рейс ответчика должен был состояться только во вторник, 13 июня.

Мы дозвонились до ответчика и узнали, что мы можем вылететь 13 июня 2006 г. лишь в случае повторной оплаты билета.

13 июня мы прибыли в аэропорт в 12.00 (за восемь часов до вылета). После долгих переговоров с работниками аэропорта нам все-таки удалось вылететь в Москву.

Таким образом, по вине ответчика мы были вынуждены нести расходы на проживание, питание, телефонные переговоры.

Кроме того, нам был причинен существенный моральный вред: нервные стрессы в день отлета и на следующий день, переживания по поводу ночлега, багажа.

Поскольку мы не рассчитывали на столь длительное пребывание в Дубайи, мы были ограничены в средствах. Кроме того, наши родственники в Москве были крайне обеспокоены нашим отсутствием в прилетевшем 10 июня 2006 г. самолете. Из-за несвоевременного возвращения из Дубайи у нас возникли проблемы на работе.

В соответствии со ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» за просрочку исполнения обязательств виновная сторона уплачивает неустойку из расчета 3% стоимости услуги за каждый час просрочки (но не более 100% общей стоимости услуги).

На основании изложенного и в соответствии со ст. 15, 30 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 15 ГК РФ

ПРОСИМ:

1. Взыскать с ответчика неустойку за просрочку исполнения договора в рублевом эквиваленте по курсу ЦБ РФ на день вынесения судебного решения в сумме 380 долларов США (100% стоимости услуги).
2. Взыскать с ответчика убытки в рублевом эквиваленте по курсу ЦБ РФ на день вынесения судебного решения в размере 1000 долларов США.
3. Взыскать с ответчика в рублевом эквиваленте по курсу ЦБ РФ на день вынесения судебного решения по 1000 долларов США на каждого из истцов в качестве компенсации за причиненный моральный вред.
4. Взыскать с ответчика судебные расходы по делу.

Приложения:

1. Копии авиабилетов.
2. Квитанции об оплате отеля.
3. Счет за телефонные переговоры.
4. Счет за питание.

«___»_____2006 г.

Фомин Н.И. _____
(подпись)

Фомина Г.П. _____
(подпись)

ОБРАЗЕЦ

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
О ВЗЫСКАНИИ НЕУСТОЙКИ ЗА ЗАДЕРЖКУ РЕЙСА

В Савеловский межмуниципальный суд г. Москвы
ИСТЦЫ: Волкова Ирина Ивановна, Волков Виктор Викторович, проживающие по адресу: 121099, Москва, Октябрьская ул., д. 13/27, кв. 45.
ОТВЕТЧИК: ОАО «Трансаэротурс — Российские международные авиалинии»
адрес: 125167, Москва, Ленинградский проспект, д. 37.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

20 августа 2006 г. мы согласно билету должны были возвратиться из Сан-Франциско в Москву рейсом № RU 722 авиакомпании «Аэрофлот — Российские международные авиалинии». Прибыв в аэропорт Лос-Анджелеса 20 августа, мы узнали, что рейс задерживается. Общий срок задержки вылета составил 9 часов 44 минуты, что подтверждается отметкой на авиабилете.

Поскольку ответчик не принял меры к организации отдыха пассажиров (за исключением оплаты стоимости обеда), мы в течение указанного времени были вынуждены сидеть в аэропорту, не имея возможности сообщить о задержке рейса родственникам в Москве.

В силу того, что в Шереметьево-2 ответчик не сообщил о времени опоздания рейса, встречающие нас на автомобиле в аэропорту родственники уехали, не дождавшись нашего прилета. Наш самолет прилетел в Москву лишь около 5 часов утра 22 августа 2006 г. Для перевозки багажа мы были вынуждены арендовать коммерческий транспорт, заплатив за перевозку 100 долларов США в рублевом эквиваленте по курсу ЦБ РФ, что подтверждается квитанцией.

По общему правилу отношения по поводу воздушной перевозки регулируются Варшавской конвенцией 1929 года «Об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Гамбургские правила)». В соответствии со ст. 19 Конвенции перевозчик несет ответственность за вред, происшедший вследствие опоздания при воздушной перевозке пассажиров, багажа или товаров.

В сентябре 2006 г. нами была направлена претензия ответчику с требованием возместить убытки, связанные с перевозкой багажа, и выплатить неустойку за просрочку исполнения обязательств по договору. Ответчик отказал в удовлетворении наших требований, ссылаясь на то, что «время, указанное в авиабилете, не является составной частью договора перевозки и не гарантируется», а следовательно, никаких обязательств авиакомпания не нарушила. Кроме того, по мнению ответчика, Варшавская конвенция не предусматривает ответственность в форме неустойки за нарушение сроков договора.

В соответствии со ст. 25 вышеуказанной Конвенции «перевозчик не будет иметь права ссылаться на положения настоящей Конвенции, которые освобождают его от ответственности или ограничивают таковую, если вред произошел вследствие его умысла или вследствие вины, которая согласно закону государства, в котором вчинен иск, рассматривается как равнозначная умыслу». Поскольку опоздание самолета не связано с погодными условиями, а вызвано техническими причинами, авиакомпания несет ответственность, предусмотренную российским законодательством.

В силу п. 1 ст.450 односторонний отказ от исполнения договора и одностороннее изменение его условий не допускаются. В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае просрочки исполнения обязательств исполнитель выплачивает неустойку за просрочку исполнения обязательств в размере 3% стоимости услуги за каждый час просрочки (поскольку срок услуги определен в часах). В силу п. 5 ст. 11 указанного Закона неустойка должна быть выплачена в добровольном порядке.

Действиями ответчика нам был причинен существенный моральный вред, который выразился в том, что в течение 9 часов 44 минут мы были вынуждены ожидать вылета в чужом городе, испытывали беспокойство за родственников, встречающих нас в Москве, были вынуждены по прилете в Москву решать проблемы с транспортировкой багажа. Кроме того, из-за задержки рейса были сорваны все намеченные на 22 августа планы, что также причинило нам значительные неудобства. В силу ст. 151 ГК РФ, а также ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю нарушением его прав, возмещается причинителем вреда.

На основании изложенного, руководствуясь ст. 15, 151 ГК РФ, ст. 15, 30 Закона РФ «О защите прав потребителей», просим:

1. Взыскать с ответчика неустойку за просрочку исполнения обязательств при перевозке в следующих размерах:

— в пользу Волкова В. В. — рублевый эквивалент 279 долларов США по курсу ЦБ РФ на день вынесения решения (стоимость билета — 930 долларов США);

— в пользу Волковой И.И. — рублевый эквивалент 262 долларов США по курсу ЦБ РФ на день вынесения решения (стоимость билета — 876 долларов США).

2. Взыскать с ответчика убытки, связанные с арендой автомобиля, рублевый эквивалент 100 долларов США по курсу ЦБ РФ на день вынесения решения.

3. Взыскать с ответчика компенсацию за причиненный моральный вред в сумме 30 000 рублей в пользу каждого истца.

4. Взыскать с ответчика штраф в доход государства в размере цены иска за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя.

5. Взыскать с ответчика судебные расходы по делу.

Приложения:

1. Копия искового заявления для ответчика
2. Копия претензии
3. Ответ на претензию

«___»_____ 2006 г. Волков В.В. _____
(подпись)

Волкова И.И. _____
(подпись)

Как сэкономить на авиабилете

Если вы хотите сэкономить на авиабилете, главное — это как можно раньше определиться, на какой период и куда вы собираетесь лететь. Заранее можно приобрести билет по скидочной программе или купить билет «с ограничениями». Многие льготные тарифы имеют deadline — крайний срок покупки. Поэтому, отложив покупку билета на последний день, вы рискуете купить его по самому высокому тарифу. Значительно снизить стоимость авиа-

перелета возможно, скорректировав свою поездку всего на несколько дней. Например: стоимость авиабилета по маршруту Москва — Барселона — Москва авиакомпании «Iberia» со вторника по воскресенье той же недели составляет 510 долл., а со вторника по субботу — 2348 долл. Очевидно, намного выгоднее или сдвинуть поездку, или оплатить лишнюю ночь в гостинице.

Но, безусловно, самый простой способ сэкономить на авиабилетах — это выбрать для путешествия так называемый «мертвый» сезон: не летайте в праздники и в дни каникул, а также в пик туристического сезона (для России это традиционно период с мая по октябрь и рождественские каникулы). В период с февраля по апрель и поздней осенью авиакомпании предлагают достаточно серьезные скидки. Например: компания «Аэрофлот» осуществила весной 2006 года программу беспрецедентных скидок, получившую название «Улетное предложение». Билеты продавались по тарифам в 1,5–2 раза ниже обычных. Скидки от 15 до 30% предлагали в марте 2006 г. австрийская Austrian Airlines, скандинавская SAS и канадская Air Canada. Таким образом, авиапутешествие в этот период из Москвы в Париж (Венецию, Ниццу или Барселону) и обратно обошлось в 349 долл. Правда, популярность этой акции была столь высока, что билетов всем желающим попросту не хватило, а в дни продажи дешевых билетов кассы «Аэрофлота» буквально атаковала толпа.

Совет

Но помните, что за скидками надо следить и своевременно отправляться за билетами, так как их количество всегда ограничено.

Имеет смысл обратить внимание и на билеты по обычным тарифам, но «с ограничениями». Такие ограничения накладываются либо по времени пребывания в пункте назначения, либо по периоду бронирования. К категории билетов «с ограничениями» относятся также билеты без

права возврата и обмена. Подобные условия значительно снижают стоимость билета. Например: в 2006 г. билет с полным набором ограничений на маршрут Москва — Лондон — Москва авиакомпании British Airways обходился примерно 300 долл.

Кроме того, можно сэкономить и в сезон отпусков, купив место на чартерном рейсе. При покупке билета на чартерный рейс перелет обойдется в 1,5–2 раза дешевле, чем на регулярный. Однако перелет чартером зачастую менее удобен из-за задержек рейсов, и назначаются такие рейсы только по традиционным туристическим направлениям.

Иногда даже перелет бизнес-классом может стать дешевле, если учесть при выборе билета несколько простых советов:

1) летайте одной авиакомпанией. Например: если вы летаете часто и по одним и тем же направлениям, имеет смысл пользоваться услугами одной и той же авиакомпании, чтобы принять участие в бонусной программе и получить несколько тысяч километров бесплатных перелетов. Сейчас практически все авиакомпании имеют подобные программы. Точно так же учитывается и однотипность маршрута. Например: если вы летите с Air France в Ниццу через Париж и хотите вернуться из Ниццы прямым рейсом, стоимость авиабилета составит 810 долл., а если все-таки пожертвовать прямым рейсом и вернуться с Air France опять через Париж, то удастся снизить стоимость до 420 долл. Правда, все вышесказанное не относится к услугам авиакомпаний-дискаунтеров, низкобюджетных авиаперевозчиков, предлагающих перелеты по цене железнодорожных билетов. Дискаунтеры стараются максимально экономить практически на всем. Во-первых, эти авиакомпании работают только на новых и однотипных самолетах, что позволяет существенно экономить на сервисе и ремонте. Во-вторых, в самолетах отсутствует деление на классы. Кроме того, в работе они используют только аэропорты второго эшелона. Экономят дискаунтеры даже на еде: на борту самолета еда и напитки предлагаются пассажирам только за деньги. Также есть жесткие ограничения по размеру и весу багажа и ручной клади. И, самое

главное, билеты этих авиаперевозчиков продаются только через Интернет и без системы бронирования. Проданные билеты вернуть нельзя уже ни при каких условиях;

2) избегайте остановок и пересадок в пути. Планируя сложный маршрут, позаботьтесь о том, чтобы остановки в промежуточных пунктах не превышали суток;

3) не допускайте разрывов в маршруте. Почти все специальные тарифы, за редким исключением, не допускают международных разрывов в маршруте. Например: самый дешевый билет по маршруту Москва — Цюрих плюс Прага — Москва стоит 850 долл., а если же добавить к этому перелет Цюрих — Прага, то стоимость билета можно снизить до 450 долл.

4) чем «прямее» и проще маршрут, тем ниже цена авиабилета. Если же ваш маршрут пролегает более чем через два города, постарайтесь организовать свою поездку таким образом, чтобы перелет был как можно ближе к прямой линии. Например: стоимость билета бизнес-класса по маршруту Москва — Мадрид — Париж — Лиссабон — Москва составляет 3710 долл., а если поменять порядок полета на Москва — Париж — Мадрид — Лиссабон — Москва (Париж и Мадрид находятся на пути в Лиссабон), то стоимость того же билета бизнес-класса составит лишь 2621 долл.

Совет

Не бронируйте билеты через сеть Интернет на сайтах авиакомпаний, а покупайте их только в представительстве авиакомпании, чтобы избавить себя от расходов на посреднические услуги.

И наконец, приобретая билет, обязательно узнайте условия его возврата. Возврат денег за неиспользованный билет при добровольном отказе от полета производится только в агентстве продажи билета. Условия возврата билетов зависят от примененного тарифа и варьируются в широких пределах — от возврата полной стоимости билета до запрета возврата.

Что нужно знать, приобретая авиабилет

Приобретая авиабилет, нужно знать, что в соответствии с действующими правилам авиаперевозок авиакомпании могут накладывать ограничения на полет в случаях перевозки:

— больных пассажиров;

— беременных женщин, роды которых предполагаются в течение ближайших четырех недель;

— несопровождаемых детей;

— животных и растений;

— музыкальных инструментов;

— большого количества багажа.

Если обстоятельства таковы, что вас можно отнести к одной из этих категорий, при приобретении авиабилета обязательно проинформируйте диспетчера, чтобы он сообщил вам необходимые условия такой перевозки и внес данные в заказ для информирования авиакомпании. В случае отсутствия таких данных в заказе авиакомпания может отказать в перевозке даже при наличии у вас билета.

Беременным женщинам, роды которых предполагаются в течение ближайших четырех недель, необходимо представить письменное согласие врача на полет. Медицинское освидетельствование должно быть оформлено не ранее чем за 7 дней до начала полета. Тем не менее некоторые авиакомпании все равно не принимают к перевозке данную категорию пассажиров.

Врачи также не рекомендуют перевозить новорожденных детей до семидневного возраста. Больные пассажиры должны иметь при себе справку о том, что они прошли медицинское освидетельствование. Однако если их физическое состояние угрожает безопасности полета или создает дискомфорт другим пассажирам, перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажирам этой категории.

Международные авиакомпании, заботясь о здоровье, безопасности и удобстве своих пассажиров и принимая во внимание международные тенденции в области предоставления услуг, направленные на создание экологически чистого пространства на борту, ввели запрет на курение во время перелета. С 31 марта 2002 года все классы

обслуживания на рейсах компании Аэрофлот (как регулярных, так и чартерных) стали свободными от табачного дыма.

Если вы решили посетить США, то, собираясь в дорогу, учтите, что с 14 августа 2006 г. по требованию Администрации транспортной безопасности Министерства внутренней безопасности США вступили в силу специальные правила, действующие для вылета рейсов в США. Пассажирам не разрешается иметь при себе любого размера упаковки, содержащие жидкости или гели, на пункте досмотра или на борту воздушного судна (напитки, шампунь, средства для загара, кремы, зубная паста, гель для волос и другие предметы похожей консистенции). Такие предметы могут быть перевезены в багаже. Пассажирам разрешается иметь при себе: детское питание, грудное молоко или сок для младенцев. Пассажиры могут взять с собой на борт самолета лекарства только при наличии рецепта, в котором фамилия совпадает с указанной фамилией в авиабилете. Инсулин или другие жизненно важные лекарства разрешаеться брать с собой в салон самолета без рецепта. Напитки, приобретенные в стерильной зоне (Duty Free или в кафе), подлежат употреблению до посадки на борт самолета. И, кроме того, регистрация на рейсы из России в США авиакомпаний «Дельта» и авиакомпании «Аэрофлот», начинаются за три часа до вылета.

Что касается вылетов других авиакомпаний по любым другим направлениям, то регистрация на рейсы по общему правилу начинается за два часа.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА БОРТУ САМОЛЕТА

(из «Общих условий перевозок пассажиров и багажа» ИАТА (Международной ассоциации авиаперевозчиков)

ПОВЕДЕНИЕ НА БОРТУ САМОЛЕТА (п. XII)

1. Если пассажир ведет себя на борту самолета так, что создает угрозу какому-либо лицу или имуществу, имеющемуся на борту, или самому самолету, или мешает экипажу выполнять свои обязанности, или не соблюдает какие-либо распоряжения экипажа, отданные с целью обеспечения безопасности самолета или безопасной, эффективной и комфортабельной перевозки

пассажиров, или ведет себя таким образом, против которого пассажиры могут обоснованно возражать, перевозчик может принять такие меры, какие от него потребуют обстоятельства, чтобы прекратить такое поведение, в том числе и ограничение свободы пассажира.

2. Пассажиру не разрешается включать на борту самолета портативные радиоприемники, передающие устройства и другое оборудование, работающее с помощью антенны. Пассажир не должен включать на борту самолета портативные компьютеры и другое оборудование, работающее на батарейках, без предварительного согласия перевозчика.

3. Перевозчик может полностью запретить курение на борту самолета.

Ответственность авиаперевозчика

По статистике, наибольшее количество претензий, предъявляемых туристами по качеству их обслуживания, связаны с услугами авиакомпаний.

И первый возможный повод для испорченного настроения во время вашего путешествия — это сбой в графике авиаперевозки пассажиров. Он может быть незначительным (задержка вылета рейса на час-другой) и более серьезным, например, перенос даты вылета. На основании этих причин вы можете:

— отказаться от полета, сдать авиабилет перевозчику и получить обратно деньги;

— расторгнуть договор с турфирмой и потребовать от него возмещения стоимости турпродукта;

или

— терпеливо ждать, когда вас наконец пригласят на посадку для продолжения путешествия.

Для того чтобы правильно сориентироваться в подобной ситуации, вы должны знать, прежде всего, что ответственность за перенос или задержку рейсов, в том числе за просрочку доставки пассажира, багажа или груза, лежит на перевозчике (в соответствии с нормами Воздушного кодекса Российской Федерации (ВК РФ). Договор воздушной перевозки пассажира (авиабилет) является

самостоятельным договором между пассажиром и авиаперевозчиком, и именно вы, а не турфирма, через которую мог быть куплен билет, имеете право направить претензию непосредственно авиаперевозчику. Турфирма, в которой вы покупали путевку, как правило, приобретает авиабилет не от своего имени, а по поручению, от имени и за счет туриста. Сама перевозка не является услугой, которая предоставляется непосредственно турфирмой. Ее роль в данной ситуации сводится лишь к выполнению функции поверенного в приобретении авиабилета. Турист выступает в роли доверителя и сам полностью несет ответственность за выбор рейса, самолета и пунктов прилета и вылета. В связи с этим любые претензии о ненадлежащем исполнении договора воздушной перевозки пассажира, независимо от причин ненадлежащего исполнения, в соответствии с Воздушным кодексом могут предъявляться лишь стороне по договору, которой является авиаперевозчик, а не турфирма. Однако необходимо отметить, что претензии по поводу качества перевозки пассажиров и их багажа можно также предъявить туристической компании, но при условии, что стоимость билетов входила в стоимость тура. Иначе все претензии предъявляются непосредственно к авиакомпании.

NB

Все требования, в том числе требования о возмещении морального вреда, могут быть удовлетворены лишь авиаперевозчиком. Для привлечения перевозчика к ответственности за задержку вылета наличия его вины в указанной задержке не требуется.

Согласно правилам Евродирективы (директива ЕС от 2005 г. касается всех без исключения авиакомпаний, совершающих рейсы в ЕС, а также с территории ЕС, и действует в отношении всех рейсов вне зависимости от того, чартер это или не чартер, что было также подтверждено постановлением Европейского Суда юстиции, который квалифицировал в качестве правомерной вступившую в силу в странах — членах Евросоюза директиву о выплате

авиакомпаниями компенсаций пассажирам в случае длительной задержки вылета авиарейсов или их отмены) в случае задержки вылета по техническим или иным причинам на два часа авиакомпании надлежит предоставить пассажирам бесплатную еду и напитки (ваучер на питание в размере 20 евро на одного пассажира), возместить все расходы, которые авиапассажиры понесли по этой причине (телефонные переговоры, оплата платного туалета и т.п.), а также в случае задержки рейса более чем на четыре часа — комнату в гостинице. Если вылет задержан более чем на пять часов, перевозчик обязан компенсировать пассажиру стоимость билета плюс штраф или обеспечить его отправку самолетом другой авиакомпании без дополнительных расходов для клиента.

Компенсация за утерянный авиакомпанией багаж пассажира по общему правилу составляет 1000 евро. В случае отсутствия в самолете свободных мест авиакомпания обязана выплатить пассажиру, который приобрел лишний билет, до 600 евро.

Для того чтобы получить денежную компенсацию, вы не должны забыть отметить у администратора аэропорта вылета или прилета фактическое время (соответственно вылета или прилета) на авиабилете, где он должен поставить свой штамп и расписаться. Этот билет и является основным документом при предъявлении претензии.

Однако по общим правилам, действующим на территории России и других государств, не входящих в ЕС, за задержку чартерного рейса вы не сможете получить ничего, именно потому что рейс чартерный, а не регулярный.

Если маршрут вашего путешествия не пролегает через страны ЕС, отношения с авиакомпанией регулируются Варшавской конвенцией 1929 г. для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок. Так, в соответствии со статьей 19 Варшавской конвенции авиаперевозчик несет ответственность за вред, причиненный вследствие опоздания при воздушной перевозке пассажиров и багажа. При этом размер ответственности перевозчика ограничивается установленным в статье 22 Конвенции в отношении каждого пассажира пределом в сумме 125 000 золотых франков.

В отношении компенсации вреда, причиненного перевозчиком, имеется коллизия, столкновение, норм российского (внутреннего) и международного права. То есть нормы внутреннего (российского) права ограничивают ответственность перевозчика несущественной суммой, которая измеряется в минимальных размерах оплаты труда (МРОТ), а нормы международного права предоставляют пассажиру право взыскать с исполнителя все понесенные им в связи с задержкой вылета расходы.

Претензия к авиаперевозчику составляется в порядке, описанном в статье 124 ВК РФ, и на основании статьи 116 ВК РФ, а также статьи 14 Закона «О защите прав потребителей» и направляется в аэропорт отправления или назначения заказным письмом с уведомлением.

NB

Претензия должна быть предъявлена в течение шести месяцев. Копия претензии, а также доказательство ее направления должны быть сохранены, так как впоследствии может возникнуть необходимость обращения в суд.

Теперь об отношениях с турфирмой. На основании положений Закона об основах турдеятельности вы имеете право потребовать изменения или расторжения договора с турфирмой до начала тура в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Под ними в данном случае вы будете подразумевать существенную задержку или перенос вылета (справедливости ради отметим, что Закон не относит задержку или перенос авиарейса непосредственно к существенным изменениями обстоятельств, но решение по этому вопросу принимается только судом).

Один из самых распространенных случаев нарушения обязательств авиаперевозчиком — утрата, недостача или повреждение багажа по вине авиакомпании (чтобы опровергнуть свою вину, авиаперевозчику придется доказать, что им было предпринято все необходимое, чтобы предотвратить вред, если это вообще возможно было сделать). По общим правилам авиаперевозок (и на основании норм Воздушного кодекса Российской Федерации) за утрату, не-

достачу или повреждение (порчу) багажа или груза пассажира авиакомпания несет ответственность в следующих размерах:

- ✓ стоимость багажа, принятого к перевозке с объявлением ценности, возмещается согласно его оценке;
- ✓ стоимость багажа, принятого к перевозке без объявления ценности, возмещается в размере его стоимости, но не более чем 2 МРОТ за килограмм веса;
- ✓ стоимость багажа, находившегося при пассажире, возмещается в размере его стоимости; а если ее нельзя установить, то в размере не более чем 10 МРОТ.

Если авиакомпания не доставляет пассажира (груз или багаж) вовремя, за каждый час просрочки она должна заплатить не более чем 50 процентов от цены билета, если, конечно, не докажет, что во время полета сложились какие-либо форс-мажорные обстоятельства.

Другую группу нарушений договорных обязательств со стороны авиаперевозчика составляют нарушения, произошедшие по причине того, что самолет не может вылететь, например, из-за технической неисправности. Согласно статье 120 ВК РФ за просрочку доставки пассажиров или груза перевозчик уплачивает штраф в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки.

Правда, в подобных ситуациях солидные и надежные туристические компании стараются, как правило, отправить своих клиентов на другом рейсе (в этот или на следующий день) без оплаты дополнительных расходов со стороны туристов.

Ну а если задержка рейса повлекла сокращение дней пребывания или иные расходы, то в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» турист имеет право требовать:

— уменьшения цены оказанной услуги;

— безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (увеличения дней пребывания или иного возмещения);

— возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами.

На практике этот последний вариант может выразиться, например, в необходимости компенсации дополнитель-

ных расходов туриста на дорогу от аэропорта до места пребывания, так как трансферт был предусмотрен договором об оказании туристических услуг, но не был осуществлен из-за сбоя в графике авиарейсов.

Если же авиакомпании объединяют свои рейсы (несмотря на то, что такие действия авиакомпаний не противоречат действующему законодательству) или заменяют какой-то рейс, то претензии нужно предъявлять не к туристическим компаниям, а к авиаперевозчику. Все, что должна сделать в такой ситуации туристическая компания, — это лишь сообщить пассажирам о замене или объединении рейса.

Не торопитесь сами покупать билеты после отмены вылета, рассчитывая на то, что турфирма компенсирует впоследствии вам эти расходы. Дело в том, что при отмене рейса турфирмы обязаны предпринимать и предпринимают действия, направленные на отправку своих клиентов на самолетах других авиакомпаний. А если вы самостоятельно купили билет, не дожидаясь официальной реакции турфирмы, то впоследствии вряд ли сможете рассчитывать на компенсацию своих расходов.

Любителям стальных магистралей

Путешествующим под мирный стук колес поезда при покупке билета нужно знать, что в стоимость билета входит:

— получение информации от проводника (или из табличек в вагоне, а также радио):

- о расписании движения поезда,
- о правилах перевозки пассажиров и багажа,
- о дополнительных услугах (режим работы вагона-ресторана, туалетов и прочее);

— трансляция музыки, а в оборудованном поезде — и теле- и видеопрограмм, а также предоставление проводником настольных игр (шашки, шахматы), газет и журналов;

— предоставление купе для детей, если вы путешествуете с ребенком (обычно располагается в штабном вагоне);

— предоставление ниток, иголок и ножниц;

— обязательная страховка[1], которая действует с момента объявления посадки на поезд и еще час после его прибытия (но только на территории вокзала);
а при покупке билета в купе и СВ—вагон повышенной комфортности вам дополнительно полагается:

- дорожный набор продуктов питания,
- постель,
- санитарно-гигиенические приборы.

На всякий случай приготовьте с собой в дорогу дополнительную сумму денег на случай, если:

— вы захотите сменить плацкарту на купе (при условии, конечно, что есть свободные места) — за разницу между ними;

— вам потребуется вызвать носильщика к своему вагону (если заказ оформляется во время пути, 34–50 руб.) и такси к вокзалу (100–300 руб.);

— вы, к примеру, захотите попить в пути чая, что не входит в стоимость билета (8–50 руб.);

— вы решите позвонить по телефону или отправить телеграмму (если поезд оборудован такой связью);

— в стоимость вашего билета не входит, а вы захотите получить комплект белья.

Совет

Покупая железнодорожный билет, помните, что вы обязаны платить только за билет и обязательную страховку, и такие услуги, как, например, добровольная страховка (которая стоит 10–30 рублей, а сумма возмещения составляет от 30 000 до 350 000), оказывать без ведома пассажира кассир не имеет права.

Любителям познавать мир из окна автобуса

Автобусные туры — это не только удобный, но и относительно недорогой вариант путешествия. Однако если вам более 70 лет или вы имеете избыточный вес (размер

[1] В стоимость каждого билета входит обязательное страхование — 2 руб. 30 коп. Если пассажир получит во время пути какую-нибудь травму, то максимальная выплата по страховке составит 12 000 руб.

одежды больше 56), высокий рост (выше 195 см), если с вами едут дети до 6 лет, то стоит еще раз взвесить, готовы ли вы к некоторым неудобствам при переездах в автобусе. Особое внимание при выборе автобусной экскурсии обратите на то, чтобы было как можно меньше ночных переездов. Какими бы ни были удобными автобусы, ничто не заменит сон в постели, тем более когда впереди ждет насыщенная программа.

Автобусные туры могут быть нескольких видов:

1) автобусные экскурсии. Они могут быть обзорными по городу на несколько часов или с выездом на целый день в какое-то другое определенное место (например, однодневная экскурсия из Москвы в Суздаль). Как правило, автобусы по таким маршрутам предоставляют минимум удобств;

2) автобусные туры выходного дня. Они, как правило, начинаются в пятницу вечером и заканчиваются в понедельник утром (например, это выезды в Санкт-Петербург или автобусные туры по городам Золотого кольца России). Такие туры подразумевают остановку в гостинице на ночь;

3) поездки продолжительностью в семь и более дней. На этих маршрутах предоставляются самые комфортабельные автобусы, где есть туалет, видеоаппаратура, кипятильник, достаточно просторные расстояния между креслами — то есть все основные удобства, которые необходимы в дороге. Особой популярностью из продолжительных путешествий среди наших соотечественников пользуются автобусные туры по Европе. Они могут проходить по одной или даже более чем по 8 странам Европы. Как правило, остановки делаются в столицах или в каких-то значимых городах государств. Помимо поездок по Европе существуют еще и продолжительные автобусные туры по России, которые в последнее время становятся все более популярными.

Выбирая автобусный тур, нужно быть готовым к тому, что практически все время вы будете проводить в обществе 30–40 абсолютно незнакомых вам людей — вашей группы. Вы вынуждены будете смириться с мелкими накладками, например, опозданием кого-то из группы к отъезду автобуса, пробками на границах в праздничные даты

и т.д. И, кроме того, во время своего автобусного путешествия вам нужно будет строить свою жизнь в туре по указанию сопровождающего группы, руководителя, который помогает вам пересечь границы, размещает в отеле, обеспечивает встречи с гидами, объявляет точное время отъездов из городов, экскурсий, завтрака и дополнительную программу. Именно он решает, сколько времени тратить на осмотр той или иной достопримечательности, на обед и прогулку по музею. Большую роль во время автобусного тура играют погодные условия, транспортные пробки и заторы на дорогах, ситуации на границах.

NB

В случае опоздания туриста к назначенному времени автобус ожидает не более 15 минут, после чего движется дальше по маршруту, а опоздавшие туристы догоняют группу самостоятельно и уже за свой счет.

Но все же все эти незначительные неудобства — не повод отказываться от путешествий на автобусах. Поэтому запаситесь терпением, не переживайте по пустякам и, конечно же, возьмите с собой в дорогу интересную книгу, хороший журнал и любимую видеокассету или DVD. Ведь это такая замечательная возможность увидеть в странах, через которые лежит маршрут, не только знаменитые места, но и обычную жизнь небольших городов, пусть даже и из окна автобуса.

Например, если вы выбрали тур по Европе, то за время одной поездки вам откроется уникальная возможность пересечь границы нескольких государств. За одну поездку вы сможете осмотреть достопримечательности нескольких европейских столиц, сравнить их, оценить каждую по достоинству и вернуться сюда еще раз.

Будьте готовы и к определенной специфике автобусных туров: невозможности определить точное время прибытия в гостиницы в связи с тем, что во время путешествия вы пересекаете много границ, время прохождения которых предугадать невозможно; регулярным техническим остановкам автобуса через каждые 3–5 часов пути, продолжительность которых регламентируется международными правилами.

По морю, по океану

Пассажирские перевозки морским транспортом в наше время почти вытеснены воздушным транспортом и сохранились главным образом в качестве рекреационных круизов.

Однако круиз и в современном мире — это один из самых элитных и своеобразных видов отдыха. Морские и речные круизы — это возможность, как и во время автобусного тура, но с неизмеримо большей комфортностью и за гораздо большую сумму (хотя, нередко вопреки сложившемуся мнению, суммы, затраченные на отдых в круизе, не только не превышают, но зачастую оказываются и гораздо меньше расходов на «наземный» отдых) за одно путешествие (например, за двухнедельный отпуск) увидеть множество городов и стран и отдохнуть сразу на нескольких курортах. Особой популярностью у российских туристов пользуются круизы на теплоходе по Нилу, по Средиземному морю, Карибскому бассейну, а также круизы по Волге или речные круизы по другим рекам России. Зимой и осенью большинство кораблей уходят на Карибы и в экзотические районы — Австралия, Юго-Восточная Азия, Южная Америка. Весной и летом наибольший интерес представляют круизы по Средиземному морю и вокруг Европы или Британских островов или по Норвежским фиордам.

Лучшие круизы воплощают в себе высочайший сервис, изысканную атмосферу, дух приключений и морскую романтику, невероятный коктейль из стран, культур, природы и людей. Круизы всегда предполагают новые знакомства, нестандартные впечатления, а также уникальную возможность за кратчайший отрезок времени побывать в нескольких странах.

Круизные лайнеры — это практически мини-курорты, которые ко всему прочему каждый день переносят вас в новые места. Для особенно взыскательных путешественников на борту круизных лайнеров созданы все условия для отдыха: ежедневно проводятся развлекательные программы, конкурсы и танцевальные вечера.

Если вы приняли решение отправиться в круиз, для этого нужно правильно сориентироваться в большом разнообразии предложений и выбрать именно тот вариант, который подойдет вам по стоимости, программе, количеству дней, уровню сервиса и размещения.

NB Круиз состоит из трех элементов: первое — лайнер, второе — маршрут, третье — сервис на корабле.

Исходя из этого следует подобрать круизную компанию, маршрут и время круиза. Есть еще одна составляющая морского круиза — это стоимость. Как и в любом отдыхе, чем выше уровень сервиса на корабле, тем выше цены. Круизные лайнеры тоже оцениваются «звездностью», как и отели. Однако не всегда самые большие лайнеры — самые «многозвездные». Круизные лайнеры различны и по размерам, и по тоннажу, и по цвету, и количеству палуб, и по наличию звезд.

К сожалению, на российском рынке в основном предлагаются морские круизы, где основной язык общения — английский. На сегодняшний день на российском рынке морских круизов представлены наиболее известные американские и английские операторы, такие как PRINCESS CRUISES, CUNARD, TUI-THOMSON, RADISSON SEVEN SEAS, CRISTAL CRUISES. Эти круизные компании совершают круизы по всем регионам мира, интересным с точки зрения туристов. Лайнеры этих компаний известны во многих портах мира — это STAR PRINCESS, QUEEN MARY 2, CRYSTAL SERENITY, VOYAGER SEVEN SEAS, THOMSON SPIRIT. Но на круизы, пользующиеся уже довольно большим спросом среди российских туристов, туристические компании формируют русскоговорящие группы. В таких круизах присутствует русскоговорящий представитель круизной компании, который помогает туристам с организационными вопросами, а также оказывается информационная поддержка в виде печатных материалов на каждый день круиза с программой дня, описанием экскурсий, меню в ресторанах подают на русском языке, экскурсии также организуются на русском языке в портах заходов лайнеров.

Глава 4

КАК ЗАСТРАХОВАТЬСЯ ОТ НЕПРИЯТНОСТЕЙ В ПУТИ И НА ОТДЫХЕ

В эйфории от будущих приятных впечатлений на отдыхе не пропустите перед отправкой в путешествие (особенно за рубеж) один из самых важных вопросов — страхование, и в частности медицинскую страховку.

Типичными страховыми случаями в туризме (во время путешествий) считаются:

- случаи получения платной медицинской помощи, необходимость которой вызвана несчастным случаем, или острым заболеванием, или обострением хронического заболевания, без которой возникала реальная угроза расстройства здоровья застрахованного или его смерти;
- случаи непредвиденной, внезапной непреднамеренной и независимой от воли застрахованного утраты трудоспособности (несчастные случаи);
- случаи независимой от воли застрахованного утери багажа, документов, средств к существованию;
- случаи непредвиденных расходов, необходимость которых вызвана возникновением общегражданской и автогражданской ответственности;
- случаи отказа от использования льготного авиабилета из-за болезни, несчастного случая или смерти застрахованного, его родных и близких;
- случаи невозможности совершить запланированную туристскую поездку, если это вызвано несчастным случаем, острым заболеванием или смертью близких и родственников застрахованного, повреждения его недвижимого имущества в крупных размерах, противоправных действий третьих лиц;
- случаи возникновения непредвиденных затрат туристических организаций, вызванных отказом туриста от исполнения договорных обязательств по оказанию туристических услуг;

- случаи неисполнения или неполного исполнения договорных обязательств туристических организаций перед туристами (профессиональная ответственность);
- другие события, повлекшие за собой непредвиденные и непреднамеренные расходы застрахованного.

Медицинское страхование по желанию...

Медицинское страхование туристу просто необходимо. Тур без медицинской страховки может закончиться очень плачевно, стоимость медицинских услуг в большинстве стран дальнего зарубежья очень высока.

Еще при покупке путевки у менеджера турфирмы необходимо получить максимум информации о страховании.

В частности, следует поинтересоваться:

— входит ли в стоимость тура медицинская страховка (и каковы страховой взнос и тарифная ставка);

— полис какой страховой компании предлагается (безусловно, доброе имя страховщиков — залог надежности; а если название вам неизвестно, а тариф минимален, вы сильно рискуете);

— какова сумма страхового покрытия (другими словами, размер суммы, на которую вы сможете рассчитывать «в случае непредвиденного». Например, какое максимальное количество денег сможет выплатить страховая компания лечившему вас врачу). Задавайте вопросы до полного понимания ситуации, так как за границей все не так, как у нас. Например, за 1000 долл. (это минимальная сумма страхового покрытия) в России можно сделать хирургическую операцию, а в Турции всего лишь провести 2 дня в стационаре, и не более того;

— какие конкретные услуги будут предоставлены страховой компанией (чтобы узнать детали, приведите первые примеры, которые придут в голову — солнечный удар, травма от морского ежа или инфекционное заболевание, — и пусть вам подробно прокомментируют возможную ситуацию).

Совет

Не волнуйтесь, что ваше любопытство кого-то оскорбит: раз вы платите деньги, то и вправе знать, что вам за них предоставят.

Условия страхования, которые вам предстоит выбрать, зависят от стиля вашего отдыха. То есть если весь отпуск вы намерены лежать на пляже и греться под южным солнышком, скорее всего, вполне сгодятся типовые условия.

Но если вы занимаетесь экстремальным видом спорта, к примеру дайвингом или альпинизмом, или же решили подлечить за рубежом какое-нибудь хроническое заболевание, потребуйте внесения дополнительных условий в ваш договор страхования.

Совет

Внимательно прочтите страховой полис. Самый «патетический» текст идет за фразой «мы страхуем все, за ***исключением***...». После этого обычно перечисляются хронические заболевания, которые вы и собирались подлечить во время отдыха. Запомните, что никто не станет вас врачевать от хронических болезней, выдавать бесплатно новые очки или пломбировать зубы и т.д. Более подробно обо всех изъятиях вы сможете прочитать в собственном полисе. И не забудьте приготовить очки, а то и лупу, так как «исключения» в подобных документах набираются самым микроскопическим шрифтом.

Страховые полисы для туристов бывают двух видов:

— компенсационный, когда вы расплачиваетесь за услуги своими деньгами, а страховщик возвращает их после поездки по курсу на день посещения врача (врачебного кабинета);

— сервисный, когда страховщик платит за вас, предварительно уведомив за рубежом страховую компанию, которая свяжется с врачом или «устроит» пациента (туриста) в больницу.

После подробного знакомства с текстом полиса медицинского страхования проверьте еще раз, верно ли заполнены в договоре следующие пункты:

— фамилия, инициалы;
— паспортные данные;
— дата рождения;
— срок действия страхового полиса;
— выбранная категория страховки;
— территории действия полиса;
— страховая сумма на одного человека;
— размер общей страховой премии;
— дополнительные условия.

...и в обязательном порядке

Несмотря на то что по российским законам гражданин, выезжающий за пределы страны, не обязан покупать медицинскую страховку, помимо добровольного медицинского страхования существует обязательная медицинская страховка, без которой вам в некоторые страны просто не разрешат въезд. В таких странах, как, например, Турция или Египет, медицинская страховка необязательна, поэтому россиянин в чрезвычайной ситуации оказывается просто предоставлен сам себе. В соответствии со статьей 17 Закона об основах турдеятельности, если законодательством страны, в которую направляется турист, установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, турфирма обязана предоставить такие гарантии, основной формой предоставления которых является страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев. При этом страховым полисом должны предусматриваться:

— оплата медицинской помощи туристам;

— возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране временного пребывания;

— а также по вашему желанию турфирма должна оказать содействие в предоставлении услуг по страхованию и иных рисков, которые могут возникнуть при совершении путешествия.

NB Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания.

Несмотря на то что медстраховка требуется в большинстве европейских стран, получение ее до сих пор воспринимается российскими туристами как «довесок» к визе.

К примеру, с недавнего времени для оформления чешской визы необходимо иметь полис медицинского страхования (его оригинал и ксерокопию). Страховка должна распространяться на весь срок проживания на территории Чешской Республики и покрывать болезни, несчастные случаи и перевозку больного на территорию государства, гражданином которого является застрахованный. Страховая сумма должна составлять не менее 30 000 евро.

Медицинское страхование является также обязательной частью туристического пакета для туристов, желающих отправиться в Финляндию. Страховая сумма в страховом полисе должна составлять не менее 30 000 долларов и покрывать как минимум расходы на оплату медицинских услуг, пребывание в стационаре и транспортировку по стране пребывания и обратно в Россию. Франшизы быть не должно. Страховой полис должен быть действителен на период действия визы.

Для въезда в такие страны бывшего соцлагеря, как Венгрия и Болгария, нужно будет также предоставить медицинскую страховку.

В качестве условия для оформления визы в Австрию, Германию, Голландию, Испанию, Францию, Бельгию, Люксембург (Шенгенская зона), США, Канаду, Японию, а также прибалтийские страны прямо предусматривается наличие страхового полиса как условие въезда в страну. Для этого туристу необходимо предоставить оригинал полиса с определенным размером страхового покрытия.

Безусловно, гораздо удобнее, когда обязательная страховка носит комплексный характер. В США, Великобритании и многих других странах широко распространена практика приобретения туристами комплексных страховых покрытий на случай разнообразных неожиданностей

в ходе поездки или перед ней, куда входят и медицина, и гражданская ответственность, и страхование на случай стихийных бедствий и даже на случай невыезда, если по каким-то причинам человек в последний момент вынужден отказаться от поездки. Впрочем, в последнее время подобные комбинированные страховки появились и у нас в России.

В случаях, когда для выезда за рубеж требуется обязательная медицинская страховка, российские страховщики предлагают лишь минимальное покрытие, в которое входят оплата лечения (только в тяжелых случаях), транспортировка, эвакуация на родину или возвращение тела. Также страховым покрытием еще предусмотрен и экстренный вызов родственника на место происшествия, но это касается только лиц, не достигших 15 лет и путешествующих без сопровождения взрослых.

NB

Для получения полиса обязательного медицинского страхования нужны только загранпаспорт и деньги (довольно небольшие). Как правило, сумма страхового взноса зависит от количества дней, которые турист собирается провести за границей. Обычно расчет берется исходя из 1 доллара в день. Заплатив порядка 10–15 долларов за страховку, в незнакомой стране путешественник вправе рассчитывать на медицинскую помощь.

Что бы ни случилось — пищевое отравление, перелом руки или острая зубная боль, — местный врач окажет вам медицинскую помощь, а его услуги оплатит страховщик.

В случае досрочного прекращения страхователем участия в туре в связи с болезнью или травмой страхователя или его компаньона, первому возмещаются дополнительные расходы на питание и проживание в месте вынужденной остановки вплоть до 1000 долл., но не более 100 долл. в день. Действие полиса обязательного медицинского страхования начинается спустя 12 часов с момента отъезда туристической группы из точки, в которой вынужден задержаться страхователь.

Полисом предусмотрена выплата сумм вплоть до 10 000 долл.[1] для возмещения затрат на лечение травм или увечий, полученных в ходе тура, в течение 365 дней с момента получения травмы. Кроме того, в случае болезни или травмирования страхователя в ходе поездки, если возникает необходимость доставки его в больницу и/или на родину специальным медицинским транспортом, возмещаются расходы на такой транспорт — вплоть до 15 000 долл.

Максимум, который страховая компания обязуется потратить на больного туриста, — это 30 000 долл.

Страховая сумма выплачивается родственникам туриста, если его смерть наступила в результате несчастного случая во время поездки или в течение 365 дней с момента получения увечья.

Страхование всех указанных выше медицинских рисков в рамках полиса обязательного медицинского страхования производится по «зонтичному» принципу (umbrella policy), то есть выплата страховых сумм начинается только в том случае, когда понесенные расходы не покрываются другими имеющимися у страхователя полисами медицинского страхования (например, полисом добровольного медицинского страхования).

Как застраховаться от невыезда

Одна из самых вероятных причин отмены зарубежной поездки — отказ консульства той или иной страны в выдаче визы. Бывает и так: назавтра намечено путешествие — а вас или ваших родственников подкосила внезапная болезнь. К сожалению, избежать подобных ситуаций невозможно, однако смягчить — вполне реально для всех.

Сразу возникает вопрос: кто вернет деньги за тур, который не может состояться? В договоре с турфирмой такие случаи, как правило, не оговариваются, и отказ от поездки по любым причинам влечет за собой оплату фактических расходов турфирме — услуг по перевозке, проживанию в

---

[1] Дополнительное покрытие с такой же максимальной страховой суммой можно приобрести для оплаты экстренных расходов на стоматологическую помощь и лечение в случае болезни, начавшейся в ходе тура.

отеле и т.п., то есть из-за непредвиденных обстоятельств можно потерять большую часть стоимости тура.

Тот, кто пользовался услугами туристических фирм, знает, что отказ от путешествия менее чем за две недели до отъезда — это практически полная потеря сделанного взноса. Однако деньги удастся спасти, если застраховаться на случай невозможности совершить запланированную поездку. Кстати, по популярности и объемам собираемых взносов этот вид страхования прочно удерживает второе место после медицинского.

NB

Дополнительными, или так называемыми добровольными, видами страхования могут быть: страхование расходов вследствие отмены поездки за границу (страхование от невыезда), страхование гражданской ответственности лиц, занимающихся активными видами спорта, страхование персональной гражданской ответственности выезжающих за рубеж и т.п.

Добровольное страхование от невыезда в последнее время становится все более актуальным, так как является цивилизованным способом разрешения конфликтов между турфирмой и туристом в случае отмены поездки. Несмотря на добровольность данного вида страховки, в некоторых турфирмах, специализирующихся на отправке туристов в страны с визовым въездом, наличие такой страховки является одним из условий покупки тура. Это связано с тем, что туроператоры предпочитают заранее страховать риск, например в связи с отказом в выдаче визы, предвосхищая предъявление претензий по этому поводу. Сама страховка стоит приблизительно 20 долл. за недельный тур, но если турист пытается на этом сэкономить, он должен понимать, что возможные проблемы обойдутся ему гораздо дороже.

В понятие «страхование от невыезда» входит и такой страховой риск, как внезапная болезнь туриста или его близкого родственника, а также их смерть. В качестве страхового случая может также рассматриваться вызов туриста в суд в качестве любого из участника процесса (переводчика, свидетеля, стороны в процессе), призыв на военную

службу или военные сборы, повреждение или гибель его имущества по причине пожара. Таким образом, данный вид страхования актуален не только для туристов, выезжающих в страны с визовым режимом, но и для тех, у кого имеются престарелые родственники, маленькие дети или кто опасается проблем со здоровьем.

ИЗ ПРАКТИКИ[1]

Молодая семейная чета с маленьким ребенком планировала отдохнуть в Тунисе. В турфирме, где они покупали путевку, порекомендовали приобрести страховку от невыезда, так как у них есть малолетний сын. Однако туристы от страховки отказались, а накануне поездки ребенок простудился и заболел. Впоследствии незадачливые родители предъявили турфирме претензию с требованием о возврате стоимости тура из-за того, что он не состоялся. В итоге денежные средства туристам вернули, но за вычетом фактически понесенных затрат турфирмы. Сумма возврата равнялась 10 % от первоначальной стоимости тура.

NB

Прежде чем заключать договор добровольного страхования от невыезда следует внимательно ознакомиться с правилами его оказания. Особенность данного вида страхования состоит в том, что он не предполагает безусловных выплат по страховому полису в случае наступления страхового случая. Перед тем как возместить туристу стоимость тура, страховая компания выясняет причины страхового случая и только потом принимает решение о выплате.

Наиболее крупные российские страховщики стараются предоставлять страхование от невыезда только через своих партнеров-туроператоров, которые имеют сильный визовый отдел и хорошо знают все требования консуль-

[1] Практика приводится по материалам журнала «Туризм и отдых».

ских служб визовых стран, поскольку невыдача виз является самым распространенным страховым случаем из всех возможных (99 %) в данном виде страхования.

ИЗ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Одним из клиентов московской турфирмы был куплен тур во Францию. Одновременно с покупкой тура турист оформил также и полис страхования от невыдачи визы. Первоначально в визе ему было отказано, и совершить поездку в запланированные сроки туристу не удалось. После этого он лично обратился в посольство Франции, отказ аннулировали и визу поставили. Но турист был вынужден повторно приобретать авиабилеты и переносить сроки проживания в отеле. Обратившись в страховую компанию за страховой выплатой, страхового возмещения он не получил, так как первоначальный отказ в визе был «погашен» последующей ее выдачей. После этого турист обратился в суд с иском к турфирме и потребовал взыскать с нее свои дополнительные расходы. В итоге суд принял сторону истца, мотивировав это тем, что, если турист все-таки оформил визу, значит, первоначальный отказ был дан не по его вине.

Основной и единственной проблемой страхования от невыезда по причине отказа в визе является то, что посольства иностранных государств далеко не всегда объясняют причину отказа в выдаче визы. А поскольку страховая компания не может установить, по вине туриста или по инициативе посольства ему было отказано, то, соответственно, и не может принять положительного решения о страховой выплате. Хотя и эта проблема частично может быть решена личным обращением туриста в посольство за информацией о мотивировке отказа, и частично — предоставлением надлежащих доказательств турфирмой, свидетельствующих о том, что все требования посольства иностранного государства для выдачи визы были ею соблюдены.

Несмотря на то что рынок страхования в этой области еще далек от совершенства, на сегодняшний день это самый простой способ оградить себя от судебных разбирательств в случае отмены поездки и обеспечить возврат

денежных средств, уплаченных за тур. Во избежание возможных проблем с получением денег до уплаты страховой премии страховой компании туристу можно посоветовать детально изучить условия страхования, и тогда впоследствии процесс получения страховых выплат пройдет значительно быстрее.

Обычно договор страхования «от невыезда» заключается не менее чем за две недели до поездки. И если клиент не может совершить запланированное путешествие по уважительной причине (госпитализация или смерть родственников, повестка в военкомат или вызов на судебное разбирательство, пожар в доме, неполучение въездной визы), страховая компания возместит стоимость тура. Ну а если горе-путешественник вдруг просто передумал, деньги ему не вернут. Нужно отметить, что страхование «от невыезда» — удовольствие довольно дорогое. Стоимость такой страховки составляет 4–10% от цены тура. Но иногда страховщики не включают в список рисков «отказ в выдаче визы», и в таком случае страховой тариф будет на 0,5–1% ниже.

Страховка от пропажи вещей

В случае путешествия самолетом чемоданы, сданные в багаж, обычно считаются застрахованными авиакомпанией-перевозчиком. При утере багажа авиакомпания должна возместить владельцу ущерб из расчета 20 долл. за килограмм веса. Совершенно очевидно, что вещи, находившиеся в пропавшем чемодане, стоят значительно дороже. Поэтому стоит позаботиться о страховке для чемодана. В списке услуг страховых компаний есть, в частности, услуги страхования багажа на время следования к месту отдыха. Такая страховка обычно стоит 2–3 долл. (независимо от числа мест багажа). Если вещи будут потеряны либо испорчены, к причитающимся от авиакомпании деньгам страховщики выдадут дополнительную компенсацию — примерно 25 долл. за каждый килограмм утраты (в каждом конкретном случае эта сумма оговаривается отдельно и указывается в полисе).

Ну а коль везете в чемодане ценности и дорогую одежду, лучше приобрести другой полис, который предусмат-

ривает страхование личных вещей путешественников на весь срок поездки включая перелет или переезд и все время отдыха. В таком страховом полисе страховая компания, исходя из стоимости вещей, устанавливает страховую сумму, которую вы получите в случае их полной гибели или кражи. Стоимость такого полиса составляет приблизительно 0,1% от страховой суммы. К примеру, страховка для шубы ценой 7000 долл. обойдется в 7 долл. Если же все имущество или часть застрахованных вещей пропадут, компания возместит их стоимость. Правда, для этого вам придется документально подтвердить факт кражи или порчи.

Совет

Бережно храните полицейские протоколы, справки из гостиниц и подтверждения о пропаже вещей, выданные службами розыска багажа аэропортов.

Компенсация может быть выплачена по возвращении в Россию, только если вещи исчезли из багажного отделения, камеры хранения или запертого номера.

Страховка на случай форс-мажорных обстоятельств

В настоящее время российскому туристу, попавшему в зону какого-то происшествия, приходится надеяться только на то, что его защитит и спасет родное государство. Так, в Законе об основах турдеятельности, принятом еще в 1996 году, сказано, что «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». Но говорить о каком-то возмещении убытков в данном случае не приходится. Однако надлежащим образом оформленная страховка на случай чрезвычайной ситуации позволит избежать больших потерь и покроет расходы на дорогу, если турист решил не

дожидаться транспортного средства, присланного с родины, а уехать самостоятельно, воспользовавшись первым удобным случаем.

NB Страхование на случай форс-мажора может помочь не только тем, кто оказался в нестандартной ситуации, но и тем, кто отказался (после покупки путевки) от поездки в регион, где эта самая ситуация произошла.

В последнее время большое количество российских туристов, купивших путевки в какой-нибудь «райский уголок», отказывается от своих намерений ехать в теплые края по причине боязни как внезапно обрушившихся на этот эдем природных катаклизмов, так и возможных терактов. Безусловно, заставлять туристов страховаться административным путем невозможно, но если вы просчитаете все возможные плюсы и минусы такой страховки, то, наверное, все-таки заключите договор со страховщиком.

ОБРАЗЕЦ

ДОГОВОР ОБЯЗАТЕЛЬНОГО[1] ЛИЧНОГО СТРАХОВАНИЯ ПАССАЖИРОВ

№ _____

г. _____ «___»_____ 20__ г.

_____, (далее по (наименование страховщика) тексту — Страховщик), в лице _____, действующего
(должность, Ф.И.О.)
на основании Устава, с одной стороны, и _____
_____,
(наименование перевозчика)
в лице _____,
(должность, Ф.И.О.)
(далее по тексту — Страхователь), действующего на основании _____

[1] В соответствии с Приложением № 2 к письму Росстрахнадзора от 24 июня 1994 г. № 05/1-6р/01

Устава (Положения), с другой стороны, в соответствии с Указами Президента Российской Федерации от 07.07.1992 № 750 «О государственном обязательном страховании пассажиров» и от 06.04.1994 № 667 «Об основных направлениях государственной политики в сфере обязательного страхования» заключили договор о нижеследующем:

1. Предмет договора.

Страховщик обязуется при страховом случае произвести страховую выплату застрахованному (его наследникам), а Страхователь обязуется уплачивать страховые взносы в установленные договором сроки.

2. Объект страхования.

2.1. Объектом страхования являются имущественные интересы пассажиров (туристов, экскурсантов[1]), перевозимых Страхователем, связанные с их жизнью и здоровьем (далее по тексту — застрахованные).

Страхованию подлежат пассажиры воздушного, железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта, а также туристы и экскурсанты, совершающие международные экскурсии по линии туристическо-экскурсионных организаций, на время поездки (полета).

Права застрахованных на обеспечение страховой защитой реализуются через Страхователя в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством.

2.2. Страхованию не подлежат пассажиры всех видов транспорта международных сообщений, железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта пригородного сообщения, морского и внутреннего водного транспорта внутригородского сообщения и переправ, автомобильного транспорта на городских маршрутах.

3. Страховая сумма.

Страховой суммой является денежная сумма, в пределах которой Страховщик несет ответственность по договору.

Страховая сумма на одного застрахованного установлена в размере 120 установленных законом на дату приобретения проездного документа минимальных размеров оплаты труда.

4. Страховые случаи.

Страховыми случаями признаются травмы и смерть застрахованного в результате несчастного случая на транспорте.

---

[1] Далее по тексту — пассажиров.

5. Размер страхового взноса[1].

Размер страхового взноса установлен в сумме _____ _____ руб. (в _____% стоимости билета) на одного застрахованного, при этом:

доля расходов на ведение дела составляет _____%;

доля отчислений в резерв предупредительных мероприятий составляет _____%;

нетто-ставка составляет _____%.

6. Сроки и порядок внесения страхового взноса

6.1. Сумма страхового взноса (п. 5) включается в стоимость проездного документа (путевки) и взимается с пассажира при продаже проездного документа (путевки).

Пассажиры, пользующиеся правом бесплатного проезда, подлежат страхованию без уплаты ими страхового взноса.

6.2. Страхователь _____ (периодичность перечисления (ежеквартально, ежемесячно) не позже ___ числа _____ месяца перечисляет страховые взносы на расчетный счет Страховщика № _____ _____.

(банковские реквизиты Страховщика)

7. Права и обязанности сторон.

7.1. Страхователь имеет право предоставить Страховщику перечень мероприятий по предупреждению несчастных случаев на транспорте, финансируемых за счет резерва предупредительных мероприятий, создаваемых страховщиком по обязательному личному страхованию пассажиров, с целью обеспечения безопасности перевозок.

Перечень предупредительных мероприятий устанавливается Министерством транспорта Российской Федерации и Министерством путей сообщения Российской Федерации.

Страхователь имеет право проверять выполнение Страховщиком требований и условий договора.

7.2. В период действия договора Страховщик имеет право проверять сообщенную Страхователем информацию, а также выполнение Страхователем требований и условий страхования и настоящего договора и направлять запросы в компетентные органы.

---

[1] Рассчитан на основании страхового тарифа, согласованного между Страховщиком и Министерством транспорта Российской Федерации (Министерством путей сообщения Российской Федерации).

7.3. В период действия договора Страхователь обязан: перечислять страховые взносы в сроки, установленные договором; составить акт о каждом несчастном случае, происшедшем на транспорте с застрахованным, в порядке, установленном действующим законодательством, первый экземпляр которого вручить застрахованному (его представителю или наследникам), а также по письменному запросу Страховщика направить ему копию указанного акта в течение 10 дней с момента получения запроса.

7.4. В период действия договора Страховщик обязан:

— при наступлении страхового случая произвести выплату страхового обеспечения не позднее 10 дней после получения всех необходимых документов, подтверждающих факт страхового случая;

— формировать резерв для финансирования мероприятий по предупреждению несчастных случаев на транспорте за счет части страховых взносов по обязательному личному страхованию пассажиров в размере _____% от суммы поступивших страховых взносов;

— финансировать в соответствии с утвержденным Положением за счет созданного резерва указанные предупредительные мероприятия по перечню мероприятий, представленному Страхователем;

— довести до сведения каждого застрахованного условия данного договора в части порядка и условий осуществления страховых выплат, а также сведения о Страховщике (с указанием адреса, телефона, режима работы, реквизитов лицензии, подтверждающей право Страховщика на проведение обязательного личного страхования пассажиров, иных условий договора и действующего законодательства в области данного вида страхования в части, устанавливающей права застрахованного).

8. Порядок взаиморасчетов Страхователя и Страховщика.

Порядок взаиморасчетов устанавливается по соглашению сторон совместно в соответствии с п. 7 Указа Президента Российской Федерации «Об обязательном личном страховании пассажиров».

9. Порядок и условия осуществления страховой выплаты (выплаты страхового обеспечения).

9.1. При наступлении страхового случая Страховщик производит выплату страхового обеспечения застрахованному (его представителю, наследникам) в следующих размерах:

— в случае травмы застрахованного в результате несчастного случая на транспорте ему (или его представителю по поруче-

нию застрахованного) выплачивается часть страховой суммы, соответствующая степени тяжести травмы, размер которой определяется по «Таблице размеров страховых сумм, подлежащих выплате в связи со страховыми событиями», утвержденной Инструкцией Министерства финансов СССР от 05.10.1987 № 194, с учетом изменений, внесенных письмом Главного управления государственного страхования СССР от 17.08.1989 № 35-08-08/11 и письмом Российской государственной страховой компании от 03.11.1992 № 21;

— в случае смерти застрахованного выплата полной страховой суммы производится его наследникам.

9.2. Выплата части страховой суммы в случае травмы застрахованного производится на основании акта о несчастном случае на транспорте, документа, выданного компетентной организацией, подтверждающего тяжесть травмы.

9.3. Выплата полной страховой суммы в случае смерти застрахованного производится на основании акта о несчастном случае, копии свидетельства о смерти застрахованного, документа, удостоверяющего вступление в права наследования.

9.4. Выплаты страхового обеспечения производятся Страховщиком путем перечисления их во вклад на имя получателя в банке, выдачи чека на банк, почтовым переводом за счет получателя или наличными деньгами из кассы Страховщика.

10. Случаи возможного отказа в страховой выплате.

Случаи возможного отказа в страховой выплате установлены в соответствии со ст. 21 п. п. «а», «б» Закона Российской Федерации «О страховании».

11. Ответственность сторон.

11.1. При задержке внесения в полном размере страховых взносов свыше _____ дней Страхователь уплачивает за несвоевременное перечисление страховых взносов пени в размере _____% от суммы подлежащих уплате страховых взносов за каждый день просрочки.

11.2. При задержке внесения в полном размере страховых взносов свыше _____ дней сумма задолженности Страхователя, включая пени (п. 11.1), подлежит списанию в бесспорном порядке с расчетного счета Страхователя.

11.3. В случае необоснованной задержки выплаты суммы страхового обеспечения Страховщик обязан выплатить застрахованному (его наследникам) штраф в размере 1% от суммы страховой выплаты за каждый день просрочки.

12. Порядок и условия прекращения договора страхования.

Порядок и условия прекращения договора установлены ст. 23 Закона Российской Федерации «О страховании».

13. Порядок разрешения споров.

13.1. Все неурегулированные между сторонами споры по настоящему договору рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

13.2. При реализации данного договора стороны руководствуются Законом Российской Федерации «О страховании», Указом Президента Российской Федерации «Об обязательном страховании пассажиров» и иными нормативными актами, регулирующими отношения в области обязательного страхования пассажиров.

14. Срок действия договора.

14.1. Срок действия договора установлен с _____ по 31 декабря 20____ г[1].

14.2. Договор вступает в силу с момента подписания.

14.3. В случае, если стороны не приняли решения о прекращении договора страхования в срок не менее чем за 60 дней до окончания срока действия договора, договор считается продленным на следующий срок.

15. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую силу: один экземпляр находится у Страхователя, другой у Страховщика.

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН:

Страховщик _____

Страхователь _____

К настоящему договору прилагаются: _____

_____

СТРАХОВЩИК	СТРАХОВАТЕЛЬ
М.П. _____ (подпись)	М.П. _____ (подпись)
«__»_____ 20____ г.	«__»_____ 20____ г.

[1] Договор страхования заключается на календарный год.

ЧТО, КАК, ЗАЧЕМ И ПОЧЕМУ

Выбираем тур и отель

Как выбрать надежную турфирму?

Постарайтесь выбирать турфирму, специализирующуюся именно на той стране, в которую вы собираетесь отправиться. В крайнем случае данное направление должно быть отработано хотя бы не первый сезон. Спросите об этом у менеджера, посмотрите рекламу.

Перечень оказываемых услуг должен разумно соответствовать оплате. Не доверяйте слишком дешевым турам. К примеру, сэкономив 50 долл. на путевке, вы можете потом потерять гораздо больше уже в гостинице, доплачивая за номер с кондиционером. Очевидно, что не может номер в четырехзвездочном отеле стоить столько же, сколько и в трехзвездочном. Помните, что у всех солидных, известных фирм стоимость одного и того же тура, как правило, одинакова. И задайтесь вопросом: может ли маленькая, никому не известная фирма предлагать такой же тур по более низкой цене? Лучше приценитьсяся в нескольких фирмах с аналогичными предложениями. Если фирма вам неизвестна, внимательно просмотрите лицензию на международный туризм, сертификат соответствия и свидетельство о регистрации фирмы (уважающие себя фирмы копии этих документов предоставляют для всеобщего обозрения в офисе). Название фирмы, указанное в этих документах и в договоре, должно быть одинаковым.

Как выбрать хороший тур?

Во-первых, надо учитывать сезон. Летом хорош отдых на море, зимой лучше поездить по городам и ознакомиться с историческими достопримечательностями или покататься на горных лыжах.

Во-вторых, надо обратить внимание на набор услуг, входящих в тур. Обязательно ознакомьтесь с программой. Она должна быть в меру насыщена и логична. Чрезмерное количество экскурсий способно превратить отпуск в кошмар. А от бесконечных сборов, отъездов и переездов

усталость наваливается быстрее, чем от тяжелого труда. Также перед покупкой тура стоит внимательно посмотреть на порядок оплаты, бронирования и аннулирования туров.

Что такое «горящий» тур?

В общих чертах «горящий» тур ничем не отличается от обычного тура за исключением цены. Дата заезда на такие туры может также варьироваться от двух дней до недели. Как правило, «горящие» туры являются очень выгодной покупкой.

Основная причина возникновения «горящих» туров заключается в том, что планируемое и заранее оплаченное туроператором количество гарантированных мест на авиарейсах и в отелях не всегда соответствует потребностям спроса. Отсюда снижение цен перед началом тура, чтобы избежать возможных потерь вложенных средств.

Как правило, в так называемый «низкий» сезон стоимость туров снижается на 30–50%. Покупая «горящий» тур, вы не попадете в какое-нибудь дешевое бунгало вместо хорошего отеля и не полетите на «кукурузнике» взамен обещанного «Боинга». Но учтите, что в «высокий» сезон искать «горящие» туры просто бесполезно.

Как грамотно выбрать гостиницу?

Все гостиницы мира имеют обозначения своей классности. В одних странах это звезды, в других — короны, в третьих — ключи, причем эти обозначения так или иначе подходят под общие стандарты и сопоставимы между собой. Так, четыре короны — это приблизительно то же самое, что и четыре звезды, хотя, несомненно, есть и различия. Кстати, в некоторых странах существует так называемый налог на роскошь, и владельцы гостиниц, уклоняясь от налогов, сознательно понижают звездность своих гостиниц. Если ваша гостиница будет расположена в центре города, это позволит избежать бесконечных разъездов, сэкономит деньги и время. Покупая тур, обязательно ознакомьтесь с буклетом гостиницы: узнайте, чем и как оборудован номер, какие услуги предоставляет гостиница, есть ли там бассейн, фитнес-центр или ресторан. Каким бы

гостеприимным ни был ваш временный дом, он может таить в себе некоторые неожиданности: например, плату за телефонный разговор в пределах города или за просмотр специального канала.

Если тур не может состояться

Какую компенсацию можно получить, если запланированная турпоездка не может состояться по обстоятельствам, не зависящим ни от турфирмы, ни от туриста (например, из-за отказа в визе или форс-мажорных обстоятельств)?

По статистике, из ста запланированных путешествий отменяются 3–4. В последнее время эта цифра растет. Если туристу было отказано во въездной визе из-за ужесточения требований при оформлении виз или введения временных ограничений на въезд в страну из-за опасности терактов, то в соответствии со статьей 781 ГК РФ в такой ситуации ему возвращается уплаченная им сумма за вычетом средств, которые турфирма уже израсходовала на организацию поездки. Аналогичные правовые последствия должны возникать и в ситуации, когда тур был отменен из-за обстоятельств непреодолимой силы (стихийных бедствий, экологических или техногенных катастроф и т.п.). Хотя на практике в подобных случаях турфирмы нередко отказываются возвращать клиентам что-либо, турист должен знать, что по закону и в этой ситуации может претендовать на возврат своих денег за вычетом средств, фактически истраченных турфирмой.

Что делать, если проведение тура стало невозможным по причине, например, разрушения отеля, в котором предполагалось размещение туристов, или введения чрезвычайного положения в данном конкретном регионе?

Подобные обстоятельства классифицируются как обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор). В соответствии с пунктом 3 ст. 401 ГК РФ значение обстоятельств непреодолимой силы состоит в том, что в данном случае

стороны полностью освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств. Следовательно, если осуществить тур в регион, в котором, например, введено чрезвычайное положение, невозможно, то турфирма не будет нести ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору (ст. 10 Закона об основах турдеятельности). Турфирма освобождается от ответственности, если докажет, что неисполнение договора возникло по независящим от нее обстоятельствам.

Что делать, если в стране, где вы планировали отдыхать по путевке, внезапно начали происходить теракты?

В соответствии с Законом об основах турдеятельности вы имеете право отказаться от тура на основании того, что существенно изменились условия отдыха, в том числе существует опасность терактов. Турфирма должна вернуть деньги за несостоявшуюся поездку, но с вычетом фактических затрат (оплаченные авиабилеты, номер в отеле и др.). Причем важно, чтобы эти расходы подтверждались документами. Чем раньше вы откажетесь от тура, тем больше будет компенсация. Кстати, некоторые турфирмы настолько дорожат клиентами, что готовы вернуть им большую часть денег, несмотря на свои расходы, или же перенести сроки поездки, предложить скидку.

Какую компенсацию можно получить, если запланированная турпоездка не состоялась по вине турфирмы?

Во-первых, виной турфирмы признается непринятие ею всех необходимых и объективно возможных мер для предотвращения срыва путешествия, например, некомпетентность или халатность сотрудников турфирмы, которые не забронировали вовремя билеты.

Во-вторых, при таких обстоятельствах по закону туристу должна быть возвращена полная стоимость тура, а также иные убытки, которые он понес из-за отмены поездки. В том числе к фирме можно также предъявлять и требование о компенсации морального вреда.

Как расторгнуть договор с турфирмой из-за изменения сроков начала тура?

Закон «О защите прав потребителей» дает право туристу расторгнуть договор на оказание туристических услуг и требовать возмещения убытков в случае нарушения установленных сроков начала и окончания оказания услуги. Кроме того, турист вправе требовать неустойку за нарушение сроков начала и окончания путешествия (закон не указывает на конкретные сроки, а подразумевает разумные, сопоставимые с общей продолжительностью путешествия). Например, по вине фирмы — организатора тура на сутки был задержан вылет в место отдыха. Доказать это можно свидетельскими показаниями, отметкой на авиабилете или справкой из аэропорта. Исполнитель несет ответственность за просрочку начала (окончания) исполнения услуги (ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»). Он должен уплатить неустойку в размере 3% стоимости услуги за каждый день (час, если услуга определена в часах) просрочки. Размер неустойки не может превышать 100% стоимости услуги. Турфирма не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы. В соответствии со статьей 10 Закона «О защите прав потребителей» претензии к качеству туристического продукта предъявляются туристом турфирме в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии ответчиком. При неурегулировании претензий в досудебном порядке вы имеете право на удовлетворение требований через суд.

Какую компенсацию можно получить, если запланированная турпоездка не может состояться из-за того, что турист сам отказался от путешествия (например, из-за болезни или отмены отпуска)

Как правило, для подобных случаев турфирмы вписывают в договор условие о неустойке, взыскиваемой с так называемого «клиента-отказника». Однако это условие про-

тиворечит законодательству и не имеет юридической силы, даже если вы подписали договор.

Поэтому в такой ситуации должна применяться статья 782 ГК РФ, согласно которой заказчик услуг вправе в любое время отказаться от исполнения договора, оплатив исполнителю расходы, фактически произведенные последним к моменту отказа.

Тем не менее чем ближе к началу поездки вы предупреждаете фирму о вашем отказе, тем больше денег она успевает вложить в ваш тур, поэтому на практике при отказе от поездки за две недели можно вернуть лишь половину уплаченной суммы, а при сдаче путевки менее чем за 5 дней от турфирмы практически ничего нельзя получить, так как она уже вложила в организацию путешествия почти все ваши деньги. В силу этого старайтесь по возможности заблаговременно корректировать свои планы на отдых.

Что понимается под фактическими расходами турфирмы, которые вычитаются из суммы, возвращаемой туристу, если тур не состоялся?

К фактическим расходам турфирмы относятся:

— визовый сбор (при отмене поездки из-за отказа в выдаче визы);

— плата за страхование туриста;

— стоимость чартерной авиаперевозки (если в тур включен регулярный авиарейс (либо железнодорожная, водная, автомобильная перевозка), то билеты подлежат сдаче, поэтому деньги за них в любом случае вам должны вернуть).

Расходы турфирмы зависят от срока сдачи турпутевки, поэтому могут удерживаться:

— определенные сборы;

— оплата бронирования гостиницы;

— другие расходы, которые турфирма сможет подтвердить документально.

Нередко турагентство сразу перечисляет уплаченную туристом сумму своему зарубежному партнеру для организации отдыха за границей. В такой ситуации вернуть деньги практически невозможно.

Что делать, если турфирма, в которой вы купили тур, внезапно исчезла?

Вам необходимо обратиться в территориальное отделение милиции (по месту нахождения фирмы) с заявлением о пропаже фирмы. Также вы можете подать в суд иск о возмещении ущерба при условии, что ответчика смогут обнаружить.

Когда заключается договор

Какие условия должен содержать договор об оказании туристических услуг?

В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристский договор должен содержать следующие существенные условия:

- информацию о туроператоре, включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- информацию о турагенте (продавце), включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- достоверную информацию о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристского продукта;
- дату и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;
- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов; права, обязанности и ответственность сторон;
- розничную цену туристского продукта и порядок его оплаты;
- минимальное количество туристов в группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;

- условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;
- порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Если договор не содержит всю указанную в Законе информацию, то она должна войти в приложения к договору, которые будут являться его неотъемлемой частью: путевка, памятка, дополнения и т.п.

Иные условия договора могут определяться по соглашению сторон.

Когда оформляется виза

Что такое и зачем нужна мультивиза?

Мультивиза (или многократная виза) — это предоставление вам так называемого «визового коридора» на определенное количество дней. К примеру, если вы получили мультивизу — 30/90 (30 на 90), это значит, что вы можете несколько раз в течение 90 дней въезжать и выезжать в страну, чью визу вы получили (или страны Шенгенского соглашения, если у вас оформлена шенгенская виза), но так, чтобы общее количество дней пребывания в данной стране(ах) не превышало 30 дней.

Каковы условия для получения шенгенской визы?

Во-первых, основной страной пребывания должна являться та страна, визу которой вы просите (если вы планируете посетить две или более стран Шенгенского соглашения, визу вы должны получать в консульстве той страны, на территории которой вы будете находиться наибольшее время).

И второе, если не имеется практической возможности определить страну, в которой вы будете находиться наибольшее время, необходимо запрашивать визу той страны, границу которой вы собираетесь пересекать первой. Если вы нарушите вышеизложенные условия, это может послужить причиной отказа при последующем обращении за визой.

Можно ли рассчитывать на получение визы, если в загранпаспорте стоит отметка «выдан взамен утраченного»?

Да, можно, данное обстоятельство не является препятствием для получения визы.

В посольствах каких стран можно оформить шенгенскую визу?

Вы можете оформить визу в следующих посольствах стран Шенгенского соглашения в Москве:

Страна	Адрес	телефон +7 (495)
Австрия	Староконюшенный пер., 1	502 9512
Бельгия	Мал. Молчановка, 7	780 0341
Германия	Мосфильмовская, 56	101 4433
Греция	Трубниковский пер., 23	739 2204
Дания	Пречистенский пер., 9	775 0192
Исландия	Хлебный пер., 28	956 7604
Испания	Стремянный пер., 31/1	785 5775
Италия	Якиманская наб., 10	258 2550
Люксембург	Хрущевский пер., 3	202 2171
Нидерланды (Голландия)	Калашный пер., 6	797 2979
Норвегия	Поварская, 7	933 1415
Португалия	Ботанический пер., 1	280 9203
Финляндия	Кропоткинский пер., 15–17	787 4174
Франция	Казаньский пер., 10	995 8200
Швеция	Мосфильмовская, 60	937 9200

Посольство Исландии в Москве не занимается оформлением виз. Данная процедура возложена на консульский отдел Королевского посольства Дании.

Какие документы нужны для получения шенгенской визы?

Для получения шенгенской визы сроком до 90 дней необходимо представить в посольство пакет документов:

— действительный заграничный паспорт, срок действия которого как минимум на 3 месяца должен перекрывать сроки планируемой поездки;

— документы, подтверждающие цель и характер поездки (деловое приглашение, оригинал приглашения частного лица, турваучер и т.п., заверенные (легализованные) в том районе страны, где проживает или действует приглашающая сторона);

— копию всех страниц внутреннего паспорта (российского);

— 2 цветные фотографии 3,5 × 4,5 см;

— заполненную анкету (на английском либо ином языке стран Шенгенской зоны);

— международное медицинское страховое свидетельство (страховой полис должен быть действительным для всех стран Шенгенского пространства);

— справку с места работы (на фирменном бланке) с указанием должности, оклада, стажа работы (желательно упомянуть также срок командировки/отпуска и предоставить также дополнительную информацию о фирме. Это могут быть визитная карточка, рекламные материалы, ксерокопия уставных документов фирмы и т.д.);

— желательно предоставить любые документы, подтверждающие вашу платежеспособность (справки о покупке валюты, выписки о состоянии банковского счета, ксерокопия кредитной карты, документы на недвижимость и т.д.).

Кто относится к «группе риска» неполучения шенгенской визы?

В так называемую «группу риска», включающую лиц, наиболее подверженных отказам в получении визы стран Шенгенского договора, входят молодые девушки, путешествующие в одиночестве, и семьи, выезжающие в полном составе. Свой отказ в выдаче визы посольства, как правило,

не объясняют. Изменение цели поездки после получения шенгенской визы также может стать причиной отказа в допуске в страну.

Сборы

Какие документы нужно взять с собой в путешествие?

Во время путешествия вам понадобится паспорт и его копия (на случай утери оригинала она облегчит возвращение домой), туристический ваучер (путевка), медицинский страховой полис, авиабилет, водительские права (если планируете брать автомобиль напрокат). Кроме того, в аэропорту (если вы путешествуете на самолете) заблаговременно заполните таможенную декларацию и приготовьте документы на вывоз валюты. Запомните, что таможенную декларацию нужно хранить до возвращения на Родину.

Какие документы нужно оформить для ребенка при выезде за границу?

По российскому законодательству при выезде ребенка до 18 лет за границу в сопровождении одного родителя требуется разрешение на выезд от другого родителя. В случае выезда ребенка с сопровождающим разрешение требуется от обоих родителей. Оно оформляется у нотариуса; в нем указываются паспортные данные разрешающего, степень родства и данные сопровождающего ребенка, сроки и страна, в которую едет ребенок. Данный документ нужно предъявлять в посольстве при оформлении визы на ребенка. При выезде за границу в паспорт одного из родителей должна быть вклеена фотография ребенка. Кроме того, на ребенка должна быть получена въездная виза. Также должна быть оформлена медицинская страховка, позволяющая в непредвиденном случае пользоваться услугами местных врачей.

Какие вещи (одежду) взять с собой в дорогу?

В какие бы страны вы ни отправлялись, с собой в дорогу стоит взять хотя бы одну теплую вещь, удобную обувь для экскурсий, небольшую подушечку, плед и зонт, так как погода бывает очень переменчива. Одежду лучше выбирать по принципу ее удобства и компактности. И даже если вы собираетесь вести исключительно светский образ жизни, все равно вам наверняка пригодятся пара кроссовок или удобной обуви для длительных прогулок, джинсы, один-два свитера и несколько футболок. Если у вас запланирован водный отдых, в том числе и посещение аквапарка, необходимо иметь купальные принадлежности, а в турах с отдыхом на море также желательны очки и головной убор для защиты от солнца.

Какую электробытовую и фототехнику взять в дорогу?

В Европе стандартное напряжение в сети — 220 В, поэтому можно взять с собой бытовые приборы (фен, утюг, бритва) с европейской стандартной вилкой. Но помните, в Англии используется нестандартная вилка. Пользоваться кипятильником в гостиницах не разрешается.

Безусловно, с собой в путешествие обязательно надо взять фотоаппарат, а при желании и видеокамеру. Если вы берете собой подобную технику, вам, конечно, придется следить за ее сохранностью.

Какую еду можно взять с собой?

Если вы решили сэкономить на питании во время путешествия, из продуктов лучше всего брать сухие супы, сухофрукты и т.п.; чай и кофе, расфасованные в пакетах, сахар-рафинад.

Какие медикаменты и средства гигиены стоит иметь при себе?

В поездке очень удобно иметь при себе влажные спиртовые салфетки и индивидуальную аптечку с медикаментами, которыми вы постоянно пользуетесь, если у вас есть

какое-либо хроническое заболевание; а также лекарство от головной боли, расстройства желудка и дезинфицирующие средства.

Главное, помнить, что брать в путешествие нужно только самое необходимое. В стандартный набор аптечки туриста входит прежде всего:

— стерильный бинт;
— вата;
— йод (зеленка или перекись водорода);
— набор пластырей;
— бумажные салфетки.

Можно еще захватить пузырек со спиртом или тройным одеколоном — для дезинфекции.

Далее:

— жаропонижающее;
— болеутоляющее;
— спрей от насморка.

В дороге бывает все, особенно часто проблемы с желудком, поэтому не лишними будут:

— фестал;
— слабительное;
— таблетки от диареи.

Кроме того, в дороге могут пригодиться:

— антибиотики последнего поколения;
— средства от аллергии;
— крем для лечения ожогов;
— средство для снятия зуда после укусов насекомых.

Нельзя забывать:

— солнцезащитный крем;
— снотворное (имован);
— градусник;
— детский крем (если вы едете в тур с ребенком);
— таблетки от морской болезни (бонин).

И никогда не берите с собой лекарств, которые вы не принимали дома.

Какую валюту удобнее всего брать с собой в поездку?

Для того чтобы комфортно чувствовать себя во время тура по Европе, вам было бы хорошо иметь на руках небольшое количество наличной валюты тех стран, которые

вы будете проезжать, или страны, где проведете большую часть тура. Для того чтобы обезопасить свою наличность, желательно на время поездки поместить основную сумму денег в Travelers Checks, а при себе иметь немного мелких купюр по 10, 20 долларов или евро.

Каков порядок вывоза валюты из России?

В соответствии с Федеральным законом «О валютном регулировании и валютном контроле» физические лица имеют право вывозить из Российской Федерации иностранную валюту, валюту Российской Федерации, дорожные чеки, внешние и (или) внутренние ценные бумаги в документарной форме (ранее ввезенные или переведенные в Российскую Федерацию) при соблюдении требований таможенного законодательства Российской Федерации в пределах, указанных в таможенной декларации или ином документе, подтверждающем их ввоз или перевод в Российскую Федерацию.

При вывозе из Российской Федерации наличной иностранной валюты или валюты Российской Федерации, равной суммарному эквиваленту до 10 000 долл., физические лица не должны предоставлять документы, подтверждающие то, что эта валюта или ранее ввозилась ими, или была приобретена на территории России.

При вывозе валюты в сумме, эквивалентной до 3000 долл., валюту необязательно декларировать, а если сумма свыше 3000 и до 10 000 — письменная декларация обязательна.

При вывозе дорожных чеков на сумму, эквивалентную более 10 000 долл., чеки также подлежат обязательному декларированию. Вывоз наличной валюты свыше эквивалента 10 000 долл. не допускается. При единовременном вывозе наличной валюты и чеков все подлежит декларированию с учетом требований Федерального закона «О валютном регулировании и валютном контроле». Перерасчет иной иностранной валюты, рублей Российской Федерации и дорожных чеков в доллары США производится по официальному курсу ЦБ РФ, установленному на день декларирования.

Во время автобусного тура

Как вести себя в дороге во время автобусного тура?

Ваши места в автобусе должны быть закреплены за вами на все время поездки — схема размещения туристов в автобусе имеется у руководителя группы. Ну а если вы хотите занять место в первых рядах автобуса начиная со 2-го ряда (самый первый ряд в автобусе — служебный — предназначен для руководителя группы и второго водителя), придется бронировать свой тур заранее.

Во время экскурсионного автобусного тура категорически воспрещается курить и употреблять спиртные напитки, мусорить в салоне (мусор можно складывать в индивидуальные пакеты и выбрасывать только на стоянках). Категорически запрещается ставить сумки в проходах. В целях безопасности движения проход должен быть свободным. Не рекомендуется ходить по салону автобуса во время движения. Запрещается отвлекать водителей во время движения. Туристы, нарушившие правила поведения в автобусе, как правило, высаживаются без компенсации стоимости путевки.

Стоит также учесть, что туалеты в автобусах имеют ограниченную вместимость (около 20 литров), и, кроме того, в зимнее время работа туалета возможна только при плюсовой температуре. Поэтому биотуалеты в автобусах предназначены лишь для экстренных ситуаций и туристам следует пользоваться туалетами на стоянках (на эти расходы в вашем бюджете надо заложить приблизительно 10 евро).

Бар в автобусе подразумевает устройство для подогрева воды. Как правило, туристическое агентство договаривается об обеспечении туристов горячими напитками — чай и кофе, из расчета примерно 2–3 раза в день при больших переездах, однако в большинстве случаев на территории Европы эта услуга платная (около 1 евро за чашку). Следует также учесть, что пользоваться кипятком можно только с разрешения руководителя группы.

И еще, после 22 часов в автобусе рекомендуется соблюдать тишину.

Как проходит пограничный контроль (во время автобусного тура)?

Во время прохождения границы паспорта необходимо держать наготове. Не стоит вступать в споры с пограничниками, следует вести себя корректно, на все их вопросы отвечать четко. Помните, что цель вашей поездки — туризм. Другие интерпретации могут быть неверно истолкованы и могут послужить поводом к вашей депортации из страны. При прохождении границ выходить из автобуса строго запрещается! Выходить из автобуса можно только с разрешения руководителя группы. При возникновении каких-либо спорных вопросов необходимо поставить в известность руководителя группы. Фотографировать и производить видеосъемку на территории границы категорически запрещается. Камеры конфискуются и возврату не подлежат.

Как проходит таможенный контроль (во время автобусного тура)?

Прежде всего, помните о таможенных правилах и необходимости правильного заполнения таможенных деклараций. Для прохождения таможни предварительно надо заполнить таможенную декларацию. Внимательно прочитайте ее и заполните в соответствии с инструкцией. Еще один чистый бланк желательно взять с собой. Он может пригодиться, если декларацию придется переписать по требованию таможенника. Кроме того, чистый бланк желательно взять с собой и для обратной дороги.

При прохождении таможни вы должны показать вещи, загранпаспорт, заполненную таможенную декларацию, а также разрешение на вывоз валюты свыше 3000 долл. (провоз суммы свыше 3000 долл. без разрешения запрещен; провоз сумм в рублях свыше 100 МРОТ запрещен; также ограничен провоз спиртных напитков и сигарет). После всех этих процедур таможенную декларацию с отметкой контролера отдадут вам. Не потеряйте ее — она понадобится при возвращении.

Помните, что иностранных таможенников волнует вопрос провоза в страну наркотиков, взрывчатых веществ и оружия.

Следует также учесть, что в ряде стран есть ограничения на ввоз сигарет (в большинство стран Европы — 1 блок) и спиртных напитков (до 1 литра крепких напитков), а также драгоценных металлов и продуктов питания.

Как спланировать свои расходы на автобусный тур?

В автобусном туре вас ожидают следующие расходы: оплата еды, транспорта, развлечений, сувениров и т.п. На полноценный обед в кафе в большинстве европейских стран следует зарезервировать около 12 евро на человека, ужин в ресторане без спиртных напитков может обойтись немного дороже — 15–20 евро. В странах Восточной Европы цены, как правило, в 2 раза ниже.

Автобус, на котором вы путешествуете, доставляет вас только до гостиниц, и на нем вы совершаете обзорные экскурсии, остальные перемещения по городу самостоятельно и за свой счет.

Гостиницы не всегда могут находиться в черте города, поэтому необходимо заложить в свой бюджет порядка 10–15 евро на проезд в общественном транспорте. Стоимость проезда на городском транспорте в Европе колеблется в диапазоне от 0,5 до 5 евро в зависимости от страны и города. Стоимость входных билетов в музеи — от 2 до 20 евро. Можно порекомендовать также иметь при себе как минимум 200 долл. на личные расходы в зависимости от выбранного вами маршрута.

Выбираем авиабилет и авиатариф

Что такое опубликованные тарифы авиакомпаний?

Опубликованные тарифы авиакомпаний — это базисные тарифы на международные перевозки, не зависящие от авиакомпании, действующие на данном направлении и у данного перевозчика, информация о них занесена в та-

рифные справочники и доступна во всех компьютерных системах бронирования. Эти тарифы также не могут устанавливаться и изменяться без согласования с ИАТА (Международная ассоциация авиаперевозчиков «IATA» (ИАТА) занимается аккредитацией авиакомпаний. Так, первые три цифры на любом международном авиабилете и есть код ИАТА авиаперевозчика: к примеру, «Аэрофлот» — 555, «Люфтганза» — 220 и т.д.), и значения их подобны тарифам ИАТА. Например, тариф ИАТА «YBB» по маршруту Франкфурт — Лиссабон — Франкфурт составляет 2438 долл., а аналогичный тариф немецкой авиакомпании «Люфтганза» «HBB» равен 2436 долл. Авиакомпания может опубликовать и тарифы, не имеющие аналогов среди тарифов ИАТА, но с согласия ИАТА, которая в данном случае выражает интересы всех перевозчиков и государств, имеющих коммерческий интерес на данном направлении.

Как правило, эти две группы авиатарифов используются для сложных маршрутов с участием многих перевозчиков. Летать по опубликованным тарифам довольно накладно. Например, самый дешевый опубликованный тариф по маршруту Москва — Амстердам — Москва голландской авиакомпании «KLM» составляет 922 доллара. Очевидно, что лететь таким тарифом можно только по большой необходимости.

Что такое конфиденциальные тарифы авиакомпаний?

Как понятно из названия, эти тарифы являются коммерческим секретом (для других перевозчиков в рамках ИАТА) авиакомпании и определяются спросом и конкуренцией на данном направлении. Например, по маршруту Москва — Амстердам — Москва авиакомпания «KLM» может вам предложить конфиденциальный тариф билета за 420 долл.

Эти тарифы в отличие от опубликованных недоступны ни в мировых системах бронирования, ни в каких-либо справочниках и представляют собой несколько таблиц, которые авиакомпания использует для продажи билетов и предоставляет только своим агентам. Кроме того, даже в выписанном билете нет информации о цене, и только

сам пассажир знает, сколько он заплатил за него. Как правило, билетами по конфиденциальным тарифам пользуются те, кто выбрал простой маршрут и одного перевозчика. Хотя конфиденциальные тарифы — достаточно жесткие и требуют выполнения многих специальных условий. Следует обратить особое внимание и на тот факт, что конфиденциальные тарифы действуют только в точке начала перевозки. Например, придя в офис авиакомпании «KLM» в Москве, невозможно получить конфиденциальную цену по маршруту Амстердам — Франкфурт — Амстердам (и даже узнать ее), вам лишь предложат только опубликованный тариф ИАТА.

Что такое нормальные тарифы авиакомпаний?

Тарифы, не накладывающие никаких ограничений на перевозку, принято называть нормальными. К ним можно отнести тарифы: первого (обычно обозначается «F»), бизнес-классов («C») и тариф экономического класса («Y»). Билеты, выписанные по этим тарифам, обычно подлежат полному возврату, свободному изменению дат и маршрута и не имеют ограничений ни по датам, ни по срокам действия.

Что такое экскурсионные тарифы?

Экскурсионный тариф обычно имеет некие минимум и максимум пребывания в пункте вашего назначения. Билет, выписанный по этому тарифу, почти всегда подлежит полному возврату, позволяет изменять даты и маршрут перевозки. Экскурсионные тарифы — это переходный тип тарифов авиабилетов между нормальными и специальными (в названии авиабилетов такого типа обычно присутствует «EE»).

Что такое специальные тарифы?

Это самая обширная категория тарифов (и опубликованных, и конфиденциальных), которыми пользуется основная масса пассажиров.

Обычно все тарифы данной группы имеют минимальный и максимальный сроки пребывания в пункте назначе-

ния (так называемы Minimum stay и Maximum stay). За редким исключением большинство специальных тарифов имеет минимум пребывания ночь с субботы на воскресенье (так называемое «правило воскресенья» — Sunday Rule) и максимум один месяц. Например, если вы летите в Париж авиакомпанией «Air France» в субботу и возвращаетесь в Москву в воскресенье той же недели: стоимость билета по конфиденциальному тарифу компании составит 505 долл. («правило воскресенья» выполнено). Если же вы полетите по тому же маршруту с понедельника по субботу, то есть не захватите в Париже ночь с субботы на воскресенье, стоимость билета составит 1437 долл. (тариф S — опубликованный тариф компании). Другой важный критерий специальных тарифов — это отсутствие промежуточных остановок по маршруту (так называемых «стоповер» — Stopover — остановок более чем на сутки). Почти все специальные тарифы или не допускают таких остановок, или требуют определенной доплаты за такую возможность. Например, если вы летите в Чикаго голландской авиакомпанией «KLM» и ваша промежуточная остановка в Амстердаме длится менее суток, то можно рассчитывать на специальный тариф 560 долл. Если же вы решили посмотреть Амстердам хотя бы дня два-три, то тариф 560 долл. уже не применим, поскольку длительные остановки по нему не разрешены, и заплатить придется уже по другому тарифу — 765 долл., который разрешает две остановки с доплатой по 125 долл. каждая.

А если, к примеру, у вас имеется необходимость прилететь в один пункт, а вернуться назад из другого (так называемый незавершенный круговой маршрут, или Open jaw), то такой маршрут для специальных (опубликованных) тарифов обычно разрешен в пределах одной страны. Для конфиденциальных специальных тарифов возможность такого разрыва по маршруту определяется тарифной политикой конкретной авиакомпании.

Все специальные тарифы имеют фиксированные даты вылета и прилета, изменение которых запрещено совсем или разрешено с существенными штрафами, а возврат билета, выписанного по специальному тарифу, производится только в исключительных случаях.

Еще одной характерной особенностью специальных тарифов является невозможность бронировать такие билеты за длительное время. Оплата и выписка авиабилета по специальным тарифам должна быть произведена не позднее 24–72 часов после бронирования; участие в «листе ожидания» (так называемом Waiting List) также ограничено. Квота мест (количество мест в самолете, которое авиакомпания может продать по этому тарифу, исходя из коммерческой выгоды) крайне ограничена, особенно в разгар туристического сезона.

Какие специальные тарифы авиабилетов самые дешевые?

Самая дешевые авиабилеты — это так называемые «Super Saver». В эту группу входят тарифы с приставкой «супер», наиболее распространенные из них — «суперапекс» и «суперпекс». Эти тарифы имеют очень большое количество ограничений, начиная с «дэдлайна» (Deadline), то есть крайний срок покупки билета по такому тарифу — 21, 14, 7, 3 дня, или, наоборот, — не ранее 7, 3 дней, и кончая так называемыми «блэкаут днями» (BlackOut days) — то есть днями, по которым этим тарифом летать нельзя. Кроме тарифов «супер», к недорогим тарифам авиабилетов можно также отнести специальные предложения (Special Offers) и различные рекламные (Promotional) тарифы. Но, к сожалению, заранее невозможно предсказать, какая авиакомпания, на каком направлении выступит со специальным предложением и каковы будут его сроки действия и стоимость билета.

Какой авиабилет нужен ребенку?

Ребенок до двух лет имеет право на билет с 90%-ной скидкой (без предоставления отдельного места и права бесплатного провоза багажа). По желанию, вы можете забронировать для него отдельное место, но в этом случае билет оформляется, как на ребенка до 12 лет. Таким образом, один взрослый пассажир может провезти одного ребенка в возрасте до двух лет со скидкой 90%. На второго и последующих малышей до двух лет авиабилеты оформляются, как на детей до 12 лет.

Ребенок до 12 лет может воспользоваться, как правило, авиабилетом за 50% стоимости нормального (полного) тарифа взрослого билета. Билет дает право на место и бесплатный провоз багажа в соответствии с правилом обслуживания. К специальным тарифам процент скидки регламентирован особыми правилами.

Грудным детям до 10 месяцев и весом до 10 кг на борту самолета может быть предоставлена колыбель, о чем необходимо сообщить оператору во время заказа авиабилета, но не позднее чем за 24 часа до вылета.

Дети после 12 лет могут путешествовать самостоятельно. Для этого в аэропорту необходимо заполнить специальную заявку на перевозку несопровождаемого ребенка после 12 лет и декларацию родителей ребенка.

Согласно Закону «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» дети до 18 лет, летящие без сопровождения, должны иметь нотариально заверенное согласие на выезд от родителей, опекунов, усыновителей или попечителей.

Что такое переписка авиабилета?

Некоторые тарифы не допускают возврата денег по билету, однако в таком случае сумма тарифа может быть зачтена в стоимость другого билета, обычно по более высокому (более дорогому) тарифу (а часто даже по другому маршруту). В этом случае первоначальный билет представляет собой эквивалент некой суммы (эта сумма всегда невозвращаемая), которым можно расплатиться за новый билет при соблюдении некоторых условий. О возможности такой операции следует поинтересоваться в авиакомпании.

Как изменить дату вылета?

Большинство льготных тарифов не допускают как возврат билета, так и какие-либо изменения дат и маршрута. О возможности изменения дат путешествия, а также адрес представительства авиакомпании или агентства, осуществляющих подобную операцию в пункте вашего назначения, следует узнать у агента авиакомпании заранее. В слу-

чаях, когда изменение дат возможно, данная операция осуществляется наклейкой стикера, на котором будет указан номер рейса и новая дата вылета.

Если по условиям тарифа изменение дат возможно со штрафом, то на сумму последнего выписывается «ордер различных сборов», бланк строгой отчетности, внешне очень похожий на бланк билета, в котором указано, какая сумма и за что взята с пассажира. Пассажирская копия ордера прикалывается к билету и предъявляется на регистрации.

Некоторые тарифы допускают изменение дат только перепиской до более высокого тарифа (более дорогого). Обычно нормальные тарифы позволяют свободное изменение дат и маршрута в течение срока действия последних.

В каком случае можно получить к возврату полную стоимость авиабилета?

Возврат полной стоимости даже «невозвращаемого» билета возможен в случае вынужденного отказа пассажира от полета. К основаниям вынужденного возврата относятся следующие:

- отмена или задержка рейса (независимо от времени задержки), указанного в билете, в том числе при отсутствии в билете отметки о регистрации;
- невозможность предоставления пассажиру места в воздушном судне на рейс и дату, указанные в билете;
- невыполнение воздушным судном посадки в аэропорту, указанном в билете, или перерыва рейса вследствие вынужденной посадки воздушного рейса;
- несостоявшаяся отправка пассажира из аэропорта трансфера рейсом, указанным в его билете, вследствие опоздания воздушного судна или отмены рейса, на котором должен прибыть пассажир в аэропорт трансфера, в том числе в случаях перевозки до (от) аэропорта трансфера по разным билетам;
- невозможность отправки пассажира рейсом, указанным в его билете, в связи с уменьшением предельной коммерческой загрузки, нарушением брони;

- несостоявшаяся отправка пассажира рейсом, указанным в его билете, вызванной досмотром, если при досмотре ручной клади, багажа и личном досмотре пассажира не было обнаружено веществ, грузов и предметов, запрещенных к провозу на гражданских воздушных судах;
- замена указанного в расписании воздушного судна воздушным судном другого типа (класса);
- невозможность отправки пассажира, имеющего билет с открытой датой вылета (независимо от вида оплаты за билет), из аэропорта пересадки (остановки) или аэропорта обратного вылета, если в момент обращения пассажира ему не может быть предоставлено место на рейсах, отправляющихся в течение 24 часов с момента предъявления билета перевозчику, а также из начального аэропорта по билету «на подсадку»;
- неудовлетворительное состояние здоровья пассажира или члена его семьи[1](в том числе, если член семьи не является пассажиром), удостоверенного справкой лечебного учреждения[2], с печатью лечебного учреждения.

Возврат вследствие других причин считается добровольным и осуществляется по правилам тарифа, по которому данный билет был выписан. В этом случае на полный возврат можно рассчитывать только по тарифам первого, бизнес-, полного годового и экскурсионного тарифа экономического класса. Следует иметь в виду, что по большинству льготных тарифов добровольный возврат не производится вообще, поэтому о правилах возврата вашего билета стоит поинтересоваться еще до его покупки.

---

[1] К членам семьи относятся жена (муж), несовершеннолетние или нетрудоспособные дети, совершеннолетние дети — учащиеся средних или высших учебных заведений, а также родители пассажира или его (ее) жены (мужа), состоящие на их иждивении.

[2] Вместо справки лечебного учреждения в исключительных случаях может предъявляться больничный лист или сигнальный лист «Скорой помощи». Дата вызова «Скорой помощи» должна совпадать с датой вылета по неиспользованному участку.

Как осуществляется возврат авиабилетов при добровольном отказе от полета?

Если вы решили отказаться от полета и сдали свой билет не позднее чем за двадцать четыре часа до вылета, то вы сможете получить всю стоимость авиабилета. Если же вы сделаете это позднее, то с вас удержат сбор, который не может превышать двадцать пять процентов от стоимости воздушной перевозки.

Таким образом, если вы отказались от полета менее чем за 24 часа до указанного в билете времени вылета воздушного судна независимо от вида оплаты билета, взимается сбор:

1) 10% от тарифа, если пассажир заявил об отказе от полета не позднее чем за 3 часа до времени отправления воздушного судна, указанного в билете;

2) 25% от тарифа, если пассажир заявил об отказе от полета менее чем за 3 часа до времени отправления воздушного судна, указанного в билете, в том числе после вылета воздушного судна;

3) по правилам, установленным авиакомпаниями при оформлении перевозок, оформленным по специальным тарифам перевозчиков.

Согласно нормам статьи 102 ВК РФ, авиаперевозчики при выполнении воздушных перевозок обязаны соблюдать общие правила воздушных перевозок. Однако некоторые перевозчики не только устанавливают разнообразные тарифы, но и устанавливают собственные правила возврата авиабилетов и штрафов, взимаемых при отказе пассажира от полета.

Поэтому обязательно обратите внимание на то, что перевозчик при продаже билета обязан ознакомить вас с правилами, по которым вы можете впоследствии сдать билет (право на информацию закреплено статьей 10 Закона «О защите прав потребителей»).

Если же условия, указанные во внутренних правилах перевозчика, не соответствуют общим правилам воздушных перевозок (например, в случае отказа от полета менее чем за 24 часа денежные средства не возвращаются), это противоречит общим правилам, установленным статьей 108 ВК РФ, и вы также сможете вернуть свои деньги, но уже в суде.

Где можно произвести возврат билета?

Продавая перевозку, агент авиакомпании получает определенное комиссионное вознаграждение, которое при возврате необходимо вернуть пассажиру, из чего следует, что возврат авиабилета при добровольном отказе пассажира от полета может произвести только агентство, выписавшее билет.

В случае отказа от полета по независящим от пассажира причинам возврат, как правило, может быть произведен в кассах непосредственно в аэропорту. При этом никакие сборы или штрафы взиматься не должны.

В случае вынужденного возврата представители авиакомпании в аэропорту или работники службы регистрации аэропорта должны сделать в вашем билете соответствующую отметку и заверить ее печатью или личным штампом. Только такая отметка является основанием для агентства, производящего возврат денег, для признания возврата вынужденным.

В чем заключается процедура возврата авиабилета?

Общее правило заключается в следующем: чем дешевле билет, тем с большими потерями производится его обмен или возврат.

По общему правилу возврат авиабилета (его стоимости) производится на основании предъявляемого авиабилета с неиспользованными полетными купонами.

В случае, если отмена или задержка рейса произошла после того, как вы уже прошли регистрацию, не забудьте получить в службе регистрации полетный купон вашего билета. При отсутствии полетного купона билет считается использованным и к возврату не принимается.

Деньги за неиспользованные билеты возвращаются только лицу, на чье имя выдан билет. Другим лицам деньги возвращаются при наличии доверенности. При возврате билетов, приобретенных на детей в возрасте до 16 лет, деньги могут быть возвращены близким родственникам (отец, мать, отчим, мачеха) на основании заявления последних и после проверки документов, подтверждающих родство.

Во время авиапутешествия

Какие обязательные процедуры должен пройти авиапассажир перед посадкой на самолет?

Постарайтесь приехать в аэропорт за 2,5–3 часа до вылета, так как перед посадкой в самолет вам предстоят три обязательные процедуры:

- таможенный контроль;
- регистрация на рейс и сдача багажа;
- паспортный контроль.

В чем заключается процедура регистрации на рейс?

После того как вы прибыли в аэропорт, первое, что вы делаете, — ищете свой рейс на табло с расписанием рейсов (его номер указан на вашем авиабилете). На табло в строке вашего рейса должны быть указаны номера регистрационных стоек, где будет происходить регистрация на рейс и сдача багажа. В ходе процедуры регистрации вам обменяют авиабилеты на посадочные талоны, которые и являются пропуском на борт самолета. При регистрации вы узнаете свое место в салоне самолета. Если вы едете семьей или компанией, предъявляйте все паспорта и авиабилеты сразу, а не по одному. Помните, что на посадочном талоне содержится важная информация — номер Выхода/Gate. Ее нужно знать, чтобы к моменту посадки пройти к нужному выходу. Эту информацию еще неоднократно повторят по громкой связи в аэропорту.

В чем заключается и для чего нужна процедура таможенного контроля в аэропорту?

Таможенный контроль должен выяснить, не вывозите ли вы запрещенные предметы. И если у вас есть при себе оружие, очень крупная сумма денег, наркотические вещества, предметы старины и прочее, то вы обязаны задекларировать их в таможенной декларации. На таможенном контроле есть две зоны под названиями «красный коридор» и «зеленый коридор». Красный коридор предназна-

чен для пассажиров, которым есть что декларировать, зеленый — для тех, кто ничего декларируемого при себе не имеет. Поэтому, если вам нечего декларировать, спокойно проходите зеленым коридором. Но сотрудники таможни могут попросить вас или другого туриста предъявить багаж на досмотр.

В чем заключается паспортный контроль?

Паспортный контроль — это последняя процедура, которую вам нужно пройти, чтобы сесть в самолет. Пассажиры по одному подходят к стойкам паспортного контроля, предъявляя паспорт и другие документы (например, посадочный талон или ваучер на поселение) по требованию пограничника. На паспортном контроле вам ставят отметку о прохождении государственной границы. Пройдя паспортный контроль, вы официально покидаете пределы России и попадаете на нейтральную территорию. Теперь в вашем распоряжении еще осталось время, и вы можете уделить его походу в магазины беспошлинной торговли Duty Free. Оплата за товары принимается в долларах и евро. В самолете в течение полета вам также предложат товары Duty Free.

Какой досмотр вам предстоит пройти непосредственно перед входом в зал ожидания?

По мере приближения момента времени вылета вам нужно проследовать к вашему Выходу/Gate, где перед входом в зал ожидания у вас будет произведен досмотр личной клади, а сами вы пройдете через металлодетекторы. В зале ожидания вы подождете объявления и проследуете вместе с другими пассажирами на посадку, по пути предъявив сотрудникам аэропорта посадочный талон и паспорт (если это потребуется).

Как спланировать свой рацион питания во время авиаперелета?

При покупке авиабилета вы можете бесплатно заказать для себя специальное питание. В частности, известные мировые авиакомпании, кроме традиционного бортового

питания, включающего обед или ужин (салат, закуска, горячее блюдо, десерт), завтрак (легкое горячее блюдо без гарнира, закуска или десерт), snack (закусочный вариант), предлагают пассажирам максимально широкий выбор специального питания. Это так называемое особое меню. Клиент вправе заказать его для себя при бронировании билета. Причем без доплаты, так как особое меню входит в стоимость услуг авиакомпании. Но, как правило, возможностью побаловать себя в полете любимыми блюдами пассажиры пользуются крайне редко, потому что они просто не информированы о такой услуге.

Питание эконом-класса должно быть недорогим и качественным, поэтому практически все авиакомпании используют недорогие продукты. Тем не менее клиентам этого класса, как правило, предлагается выбор из двух горячих блюд. В бизнес-классе у пассажиров есть возможность выбирать уже из трех горячих блюд. А в первом классе меню еще более разнообразное, причем обслуживание пассажиров первого класса максимально приближено к ресторанному варианту: сначала подается закуска, потом горячее, затем десерт. Что касается спиртного, то на рейсах российских компаний оно подается только в бизнес- и первом классе.

Что считается ручной кладью?

Если у вас мало вещей, вы можете оставить их при себе как ручную кладь. В соответствии с правилами авиаперевозок допускается взять в салон одно место незарегистрированного багажа, причем его вес входит в разрешенную норму бесплатного багажа. Незарегистрированный багаж не должен превышать установленных размеров, то есть помещаться на полку или под сиденье. Сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа можно также захватить в самолет:

— дамскую сумочку или папку для бумаг;
— печатные издания для чтения в полете;
— питание для ребенка и детскую дорожную колыбель;
— зонтик или трость;
— пальто или плащ.

Какой багаж можно перевозить бесплатно во время авиаперелета?

При регистрации вы сдаете багаж, оставляя при себе ручную кладь. Ваш багаж будет погружен в грузовой отсек самолета, и обратно вы его получите в аэропорту прибытия. В авиапутешествие вы можете взять с собой любой багаж, кроме запрещенного: веществ и предметов, классифицируемых в международной практике как опасные. Полный перечень таких предметов приводится в вашем авиабилете.

Все авиакомпании применяют две принципиально разные нормы бесплатного багажа — «весовую систему» и «систему мест».

Весовая система применяется практически во всем мире при перелете между странами, за исключением полетов в США, Канаду и некоторых других направлений (где распространена система мест). Весовая система предполагает ограничение багажа по весу. Как правило, существуют следующие нормы бесплатного провоза багажа:

— для пассажиров первого класса 40 кг;

— для пассажиров бизнес-класса 30 кг;

— для пассажиров экономического класса 20 кг.

Однако каждая авиакомпания может применять свои нормы бесплатного провоза багажа, поэтому при покупке авиабилета поинтересуйтесь положенной вам нормой.

Эти нормы распространяются на всех пассажиров за исключением детей до двух лет. Система не накладывает ограничений на размер багажа (в разумных пределах), за редким исключением максимальный размер не должен превышать 203 см. В противном случае необходимо сделать специальный запрос о бронировании при покупке авиабилета. При этом вам нужно указать три измерения и вес багажа.

В случае если вес багажа превышает норму бесплатного провоза, вам необходимо будет оплатить разницу. Стоимость «лишнего» килограмма у всех авиакомпаний различна, но, как правило, составляет 1–1,5% процента от нормального тарифа экономического класса в одну сторону.

Система мест применяется при полетах в США, Канаду и ряд стран Центральной и Южной Америки, а также при полетах внутри многих стран. Согласно этой системе каждый пассажир может бесплатно везти с собой два места багажа. Каждое место не должно весить более 32 килограммов, а сумма измерений не должна превышать 158 сантиметров (ширина + длина + высота). Как правило, такая норма устанавливается для всех категорий пассажиров независимо от класса обслуживания.

Обычно за дополнительное место багажа взимается сбор от 80 до 120 долл., если оно удовлетворяет вышеуказанным условиям (32/158). Однако каждая авиакомпания имеет свои установленные тарифы. При системе мест авиакомпаниями применяются очень жесткие ограничения по размерам сверхнормативного багажа, и перевозка негабаритного багажа может обойтись дороже перелета.

Как упаковать багаж перед авиаперелетом?

Перед авиаперелетом багаж желательно упаковать в максимально прочную сумку или чемодан. Бьющихся вещей туда лучше не класть, не убедившись, что они не разобьются при падении с небольшой высоты — разгрузка и погрузка багажа дело не очень деликатное. Во многих аэропортах предоставляется услуга упаковки багажа, то есть за дополнительную плату ваш багаж обтянут несколькими слоями пленки — так он станет более компактным, прочным, не будет иметь торчащих ручек, веревочек и пр., а также в него практически невозможно будет проникнуть абстрактным злоумышленникам.

Что делать, если у вас нестандартный багаж?

Если багаж нестандартный, вам необходимо заранее уточнить правила перевозки такого багажа, так как условия у каждой авиакомпании различны. К тому же о подобной перевозке необходимо информировать авиакомпанию заранее. К нестандартному багажу относятся хрупкие и ценные предметы (музыкальные инструменты, антиквариат и др.), которые перевозятся только в салоне самолета,

а также спортивный инвентарь — это велосипеды (в том числе тандемы), снаряжение для гольфа, серфинга, лыжи (в том числе водные и горные).

Можно ли взять на борт самолета домашнего любимца?

Почти все авиакомпании разрешают провозить в салоне только кошек и собак до 8 килограммов. Все остальные животные летят в специальном отделе багажного отсека.

Поскольку максимальное количество животных варьируется от типа воздушного судна и компоновки салона (обычно за один рейс перевозят от 1 до 4 животных), следует заранее позаботиться о бронировании места для питомца.

Независимо от того, в салоне летит животное или багажном отделении, оно перевозится в специальном контейнере. Требования к контейнерам одинаковы для всех авиакомпаний. Контейнер должен обеспечивать животному возможность стоять, ширина должна быть равна двойной ширине животного, иметь доступ воздуха как минимум с двух сторон и иметь непромокаемое дно. Контейнер можно приобрести в авиакомпании или зоомагазине.

В большинстве случаев перевозка животного оплачивается как сверхнормативный багаж (в зависимости от того, какая система, весовая или система мест, используется на данном направлении). Как правило, животное не может учитываться в качестве бесплатно провозимой нормы багажа.

Как зарегистрировать багаж?

Если ваш перелет состоит из одного прямого рейса, проблем не возникнет. В аэропорту отправления вы сдаете багаж, а в аэропорту прибытия его получаете. Если же ваше путешествие состоит из нескольких стыковочных перелетов, судьба вашего багажа напрямую зависит от авиабилета, который вы купили. Конечно, лучше всего лететь весь маршрут одной авиакомпанией. Тогда в аэропорту отправления вы и ваш багаж регистрируетесь сразу

до первого пункта, где вы останавливаетесь более чем на сутки. А если ваша перевозка оформлена одним билетом, но с участием различных авиакомпаний, то в этом случае, регистрировать ли ваш багаж до конечного пункта или нет, остается на усмотрение представителя той или иной авиакомпании. При этом вы имеете право поинтересоваться у сотрудника регистрации, есть ли такая возможность.

Иногда, чтобы оптимизировать стоимость перевозки, турагент может предложить вам оформить перевозку несколькими отдельными билетами. Возможно, что это позволит сэкономить значительную сумму, но ответственность за регистрацию багажа на дальнейший перелет полностью ляжет на вас.

Следует помнить, что в ряде стран, например в США, багаж проходит таможенный контроль в пункте первого влета в страну и, следовательно, его придется получать и заново регистрировать.

Где лучше сидеть в самолете?

Для любого авиапассажира немаловажный момент — удачный выбор места в салоне самолета. Для обеспечения максимальной комфортности полета можно, конечно, полететь бизнес-классом, а то и вовсе первым, но это, к сожалению, не всем по карману.

Поэтому если вы купили билет эконом-класса, то в первую очередь стоит обзавестись буклетом, в котором есть схемы компоновок салонов различных самолетов выбранной вами авиакомпании. Если буклет вам получить не удалось, то можно попросить прямо в авиакассе показать на схеме салона те места, которые вам предлагают.

Естественно, что лучшие (свободные) места в салоне может занять пассажир, приехавший в аэропорт заранее. Особенно это касается чартерных рейсов. Поэтому стоит приезжать на регистрацию пораньше, тогда шансы получить хорошее место значительно возрастают. Правда, если самолет не заполнен и после окончания посадки, то можно будет пересесть. Для этого нужно будет попросить стюардессу пересадить вас — и если свободные места есть, то просьбу пассажира, как правило, удовлетворяют.

Безусловно, выбор места во многом определяется вкусом пассажира. Одни хотят сидеть только у иллюминатора, другие — ближе к проходу. Очевидно, что места у окна выбирать не стоит, если вы собираетесь часто вставать. Напротив, если вы собираетесь всю дорогу мирно проспать, то место у иллюминатора — именно для вас. Кстати, если вы относитесь к любителям посмотреть на облака, внимательно изучайте схему расположения мест: ведь место у стены — далеко не всегда место у иллюминатора. Например, в зоне крыла у большинства самолетов иллюминаторов нет. Но зато, по мнению специалистов, у крыла меньше укачивает.

Большим минусом эконом-класса является маленькое расстояние между рядами. По мнению сотрудников авиакомпаний, в эконом-классе удобнее всего в начале салона — там самый большой «шаг» кресел (расстояние между рядами) — и рядом с запасными выходами. В начале салона стоит выбирать места, если вы отправляетесь в путешествие с детьми. Хотя, как правило, в большинстве авиакомпаний места для пассажиров с детьми выделяются именно в начале салона, рядом с местом бортпроводника, однако эту информацию стоит дополнительно уточнить в момент покупки билета.

Какие места выбрать в «Ту-154»?

Во-первых, авиапассажирам следует знать, что «Ту-154» вмещает от 140 до 180 пассажиров в зависимости от компоновки салона. Схема расположения кресел — 3+3 с проходом посередине. Хвостовая часть — самое шумное место в самолете.

В стандартной компоновке (когда салоны разделены на 2 класса) в «Ту-154» лучшие места: это 7–9-й ряды в эконом-классе (второй салон, использовался ранее как бизнес-класс, когда первый салон был первым классом), а также 28-й ряд (у запасных выходов, пространство перед креслом — большое, но спинки не откидываются). В этих рядах шаг кресел составляет 780 мм вместо 720–750 стандартных;

В моноклассном (салон не разделен на классы) варианте (прежде всего это чартерные рейсы) лучшие места:

первый ряд, так как там большое пространство перед креслами; кресла 4F и 4E — перед ними нет кресла в третьем ряду, кроме того, в третьем и четвертом рядах шаг кресел чуть больше стандартного; а также 33-й ряд (у запасных выходов, пространство перед креслом большое, но спинки не откидываются).

Наименее удобными в таком салоне являются кресла 10-го ряда АБВ (ABC) и 11-го ряда DEF — спинки не откидываются, да и шаг кресел меньше.

Какие места выбрать в «Ил-86»?

Три салона авиалайнера «Ил-86» отделены друг от друга. Первые два практически одинаковы, а в третьем (хвостовом) салоне более шумно. Это наименее уютный салон самолета, в котором происходит сужение фюзеляжа и становится теснее. Схема расположения кресел в «Ил-86»: 3+3+3. Лучшие места располагаются в первых рядах салонов: 1-й ряд, 15-й (abc и ghi), 16-й (def) и 33-й. За счет отсутствия кресел перед ними остается много свободного места. Наименее комфортным в салоне «Ил-86» является 14-й ряд — там нет даже иллюминаторов.

Что делать, если вы опоздали на самолет?

Вам нужно связаться с туристическим агентством, которое бронировало вам билеты, и попросить поменять время вашего вылета. Можно совершить эту процедуру и через представителя авиакомпании. Все зависит от того, какой тип билета был выписан. Скорее всего, это билет с фиксированной датой вылета. В таком случае при изменении даты вылета придется произвести доплату.

Как получить компенсацию за задержку авиарейса?

Если вылет вашего самолета был задержан (на 1 час и более), авиакомпания, по вине которой это произошло, обязана предоставить вам гостиницу и питание, а также возместить все расходы, которые вы понесли по этой причине (телефонные переговоры, оплата платного туалета и т.п.). Для того чтобы получить денежную компенсацию,

нужно отметить у администратора аэропорта вылета или прилета фактическое время (соответственно вылета или прилета) на авиабилете, где он должен поставить свой штамп и расписаться. Затем вам следует написать претензию к авиаперевозчику. Она составляется на основании статьи 116 ВК РФ и статьи 14 Закона «О защите прав потребителей». Статья 120 ВК РФ устанавливает, что за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 25% установленного федеральным законом МРОТ за каждый час просрочки, но не более 50% провозной платы, если он не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Претензия направляется в аэропорт отправления или назначения заказным письмом с уведомлением. Претензию к перевозчику на внутренних воздушных перевозках вы вправе предъявить в течение 6 месяцев (ст. 126 ВК РФ) в аэропорту пункта назначения или в аэропорту пункта отправления, по вашему усмотрению.

Кроме того, в соответствии с пунктом 2 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей», перевозчик обязан возместить вам убытки сверх неустойки, установленной законом или договором. То есть перевозчик обязан возместить вам все расходы, которые вы понесли по причине задержки рейса: питание, проживание в гостинице и т.д.

Что делать, если во время международного авиаперелета потерялся или был поврежден (не вовремя доставлен) ваш багаж?

В случае утери, повреждения багажа или недостачи вещей до выхода из зала прилета вам необходимо обратиться в авиаслужбу «Lost and found» для составления акта о потере или повреждении багажа при перевозке. Для этого необходимо письменное описание потерянных вещей и номера багажных бирок. В большинстве случаев багаж на-

ходится и авиакомпания доставляет его по адресу, указанному в акте.

Если во время авиаперелета ваш багаж был испорчен, письменная претензия должна быть предъявлена перевозчику немедленно по обнаружении вреда, но не позднее семи дней со дня получения багажа. При потере багажа претензия направляется перевозчику в течение двух лет со дня прибытия воздушного судна в пункт назначения. Помните: багаж считается утерянным после 21 дня розыска, до этого момента это только задержка.

Таким образом, если в «Lost and found» вашего багажа не оказалось, то первым делом вы должны обратиться к представителю авиакомпании, рейсом которой вы прилетели, либо к представителю аэропорта, если представительства данной авиакомпании нет в городе вашего назначения. После того как вы предъявите багажную квитанцию, представитель авиакомпании составит протокол о том, что ваш багаж не прибыл в аэропорт назначения. Если у вас совсем не осталось никаких вещей, в представительстве авиакомпании вам должны выдать сумку с предметами первой необходимости. Если багаж не найден в течение нескольких дней, вы вправе обратиться в авиакомпанию за чеком на приобретение одежды. Многие авиакомпании дают такой чек, но не очень охотно, поэтому проявляйте настойчивость.

В случае если ваш багаж не найден или непоправимо испорчен, перевозчик должен будет возместить ущерб. Согласно статье 22 Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 12 октября 1929 г.), в случае потери багажа, его порчи или просрочки его доставки «ответственность перевозчика ограничивается суммой в двести пятьдесят франков с килограмма, за исключением случаев, когда пассажир или отправитель в момент передачи места перевозчику делают специальное заявление о заинтересованности в доставке к месту назначения и уплачивают, если это требуется, дополнительный сбор. В этом случае перевозчик обязан уплатить сумму, не превышающую объявленной суммы, если только он не докажет, что эта сумма превышает действительную заинтересованность пассажира

или отправителя в доставке к месту назначения». Указанная сумма равняется примерно 20 долларам США.

Кроме того, вы имеете полное право требовать компенсации морального вреда, причиненного вам авиакомпанией ненадлежащей услугой.

Попытки убедить авиакомпанию, что в багаже были ценные вещи, как правило, обречены на провал. Поэтому, если вы везете ценные вещи, лучше перед поездкой их застраховать дополнительно или хотя бы заявить об этом при регистрации на рейс в момент сдачи багажа. Совместно с авиакомпанией вы составите акт, в котором будет описано содержание вашего багажа и указана его стоимость. В случае утери вашего багажа или его порчи авиакомпания будет обязана выплатить вам заявленную стоимость, если не докажет, что эта сумма превышает действительную заинтересованность пассажира или отправителя в доставке к месту назначения.

Вообще все самое ценное и вещи первой необходимости нужно брать с собой в салон самолета. Не забудьте перед полетом снять с чемодана все наклейки, оставшиеся от предыдущих поездок, и обязательно прикрепите к чемодану специальную бирку, где будут указаны ваше имя и контактные телефоны — дома и в стране назначения.

Что делать, если при внутреннем авиаперелете (на территории России) был утрачен или поврежден ваш багаж?

В случае утери или порчи багажа авиакомпания, в соответствии со статьей 119 ВК РФ, обязана выплатить компенсацию:

— за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке с объявлением ценности (если вы совместно с перевозчиком при сдаче багажа составили акт о том, сколько стоят вещи, находящиеся в вашем чемодане), — в размере объявленной ценности;

— за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, — в размере их стоимости, но не более чем в размере двух установленных федеральным законом МРОТ за килограмм веса багажа или груза.

Что делать, если при внутреннем авиаперелете (на территории России) доставка багажа была просрочена?

При просрочке доставки багажа в пункт назначения в соответствии со статьей 120 ВК РФ перевозчик уплачивает штраф в размере 25% установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Что делать, если вы потеряли обратный билет на самолет?

В этом случае вы независимо от того, был ли билет утерян или украден, должны посетить офис туристической полиции или ближайший полицейский участок, где будет составлен протокол, копию которого вы должны взять с собой.

Далее следует как можно скорее связаться с туристическим или транспортным агентством, выписавшим вам билет, и попросить выслать факс в адрес представительства авиакомпании, подтверждающий приобретение вами билета, а затем явиться в это представительство лично. Как только придет подтверждение, вам должны выписать новый авиабилет. Эта услуга платная, и стоит она в зависимости от авиакомпании от 15 до 180 долларов.

Процесс можно ускорить, если у вас окажется копия авиабилета. В офисе авиакомпании вы должны будете предъявить копию полицейского протокола и паспорт. Если вместе с билетом исчез и ваш паспорт, в качестве документа принимается «Свидетельство о возвращении». Если вы обнаружили пропажу билета непосредственно перед вылетом, попробуйте обратиться к представителю авиакомпании, ответственному за отправку самолета. Ваша судьба в их руках. Но, скорее всего, в этом случае вам придется купить новый билет.

Во время путешествия по железной дороге

В каких случаях можно требовать вернуть деньги за железнодорожный билет (например, если поездка не состоялась по уважительной причине)?

Пассажиру железнодорожного транспорта (в соответствии со ст. 83, 84 Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации) обязаны вернуть деньги в следующих случаях:

- при возврате неиспользованного билета в кассу за 8 часов (и больше) до отправления поезда вам вернут полную стоимость билета и плацкарты;
- менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда выплата составит полную стоимость билета и 50% плацкарты;
- менее чем за 2 часа до отправления поезда удастся вернуть только деньги, потраченные на билет. Стоимость плацкарты не возвращается;
- при перерыве движения поездов (при вашем отказе ждать и решении продолжить путешествие на другом виде транспорта);
- при опоздании на поезд (кроме пригородного), если вы обратились в кассу в течение 12 часов с момента отправления состава;
- при опоздании на поезд вследствие болезни или несчастного случая. В такой ситуации обратиться в кассу необходимо в течение 5 суток с момента отправления состава. Без дополнительной платы (кроме стоимости плацкарты) вам возобновят действие билета или с разрешения начальника станции просто вернут деньги;
- в случае незапланированного перерыва в движении пригородных поездов более чем на час вам должны вернуть полную стоимость проезда. В других случаях деньги за неиспользованный билет разовой поездки не возвращаются;
- при непредоставлении пассажиру спального места в соответствии с имеющимся у него проездным до-

кументом и при отказе пассажира от предложенной ему замены места;

- при опоздании (или задержке отправления) поезда дальнего следования (компенсация производится из расчета 3% стоимости проезда за каждый полный час; опоздание менее чем на час в расчет не берется);
- за опоздание в доставке багажа.

За границей

Как и где купить визовые марки в стране, где установлена такая процедура въезда иностранцев?

Если вы прилетели в страну (например, Турция или Египет), где требуется купить визовую марку, — это первое, что вы должны сделать по прибытии. Лучше заранее приготовить нужную сумму (в долларах или евро) без сдачи.

Купив марку, вы должны наклеить ее на любую чистую страницу паспорта. Кроме того, в таких странах зачастую требуется еще и заполнить иммиграционную карточку. В ней надо латинскими буквами вписать данные вашего загранпаспорта, а также город и отель, в котором вы будете находиться.

Подготовив все эти бумаги — паспорт с наклеенной визой и иммиграционную карту, — следуете к стойкам паспортного контроля, где пограничник ставит штамп о въезде в страну, после чего вы проходите через зону таможенного контроля.

Как получить свой багаж после авиаперелета (в иностранном государстве) и найти трансферный автобус?

Чтобы получить свой багаж, вы должны пройти в зал выдачи багажа и подождать, пока ваш багаж выгрузят из самолета, и он появится на транспортерной ленте. Сразу после получения багажа при выходе из аэропорта вас

будет ждать сотрудник принимающей стороны. Как правило, он держит табличку с названием вашего туроператора (так же, как и в аэропорту при получении документов). Он регистрирует вас в своем списке и указывает вам, как пройти к трансферному автобусу, который довезет вас до отеля. Однако приготовьтесь подождать примерно еще час, прежде чем ваш автобус отбудет в направлении вашего отеля.

Как узаконить въезд своего домашнего любимца в иностранное государство?

Во-первых, для вывоза животного вам понадобится Ветеринарное свидетельство № 1. Этот документ может выдавать только государственная ветлечебница, отслеживающая распространение инфекционных заболеваний у животных в вашем регионе. Ветеринарное свидетельство № 1 выдается на основании международного ветеринарного паспорта, которым в принципе должен обзавестись каждый владелец животного, в таком паспорте указаны даты прививок и названия вакцин, заверенные подписью врача и печатью. Ветеринарное свидетельство выдается за три дня до поездки и действительно только в течение этих трех дней. В нем указывается: фамилия владельца, имя (кличка) животного, его пол и возраст, а также даты прививок и результаты анализов на глисты. Кроме того, в свидетельстве должен быть указан маршрут следования. Свидетельство заверяется подписью врача и печатью учреждения. Ветеринарное свидетельство является основным документом, удостоверяющим «личность» вашего животного на всевозможных таможенных постах.

При путешествии за пределами СНГ вам также понадобится и другой документ — «лицензия на вывоз». Для того чтобы получить лицензию на вывоз беспородной собаки, ее нужно будет привезти в соответствующую организацию на оценку. Если у собаки есть родословная, для получения лицензии будет достаточно предъявить родословную, заграничный паспорт хозяина, вывозящего собаку, и указать дату вылета, а также маршрут. Правильность оформления

собачьих документов в день вылета проверяет таможенный ветеринарный контроль.

Если вы хотите путешествовать со своей кошечкой, то лицензию на вывоз может выдать любой фелинологический клуб, в том числе и по месту жительства.

Грызуны (хомячки, морские свинки, белые мыши и т.д.) на борт самолета не допускаются.

Несмотря на то что существует основной пакет документов для перевозки животных, многие страны устанавливают свои законы и требования. Поэтому все детали лучше уточнить до поездки.

В частности, в Ирландию животных можно ввезти, но лишь в грузовом отделении, а по прибытии ваш любимец попадет на карантин сроком на 6 месяцев, так же как, впрочем, и в Великобритании.

В Германии необходим антирабический сертификат международного образца и справка о прививках на немецком языке.

В Испании и Италии необходима справка о вакцинации против бешенства, выданная не более чем за 1 год и не менее чем за 30 дней до отъезда, а также справка о состоянии здоровья.

В Тунисе требуется справка о здоровье и справка о прививках, выданная не более 6 месяцев и не менее 30 дней перед отъездом, а также справка о вакцинации против болезни Карре.

Как во время путешествия взять автомобиль напрокат?

Если вы решили обратиться в прокатную компанию, вам необходимо иметь при себе паспорт и водительские права. Ездить за рулем по дорогам зарубежья вы можете, если вам уже исполнилось 25 лет (в некоторых странах можно и с 23) и вы имеете водительский стаж не менее года.

В большинстве крупных компаний при заказе речь идет о классе автомобиля, а не о марке. Если же ваш заказ уже подтвержден, то вы можете высказать пожелания и относительно марки.

В солидных прокатных компаниях есть такое правило: если вы заказываете машину определенного класса, а ее нет, тогда вам предоставляют автомобиль классом выше, но за ту же сумму.

В небольших частных прокатных конторах также есть свои определенные преимущества — например, возможность расплатиться наличными и более низкие цены. Но мелкие фирмы редко гарантируют техническую безупречность машины. И если вы все-таки решили довериться им, то внимательно осмотрите автомобиль, отметьте все малейшие царапины и вмятины, и только после этого подписывайте договор.

Как заказать дополнительные экскурсии?

Как правило, за отдельную плату вы сможете заказать дополнительные экскурсии, билеты в музей и др. у вашего гида прямо в автобусе. Чтобы заранее спланировать свои расходы, перед путешествием ознакомьтесь с брошюрой, которую вы получите в офисе турфирмы вместе с путевыми документами. В брошюре должны быть указаны дополнительные экскурсии в каждом месте вашего пребывания и их стоимость.

Что делать, если вы заблудились в незнакомом городе в чужой стране?

Во-первых, вы можете нанять такси до гостиницы: для этого достаточно лишь знать название гостиницы и улицы, где она расположена[1]. Во-вторых, вы можете доехать до места, от которого знаете дорогу. В-третьих, вы можете узнать дорогу у прохожих (если владеете языком) или сориентироваться по карте.

Как уберечься от кражи?

Во-первых, не нужно посещать пользующиеся дурной славой криминогенные районы, которые есть практически в каждом городе. Во-вторых, нужно быть бдительными в местах скопления людей (в метро, на вокзалах и при ос-

[1] При размещении в гостинице возьмите визитку.

мотре достопримечательностей), так как именно в этих местах обычно совершаются кражи.

Во избежание потери своей наличности не рекомендуется держать все деньги в одном месте. Разбейте имеющуюся сумму на несколько частей и храните в разных местах; не носите деньги в открытых карманах, кошельки — в полиэтиленовых пакетах; не оставляйте без присмотра вещи и деньги на видном месте в номере отеля, автобусе, ресторане.

Что делать, если вы отстали от своей туристической группы?

Во-первых, не стоит терять голову и вдаваться в панику. Во-вторых, если в этой ситуации у вас к тому же возникли непредвиденные сложности (потеря паспорта, денег и т.д.) — немедленно обращайтесь в полицию и просите направить вас в российское консульство, где вам обязаны оказать помощь. Если же вы потерялись за городом и планируете добраться до города самостоятельно, помните, что на дальних расстояниях такси обойдется очень дорого, поэтому нужно найти способ добраться на поезде или рейсовом автобусе. Если же вы все-таки затрудняетесь это сделать, то обращайтесь в полицейский участок.

Что делать, если вам необходимо продлить визу?

Для продления визы у вас должны быть веские основания и в обязательном порядке письменное ходатайство принимающей стороны (организации или частного лица). Вопросы продления виз владельцам общегражданских заграничных паспортов рассматриваются в префектуре полиции.

В отеле

Какими правами пользуется турист в отеле?

Многие зарубежные отели предлагают популярную концепцию all inclusive (все включено в стоимость). Эта концепция подразумевает трехразовое питание (завтрак,

обед, ужин), а кроме того, вы получаете бесплатно алкогольные и безалкогольные напитки, легкие закуски в течение дня, а также большой выбор бесплатных спортивных занятий, бесплатное участие в развлекательных программах для взрослых и детей. Спектр этих услуг варьируется в зависимости от отеля. Более точная информация должна быть предоставлена в каталогах каждого из них.

В номере обычно на столе лежит листок с прейскурантом дополнительных услуг (цены на напитки в мини-баре, стирка и др.). Чем выше категория отеля, тем дороже дополнительные услуги.

Чтобы сдать белье в стирку, надо на специальном бланке отметить, какие операции с бельем будут оплачены клиентом, взять в шкафу специальный пакет, положить в него белье и заполненный бланк. Срочная стирка увеличивает тариф в полтора раза.

Еду и напитки можно заказать в номер. Эти заказы выполняет служба «room-service». В классных отелях она выполняет заказы круглосуточно.

За пользование телевизором в номере дополнительная плата не вносится. Обычно часть программ подключена к кабельным каналам. На таком канале трансляция в течение нескольких минут ведется бесплатно. Затем трансляция отключается. На экране появляется номер, который необходимо набрать для продолжения трансляции. Последующий просмотр программы платный. Эти расходы будут добавлены к счету за номер.

Иногда пауза между бесплатной и платной трансляцией не делается. Время просмотра всей программы автоматически включается в счет.

Будьте внимательны, иногда некоторые отели в Европе предлагают туристам в номере дополнительные платные услуги, такие, как «горячие» каналы по TV (обычно они выделяются красными кнопками на пульте), телефонные переговоры, мини-бар с напитками и т.д. Прежде чем воспользоваться услугой, необходимо ознакомится с ее стоимостью.

Во многих отелях в осенне-зимний сезон желаемая температура в номере устанавливается индивидуально, специальным терморегулятором на радиаторах.

Как ведется счет продолжительности проживания в гостинице?

Счет продолжительности проживания в гостиницах обычно ведут по ночам, которых всегда на одну меньше, чем дней (например, 7 дней/6 ночей). Не забудьте, что за границей во всех отелях сутки начинаются и заканчиваются по-разному: в период от 10 утра до 12 часов дня. Поэтому, если вы приехали раньше этого времени или уезжаете позже, какое-то время придется провести на пляже, у бассейна или походить по магазинам.

Как вести себя в европейской гостинице?

В гостиницах необходимо соблюдать тишину, чистоту, не оставлять после себя пищевые отходы, бутылки и т.п.

За завтраком (шведский стол) категорически запрещается выносить продукты из ресторана, в противном случае это будет расценено как кража и может повлечь преследование по закону страны пребывания и наложение крупных штрафов.

Номер отеля открывается ключом или с помощью кода. Если они потеряны, надо немедленно поставить в известность администрацию отеля.

В номере отеля иногда стоит сейф. Прежде чем им воспользоваться, необходимо у дежурной узнать условия использования сейфа.

Администрация гостиницы не несет ответственности за утерю ценных вещей, денег и документов, оставленных в номере, а поиск забытых вещей ведется самостоятельно и за свой счет.

Что делать, если вместо трехместного номера в гостинице, согласно заключенному договору, вас поселили в двухместный номер с дополнительной кроватью?

Во многих отелях категория трехместного номера предполагает именно предоставление дополнительной кровати. Нюансы вашего размещения должны быть указаны непосредственно в договоре. И если вы считаете, что

отсутствие полноценного спального места не позволило вам хорошо отдохнуть, вы вправе требовать возмещения ущерба от туристической компании через суд.

Может ли турфирма заменить указанный в договоре отель на другой, в том числе и более высокой категории?

Поскольку размещение туриста в конкретном отеле является существенным условием договора на оказание туристских услуг, турагент или туроператор не имеют законного права в одностороннем порядке изменять существенные условия договора, не получив согласия туриста. Согласно статье 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. В соответствии со статьей 450 ГК РФ изменение и расторжение договора возможны только по соглашению сторон в письменном виде.

Турагент или туроператор, сообщая информацию о замене отеля (пусть даже и на отель более высокой категории) непосредственно по прибытии в страну временного пребывания, нарушают статьи 6, 10 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и 8, 10 Закона «О защите прав потребителей», так как лишают туриста права на своевременное предоставление необходимой и достоверной информации об услуге, которая обеспечивает возможность правильного выбора и ставит его в ситуацию вынужденного согласия.

Большие и маленькие неприятности во время путешествия

Что делать, если вы потеряли (или у вас украли) паспорт?

Паспорт необходимо всегда иметь при себе. Однако при его утере восстановлением паспорта в российском консульстве турист занимается самостоятельно и за свой

счет. Таким образом, если во время пребывания за границей у вас украли паспорт (или вы его просто потеряли), сразу свяжитесь с ближайшим консульским учреждением и сообщите о пропаже. Об утрате паспорта также необходимо заявить в любой полицейский участок (во многих странах есть так называемая туристическая полиция, ее координаты вы можете узнать у полицейского или администратора отеля), где вам выдадут соответствующий протокол. На основании этого протокола и письменного заявления консульское учреждение может выдать вам свидетельство на возвращение, являющееся основным документом, удостоверяющим личность в отсутствие паспорта. Для оформления свидетельства на возвращение требуются две фотографии паспортного размера на матовой бумаге. Кроме того, необходимо предоставить удостоверение личности. Если его нет, нужны письменные заявления двух соотечественников, удостоверяющих вашу личность. Все будет гораздо проще, если перед поездкой вы сделаете копию паспорта, которую предусмотрительно возьмете с собой. Либо отсканируете его и поместите в свой электронный ящик. Во многих странах для выезда за границу одного свидетельства недостаточно, необходимо также подтверждение, что вы въехали в страну легально. Такой документ выдают в иммиграционной службе. Ее координаты и время работы можно узнать в российском посольстве. Стоимость консульской услуги по выдаче свидетельства на возвращение зависит от страны.

Что делать, если во время путешествия вы попали в ДТП не по своей вине?

В первую очередь следует обратиться в страховую компанию, так как возмещение вреда, причиненного несчастным случаем, — компетенция страховщика. Также вы вправе предъявить требования непосредственно виновнику ДТП. Если в суде будет установлено, что перевозка организовывалась турфирмой и входила в состав тура, то возможно взыскание компенсации с турфирмы. Определить размер требования и судебные перспективы можно только после изучения документов и всех обстоятельств дела.

По прибытии на Родину

Что делать, если турфирма, в которой вы купили путевку, не выполнила договорных обязательств и тем самым испортила вам отпуск?

В соответствии с нормами Закона «О защите прав потребителей» в такой ситуации вы имеете право обратиться к исполнителю — туристической фирме (в лице ее генерального директора) — с заявлением (претензией, обязательно в двух экземплярах). У вас есть на это право, если вы не довольны хотя бы одной из комплекса туристических услуг: по размещению, перевозке, питанию, экскурсионных услуг, а также услуг гидов-переводчиков и других услуг, предоставляемых в зависимости от целей путешествия и указанных в туристской путевке. Помните, что вы можете обратиться с претензией к турагентству или туроператору только в течение 20 дней с момента возврата из тура.

В своем заявлении к турфирме надо указать все претензии относительно качества предоставленных услуг и потребовать по своему выбору:

— безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (например, предоставить другую турпоездку);

— соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (то есть возврата части уплаченных за путевку денег);

— возмещения понесенных расходов (если вы самостоятельно оплатили какую-то заявленную турфирмой, но не предоставленную услугу, вам за нее должны вернуть деньги).

Составленную претензию можно принести в турфирму лично или направить в адрес турфирмы заказным письмом с уведомлением. В том случае, если вы самостоятельно относите заявление, следует обязательно получить подпись представителя турфирмы на вашем экземпляре претензии. Срок для рассмотрения заявления представителями фирмы — 10 дней, по истечении которых вам должен быть дан ответ, в котором будет сказано, будут ли удовлетворены ваши требования или компания отказывается возмещать убытки в добровольном порядке.

Кроме того, если вы считаете, что услуги турфирмы полностью не соответствуют разрекламированному качеству и условия договора не были соблюдены, вы вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

Как поступить в том случае, если турфирма отказывается возместить убытки туриста во внесудебном порядке?

Вы вправе обратиться в суд с исковым заявлением, где подробно изложите свои претензии к туристическому агентству и перечислите, в чем, на ваш взгляд, нарушены права потребителя. Если во время тура вы выезжали за границу, некоторые документы будут на иностранном языке, поэтому в суд вы будете должны их предоставить с надлежаще заверенным переводом на русский язык. К заявлению должны быть приложены все документы, на которых вы основываете свои требования. Таким образом, ваше заявление должно быть подкреплено разного рода доказательствами (фотографиями, заявлением, подписанным встречающей стороной или свидетелями и т.д.).

В суде вы можете предъявить требование о расторжении договора и возврате уплаченной суммы (что подтверждается квитанцией об оплате тура). Но учтите, что возместят лишь стоимость тех услуг, которыми вы не воспользовались, или тех, что были ненадлежащего качества.

Далее вы можете потребовать полностью возместить причиненные убытки (что придется обосновать и подтвердить, потому что в суде надо будет доказывать, что убытки возникли именно вследствие недостатков предоставленных услуг: например, вам не забронировали номер в гостинице и его пришлось самостоятельно оплачивать).

И наконец, вы можете претендовать на возмещение морального ущерба, предельный размер которого законодательством не ограничен.

Потерпевшему туристу нужно знать, что в соответствии со статьей 29 ГК РФ иски о защите прав потребителей

(в том числе и туристов) могут быть предъявлены в суд как по месту нахождения ответчика (турфирмы), так и по месту жительства или месту пребывания заявителя, а также по месту заключения либо исполнения договора, что существенно улучшает процессуальное положение истца.

Однако прежде чем обратиться в суд, внимательно прочитайте договор, который вы заключили с турфирмой. В договоре должно быть конкретно прописано, за что вы платите деньги и какие именно услуги обязуется предоставить турфирма. Кроме того, до потребителя должна быть доведена вся необходимая информация об оказываемых услугах, чтобы обеспечить ему возможность правильного выбора. То есть вы должны были знать заранее, гостиницу какого разряда вам предоставят, сколько раз и на какую сумму будут кормить, какие развлекательные мероприятия входят в стоимость путевки, а за какие услуги (допустим, гида, переводчика, экскурсии) придется платить дополнительно.

Можно ли компенсировать моральный вред туриста?

Под моральным вредом закон понимает нравственные или физические страдания, причиненные действиями (в данном случае турфирмой) при оказании услуг.

Если, например, из-за некачественного сервиса во время турпоездки вы испытали угнетенное состояние, депрессию, беспокойство, страх, отчаянье, унижение, разочарование и тому подобные психологические неудобства, а также сопутствующие физические страдания: боль, тошноту, удушье и прочие болезненные ощущения, возникшие в результате тесноты, жары, холода, несоблюдения санитарных норм (допустим, в предоставленном вам помещении гостиницы) или ухудшилось ваше самочувствие, например, из-за нерегулярного питания, отсутствия удобств, плохого сна и иных причин, — все это может служить основанием для требования компенсации морального вреда.

При этом вы, требуя возместить нанесенный вам моральный ущерб, не обязаны доказывать, что ухудшение самочувствия наступило именно по вине турфирмы.

К примеру, вы можете просто заявить о физических недомоганиях во время тура: например, у вас заболело сердце, так как вы переволновались из-за того, что долго пришлось искать транспорт, следующий до вашей гостиницы. Однако следует учесть, что, оценивая размер требуемой вами компенсации, суд основывается на принципах разумности и справедливости.

СЛОВАРЬ ТУРИСТА

Русская терминология

Авиатариф — стоимость перевозки одного пассажира на самолете на определенное расстояние. В международных перевозках различают индивидуальные, групповые, обычные и специальные авиатарифы.

Азимут — направление движения.

Альпеншток — палка с металлическим наконечником.

Альпийская зона — зона низкорослых трав.

Английский завтрак — полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай.

Аннуляционный штраф — сумма, выплачиваемая туроператором средству размещения (либо туристом туроператору) в случае нарушения аннуляционных сроков (незаезда или поздней аннуляции).

Аннуляция заказа — отказ туроператора (турагента) от всего заказа или какой-либо его части. Аннуляция подразделяется на незаезд и позднюю аннуляцию.

Аннуляция поездки — отказ (в письменном виде) туриста, туроператора или турагента от исполнения обязательств по договору о туристическом обслуживании.

Апартаменты — тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенных к виду квартир, включая места для приготовления пищи (в случае апартаментов стоимость питания обычно не включается в стоимость номера).

Апарт-отель — гостиница, номера в которой состоят из апартаментов.

Багажная квитанция — оформляемый авиакомпанией и выдаваемый пассажиру при регистрации багажа

официальный документ, подтверждающий, что авиакомпания берет на себя перевозку этого багажа и выдачу его пассажиру по окончании перевозки.

Беспошлинный ввоз — пропуск для перевоза через таможенную границу соответствующей страны товаров без обложения их ввозными пошлинами. Обычно беспошлинно пропускаются предметы личного пользования в разумных пределах.

Бизнес-путешествия — это поездки для участия или для посещения международных, национальных, корпоративных и других видов выставок и ярмарок. Кроме того, это еще всевозможные конгрессы, совещания различных организаций. Также к бизнес-путешествиям относятся и поездки по профессиям, специальностям и многое другое. Как правило, путешествия, в которых принимают участие практически все сотрудники организации, холдинга, компании или фирмы, становятся настоящим полноценным отдыхом для каждого, потому что деловые выезды за границу, за город или даже в соседний санаторий обязательно включают себя насыщенную и интересную программу: конкурсы, викторины, розыгрыши — все это лишь малая часть делового отдыха и веселья. Бизнес-путешествия очень разнообразны и ежегодно представляют немалый интерес для людей деловых и занятых.

Большой туризм — документально оформленные походы выше первой категории сложности.

Бонусная программа авиакомпаний — система премий для клиентов конкретной авиакомпании за достижение установленных показателей числа продолжительности полетов.

Бронирование — предварительное закрепление за определенным туристом (пассажиром) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату. Иногда за услуги бронирования может взиматься дополнительная плата.

Бунгало — отдельная постройка, используемая для размещения туристов, часто предлагается в тропических и южных странах.

Ваучер (туристский ваучер) — документ-распоряжение туроператора своему контрагенту (принимающей стороне) о предоставлении туристу (в соответствии с заключенным договором) туристского обслуживания с гарантией его оплаты последним в установленном порядке. Ваучер содержит полный и конкретный перечень оплаченных туристом услуг, которые должны быть ему предоставлены: он устанавливает право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждает факт их оказания. На основании ваучера проводится урегулирование взаиморасчетов между принимающей и направляющей сторонами. Форма ваучера определяется указанными выше сторонами.

Виза — специальное разрешение соответствующих органов иностранного государства на въезд, выезд, проживание или проезд через территорию данного государства.

Вилла — отдельный домик на 3–6 комнат, одноуровневый или двухуровневый, с большой гостиной, несколькими спальнями и санузлами. Бассейн на вилле может быть как индивидуальным, так и рассчитанным на несколько вилл. В хороших пятизвездочных отелях для гостей вилл работает отдельный ресторан, клиенты могут пользоваться персональным электрокаром, а иногда даже услугами дворецкого. На VIP-пляж каждые полчаса приносят фрукты, шампанское, полотенца. Заплатить за такую виллу придется в три раза больше, чем за один или несколько стандартных номеров (в зависимости количества живущих на вилле).

Внутренний туризм — туризм внутри страны. Особенностью внутреннего туризма является временный выезд граждан конкретной страны с постоянного места жительства для отдыха, удовлетворения познавательных интересов, занятий спортом и других туристских целей, который осуществляется только в пределах национальных границ этой страны.

Время освобождения номера — время (местное), не позднее которого турист должен освободить номер в день отъезда. Очень часто это время называют расчетным часом гостиницы. Как правило, это время устанавливается, за очень редкими исключениями, от 10.30 утра до 12.00 дня.

Время предоставления номера — наиболее раннее допустимое время (местное) заселения туриста в номер в день заезда. Например, в большинстве европейских гостиниц — 14.00; в гостиницах США — 15.00 или 16.00.

Встреча и проводы — встреча в заказанном месте с информационной табличкой и сопровождение от места встречи до транспортного средства заказанного трансфера.

Выездной туризм — путешествия лиц, постоянно проживающих в одной стране, в другую страну с туристскими целями без занятия оплачиваемой деятельностью в посещаемой стране.

Высокий сезон — период наибольшей деятельной активности в туризме, самое популярное время года для поездок (путешествий); период наиболее высоких тарифов на туристские услуги. Высокий сезон не всегда совпадает со временами года. В ряде стран он может насчитывать до 6–7 месяцев, в иных странах — не более 1–2 месяцев.

Гид — лицо, проводящее экскурсию. Профессионал, показывающий туристам достопримечательности города или местности и рассказывающий о них. Как правило, должен иметь либо лицензию на осуществление данной деятельности, либо владеть профильной научной степенью (кандидата, доктора наук в области истории, искусствоведения, культурологии, архитектуры, прочее).

Горный туризм — почти ничем не отличается от альпинизма: и там, и там используется одно и то же снаряжение, проходятся одни и те же перевалы: отличия чисто формальные — горным туристам запрещено преодолевать предвершинный взлет, который, кстати, часто бывает технически несложным. Тем не менее альпинизм в отличие от горного туризма — это самостоятельный полноправный вид спорта, который трудно назвать отдыхом.

Гостиничная деятельность — деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-либо коллективное средство размещения по непосредственному распоряжению

и управлению им, для предоставления услуг размещения и обслуживания граждан, а также иная деятельность по организации и оказанию гостиничных услуг, включая их реализацию.

Группа туристов — группа лиц, путешествующих вместе, прибывающих и убывающих в одно и то же время, на одинаковых условиях (стандартный пакет услуг) и являющихся для турагента, туроператора и гостиницы отдельной туристской единицей. Группе туристов гостиничные услуги (размещение и питание) предоставляются на льготных условиях, то есть по специальным ценам, счет на всю сумму выписывается один на группу. По международным нормам минимальная группа — 15 человек, однако в некоторых странах группой могут считаться и 7 человек.

«Гусятник» — встреча туристов в городе после похода.

Деловой туризм (практически то же, что **бизнес-путешествия**) — поездки, совершаемые с самыми разнообразными деловыми целями. Сегодня каждый четвертый путешествующий совершает поездку в связи со служебной необходимостью. Деловой туризм очень многогранен. Он включает индивидуальные и групповые деловые поездки руководителей и сотрудников, участие в мероприятиях, организуемых промышленными и торговыми корпорациями, участие в съездах, конференциях, семинарах, устраиваемых политическими, экономическими, научными, культурными, религиозными и другими организациями, посещение торгово-промышленных выставок и ярмарок и участие в их работе, поощрительные поездки для сотрудников и клиентов (инсентив-туры). Обычно насыщенная деловая часть сочетается с обширной экскурсионной страноведческой программой. Деловой туризм дает возможность знакомства с новыми технологиями, встречи с инвесторами, партнерами, поставщиками и потребителями товаров или услуг фирмы. Деловые поездки обеспечивают свежие идеи для развития бизнеса. Весьма распространенной формой деловых поездок являются конгрессы и совещания различных международных организаций. В последние годы спрос на такие поездки постоянно растет.

«Дневка» — день в походе, в течение которого группа никуда не идет, а стоит на месте.

Договор о туристском обслуживании — соглашение между потребителем туристской услуги (туристом) и туроператором или турагентом, реализующим пакет услуг. Договор заключается в письменной форме и содержит существенные условия договора, в том числе достоверную информацию о реализуемом пакете услуг, розничной цене и порядке оплаты, а также определяет взаимные права и обязанности сторон при организации и проведении поездки (путешествия).

Дополнительные услуги — перечень и объем услуг, превышающие объем и перечень приобретенных основных услуг и оплачиваемые туристами дополнительно, в месте потребления данных услуг.

Дорожный чек — банковское платежное средство, которое может быть обменяно на наличные деньги в той валюте, в которой оно выписано, или на эквивалентную сумму в иностранной валюте по действующему курсу. Банки, выдающие дорожные чеки, гарантируют полный возврат денег в случае утери этих чеков в результате кражи, уничтожения и т.п.

Европейский план — гостиничный тариф, включающий в себя только стоимость размещения (без стоимости питания — B, RO).

Зеленая территория — очень размытый термин, который может подразумевать как несколько скудных деревьев, так и действительно приличный парк. В гостиницах-новостройках зеленая территория — большая редкость, обычно она встречается в старых, хорошо обжитых отелях, где бунгало успевают укутаться плющом, а пальмы обрасти листьями. Если деревья успели превратиться в лесок, в каталогах обычно пишут «утопает в зелени». Но в этом случае в номерах на нижних этажах нечего ждать вида на море.

Индивидуальные туристы — туристы, путешествующие по индивидуально организованной программе пребывания и, как правило, не пользующиеся групповыми скидками и льготами.

Индивидуальный / центральный кондиционер — индивидуальный кондиционер, установленный в номере отеля, можно регулировать (менять силу воздушного потока, температуру воздуха, иногда — влажность). Это довольно дорогое удовольствие и встречается обычно в отелях классом не ниже пяти звезд. Центральный кондиционер можно лишь отключить (иногда поменять температуру). Включенный, он будет работать с ровной (и наверняка мощной) силой.

Индивидуальный тур — тур с определенным набором туристских услуг, заказанный клиентом (или небольшой группой) по своему усмотрению, включая размещение, питание, трансфер, экскурсионную и развлекательную программу.

Инклюзив-тур — основной вид индивидуального или группового тура. Как правило, представляет собой жестко спланированную по маршруту, времени, сроку, набору и качеству услуг поездку, которая продается потребителю как неразделимый на элементы товар по общей цене, обычно включающий в себя стоимость как обслуживания, так и проезда по маршруту.

Информация, предоставляемая туристу, — достоверные сведения об организаторе путешествия (поездки) и продавце, наличии соответствующих лицензий и сертификатов соответствия, туристских формальностях, необходимых для совершения поездки (путешествия) и сроках их оформления, о принимающей стороне; сведения о полном и конкретном содержании предлагаемого пакета услуг.

Калуар (от франц. *couloir* — коридор) — ложбина на крутом, лишенном растительности склоне.

Кан — вид котелка.

Карст — природное явление (напр., пещеры карстового происхождения).

Катамаран — средство сплава, имеющее конструкцию двух надувных баллонов, соединенных прямоугольным каркасом.

Категория гостиницы — классификация гостиниц по категориям, основанная на комплексе требований к

зданиям, материально-техническому оборудованию, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания. Категории обозначаются символом «звезда» В каждой стране эти категории, номенклатура и критерии различны и могут достигать очень существенной степени отличия.

Каяк — одноместная лодка, приводимая в движение веслом с двумя лопастями.

Комбинированный билет — билет на поездку с использованием двух и более транспортных средств (напр., самолет — теплоход, поезд — автобус и т.д.)

Комплексное обслуживание — стандартный набор туристических услуг, обычно включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице, питание и экскурсионное обслуживание.

Конец тура:

при заказанном трансфере — с момента завершения трансфера;

при незаказанном трансфере — с момента планового времени выписки из отеля, планового времени прибытия судна в конечный пункт маршрута круиза.

Континентальный завтрак — легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.

Конъюнктура туристического рынка — сложившийся на рынке на определенный момент времени уровень цен на туристские услуги и товары.

Круиз — морская или речная туристская поездка на теплоходе, используемом как средство перевозки, размещения, питания, развлечений и т.д., включающая в свою программу также и обязательное береговое обслуживание.

Ледоруб — основное средство страховки туриста, один из основных туристских символов.

Линии расположения гостиниц — территориальное распределение отелей по мере их отдаления от береговой линии. Расположение отеля на первой линии значит, что между пляжем и гостиницей нет других строений. Однако может быть дорога. Иногда символическая, проселочная, а иногда (скажем, на Коста-Брава в Испании) — самая настоящая, железная, с проходящими поездами.

Порой абсолютно все отели курорта отделены от воды променадом (такую картину вы встретите, например, в Шарм-эль-Шейхе, в бухте Наама Бей). А случается, что между отелем и морем расположен общественный бассейн. Отели второй линии от моря (либо третьей) по определению всегда дешевле, чем на первой, хотя иногда даже выше качеством и, как правило, новее. Кстати, многие отели, стоящие на первой линии, обзаводятся своими «филиалами» на второй. В этом случае клиенты последнего могут пользоваться всей инфраструктурой «головной» гостиницы.

Массовый туризм — походы ниже первой категории сложности.

Мотель — гостиница для автотуристов, расположенная на автостраде, как правило, оборудованная гаражом, станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам.

Морской транспорт — вид водного транспорта, осуществляющего перевозки грузов и пассажиров с помощью судов по океанам, морям и морским каналам. Морской транспорт делят на каботажный (перевозки между портами одной страны) и международный дальнего плавания.

Начало маршрута — место и время оказания туристу первой туристской услуги на маршруте, указанной в договоре туристского обслуживания.

Начало тура:

при заказанном трансфере — с момента начала трансфера;

при незаказанном трансфере — с момента размещения в заказанном отеле, на борту круизного судна.

Незаезд — фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе.

Неорганизованный туризм — самодеятельные поездки туристов, как правило, организуемые самими туристами без помощи туристских компаний и фирм; оплата услуг обычно производится по мере пользования ими.

Нивальная зона — зона голых скал, вечных льдов и снегов.

Низкий сезон — наименее популярное время для поездок (путешествий), как правило, период действия максимальных скидок.

Номерной фонд — общее количество номеров в гостиничном предприятии.

Норма багажа — максимальный вес или габарит багажа, принимаемого авиакомпанией к бесплатной перевозке. Нормы дифференцированы по классам пассажирских мест.

Объект страхования в туризме — страховой риск, связанный с непредвиденными и непреднамеренными финансовыми расходами на оказание различных видов помощи и услуг, необходимость в которых возникает при наступлении страхового случая во время отдыха и путешествий.

Общественный / частный пляж — общественным пляжем могут пользоваться все туристы и не туристы. В некоторых странах (напр., в Греции, Испании, Тунисе) все пляжи общественные. Они убираются с такой же частотой, что и частные, на них тоже есть бары и рестораны, но за лежаки, пляжные полотенца и зонтики приходится платить. Обычно по 1 доллару США (или 1 евро) за предмет. Правда, иногда владельцы гостиниц платят за своих туристов, тогда стоимость пляжных услуг включается в цену проживания.

Оплата по факту оказания услуг — порядок оплаты, при котором туроператор в течение определенного срока после подтверждения средством размещения факта оказания услуг в полном объеме оплачивает данные услуги. При этом факт оказания услуг подтверждается предъявлением средством размещения туроператору счета, туристского ваучера и других документов, определенных договором.

Организованный туризм — поездка, организуемая туристскими фирмами по стандартному или разработанному самим туристом маршруту.

Пакетный тур — любой тур (индивидуальный или групповой), включающий в себя некоторый набор услуг (перевозка, размещение, питание, экскурсии и т.д.), общая продажная стоимость которого равна стоимости его элементов.

Пансион — небольшая частная гостиница (до 30 номеров), в которой обслуживание гостей обеспечивается владельцем или семьей, обычно проживающей в этом же здании.

Паром — самоходное судно, специально оборудованное для перевозки пассажиров и транспортных средств (автомобилей, железнодорожных вагонов и прочее) при перевозке через водоемы (моря, озера, проливы и пр.) Паромы, предназначенные для длительных перевозок, оборудованы каютами со всеми удобствами. Также на них можно встретить бары, рестораны, кафе, кинотеатры, дискотеки, магазины, пункты обмена валют, варьете, солярии и т.д.

Перевал — нижняя точка горного хребта в его центральной части, через которую возможен переход.

Перевес багажа — излишки багажа (по весу и габаритам) сверх установленного авиакомпанией предела, перевозка которых оплачивается пассажирами дополнительно.

Подтверждение заказа — официальный ответ средства размещения о согласии принять и исполнить заказ.

Полетный купон — часть билета, в обмен на которую авиакомпания предоставляет пассажиру перевозку на указанном в ней участке.

Порт захода — пункт промежуточной стоянки морского пассажирского судна, предусмотренный его маршрутом.

Портовый сбор — сбор, взимаемый с пассажиров при их прибытии в какой-либо город или страну, при отъезде из какого-либо города или страны в случае прохождения ими через морской, речной или аэропорт.

Посадочный талон — карточка, выдаваемая пассажирам на авиа- и морских линиях, которую они обязаны сдать контрольной службе при посадке.

Правила предоставления гостиничных услуг — документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице (заключение договоров на бронирование и предоставление услуг, включая их оплату); порядке предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственности исполнителя и потребителя за качество и своевременность предоставления услуг.

Принимающая сторона — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, контрагент (образованный по законам страны, в которой он находится и в которую вы направляетесь с целью отдыха или путешествия), принимающий туристов, прибывших в страну (место) временного пребывания. Содержание обслуживания, предоставляемого принимающей стороной, определяется ваучером, выданным направляющей стороной с указанием всех видов услуг, входящих в тур.

Программа туристского путешествия (программа обслуживания, пребывания) — план последовательных мероприятий с указанием дат и времени пребывания в пунктах остановок на маршруте, в гостинице, посещений мест туристского показа с целью их осмотра (экскурсии), питания, также перемещения на маршруте с помощью указанных в программе транспортных средств.

Прямой рейс — рейс, при котором пассажир не делает пересадок на всем пути следования от пункта вылета до пункта назначения.

Путешествие — отъезд из дома без цели обогащения (предпринимательства), передвижение с использованием транспорта.

Расстояние до моря (на горнолыжных курортах — до подъемника) — измеряется в метрах, а не в минутах ходьбы или езды. Это расстояние измеряется от ближней к морю точки (то есть, вполне возможно, один корпус отеля будет стоять в 100 метрах моря, а другой — в 500).

Расчетный час — момент окончания гостиничных суток (обычно 10.30–12.00 часов утра/дня), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер

либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания в гостинице.

Рафт — надувной многоместный плот.

Рафтинг — сплав по горным рекам на лодках, катамаранах или плотах, не оборудованных моторными средствами.

Регистрационная карточка — выдаваемый в ряде стран пограничными властями временным посетителям (в том числе и туристам) при въезде в страну и возвращаемый ими пограничным властям при выезде из страны документ, подтверждающий регистрацию этих посетителей властями данной страны. За утерю регистрационной карточки властями страны, как правило, налагается штраф.

Регулярный рейс — рейс, выполняемый постоянно в течение определенного срока в соответствии с заранее опубликованным расписанием.

Рекламация — претензия; заявление одной стороны о том, что другая сторона не выполнила (полностью или частично) лежащих на ней обязательств, и требование в связи с этим соответствующего возмещения.

Рецепция — общий зал или комната в гостиницах для приема, регистрации и оформления гостей, а также нахождения дежурных — портье — для приема и выдачи ключей номеров и выполнения различного вида поручений гостей отеля.

Русскоговорящий ассистент — сотрудник, обеспечивающий сопровождение клиента на заказанном для сопровождения участке.

Ручная кладь — вещи, которые пассажиру разрешено авиакомпанией без дополнительной платы перевозить при себе, причем ответственность за сохранность ручной клади лежит на самом пассажире.

Самодеятельный туризм — путешествия с использованием активных способов передвижения, организованные туристами самостоятельно.

Сафари — туристическая поездка с целью охоты или знакомства с местной природой, как правило, в странах Центральной Африки.

Сертификация туристических услуг — процедура проверки качества предлагаемых продуктов туристской фирмы с последующей выдачей сертификата соответствия качества.

Скидка — снижение первоначальной продажной цены (опубликованной, справочной). Скидки бывают сезонные, групповые, выходного дня, для постоянных клиентов, детей и т.д.

Сопровождающий — служащий туристической фирмы, в обязанности которого входит сопровождение туристов по маршруту, организация размещения, питания и перевозки.

Социальный туризм — путешествия, субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды, при этом отдельным категориям российских социотуристов государство в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации, предоставляет льготы социального характера.

Спортивно-оздоровительный туризм — это такие виды туризма, как горный, лыжный, водный, пешеходный, спелео-, велосипедный, конный и др. Самым популярным из вышеперечисленных видов является пеший туризм. Занимаясь пешеходным туризмом, человек чувствует единение с природой, чего иногда так не хватает людям, проводящим все время в социальной среде. Пеший туризм дает возможность насладиться видом незнакомого до этого города, его достопримечательностями, незабываемыми местами и вечно восхитительными пейзажами природы. Насладиться таинственной жизнью пещеры или даже открытием и исследованием ее позволит спелеотуризм. Для некоторых видов спортивно-оздоровительного туризма нужны такие качества, как выносливость и железная воля. Ведь многодневные лыжные путешествия, а также горные путешествия, например, выдержит не каждый. Самый опасный — это водный туризм, человек имеет дело с самой стихией и должен быть хорошо подготовлен. Навыки нужны и для некоторых других видов спортивного туризма, таких, как велосипедный, конный и др.

Страховка — условия страховки подробно оговариваются в страховом полисе. Страховой полис является доку-

ментом, обеспечивающим гарантированное медицинское обслуживание в случае болезни или травмы. Для въезда в некоторые страны наличие страховки является обязательным.

Страховой тариф — ставка страхового взноса на единицу страховой суммы или объекта страхования.

Страховая сумма — определенная договором страхования денежная сумма максимальной ответственности страховщика по договору, объекту страхования. Устанавливается отдельно по каждому страховому случаю или как общая сумма. Исходя из нее определяются размеры страхового взноса и страхового возмещения.

Страховой взнос — плата за страхование, которую страхователь обязан внести страховщику в соответствии с договором страхования или законом. Иначе говоря, это плата за страховую услугу. В международной практике страховой взнос называется еще страховой премией или страховым платежом.

Страховой случай — совершившееся событие, предусмотренное договором страхования, в результате которого нанесен вред объектам страхования и с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату.

Страховое возмещение — сумма выплаты в покрытие ущерба при имущественном страховании и страховании гражданской ответственности страхователя за материальный ущерб перед третьими лицами. Страховое возмещение может быть равно или меньше страховой суммы исходя из конкретных обстоятельств страхового случая и условий договора страхования (напр., наличие франшизы).

Субальпийская зона — зона высокорослых трав и цветов.

Таможенная декларация — письменное или устное заявление со стороны туристов таможенным властям при пересечении границы, содержащее сведения о перевозимых туристами вещах и предметах.

Тарифная ставка — цена страхового риска. Выражается в абсолютных денежных единицах или процентах.

Тарифы авиабилетов — дифференцированная система оплаты авиаперевозки в зависимости от уровня предоставляемых услуг, условий использования, обмена и возврата авиабилетов. Некоторые виды тарифов: **экскурсионный** — бронь возможна в любой день, обратная дата может быть открыта в пределах срока действия тарифа, сдача билета в любой момент с потерей небольшой суммы; **молодежный** — скидка около 20% от основного экскурсионного тарифа; **групповой льготный тариф** — для группы 6–10 человек на срок пребывания от 6 дней до 1 месяца; **арех** — бронь не менее чем за 7 дней, дата вылета туда и обратно строго фиксированы, штраф при сдаче билетов за 7 дней — 50%, при более позднем сроке сдачи билетов деньги не возвращаются; **рех** — бронь в любое время, дата вылета строго фиксируется, штраф 50% при возврате билета до регистрации вылета.

Тектоника — подвижка земных пластов (*напр.*, пещеры тектонического происхождения).

Топлес — использование купальника без верхней части (в некоторых странах не рекомендуется или запрещается).

Траверс — переход по склону без набора и потери высоты.

Транзит — провоз пассажиров (туристов) из одной страны в другую через промежуточную страну.

Трансфер — услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места его размещения, а также любая перевозка туриста внутри туристского центра. К трансферу относится доставка с вокзала, аэропорта или морского порта в гостиницу и обратно; с одного вокзала, аэро- или морского порта на другой; из гостиницы в театр и обратно.

Тревел чек — см. **дорожный чек.**

Трекинг — прогулки и походы в горы с проживанием в комфортных условиях.

Тур — комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, выбранных и оплаченных клиентом, отмеченных в путевке и ваучере. Туристическая поездка по определенному маршруту в определенный срок с опреде-

ленным комплексом услуг. Различается индивидуальное и групповое путешествие. Туры могут быть какими угодно: горнолыжными, пивными и т.д.

Турбаза — учреждение, имеющее собственных инструкторов по туризму и лицензию на туристическую деятельность.

Туризм — все то, что связано с передвижением без цели обогащения и отдыхом: от полета на космическом корабле до неподвижного пребывания на пляже. Временные выезды граждан с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью.

Туризм (фр. *tourisme*, от *tour* — прогулка, поездка), путешествие (поездка, поход) в свободное время, один из видов активного отдыха, наиболее эффективное средство удовлетворения рекреационных потребностей граждан. Существуют следующие официально зарегистрированные и классифицированные виды туризма:

1. Пешеходный туризм.
2. Горный туризм.
3. Водный туризм (сплавы на маломерных судах).
4. Конный туризм.
5. Велосипедный туризм.
6. Лыжный туризм.
7. Спелеотуризм.
8. Парусный туризм.
9. Автомототуризм.

Турист — гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью на период от 24 (двадцати четырех) часов до 6 (шести) месяцев подряд или осуществивший не менее одной ночевки, приобретающий туристический продукт (тур) у туроператора. По толковому словарю, турист — это тот, кто занимается туризмом, а туризм — активный отдых со специально организованными путешествиями, включающими в себя познавательный, культурный, спортивный и т.п. элементы.

Туристский продукт — право на тур, предназначенное для реализации туристу.

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

Туристические документы — документы, выдаваемые туристам обслуживающей их туристической фирмой в обмен на ваучер в первом пункте обслуживания (гостиничные талоны, талоны на питание и экскурсии), против которых туристам предоставляются конкретные туристические услуги.

Туристская компания — предприятие, осуществляющее сбыт туристических услуг потребителям. В зависимости от функций, выполняемых туристическими фирмами, их разделяют на турагентов и туроператоров.

Туристская путевка — письменный акцент оферты туроператора или турагента на продажу пакета услуг, представляющий собой неотъемлемую часть договора на туристское обслуживание, а также документ первичного учета деятельности туроператора или турагента. Путевка, являясь бланком строгой отчетности туроператора, служит подтверждением факта заключения договора на туристское обслуживание и его оплату.

Туристские ботинки — ботинки с глубоким протектором.

Туристские лыжи — широкие лыжи с полужестким креплением.

Туристское агентство (турагент) — розничная туристская фирма, которая может быть представлена как юридическим лицом, так и частным предпринимателем, занимающаяся реализацией туров населению, организуемых оптовыми туристическими фирмами (туроператорами), а также продажей потребителям отдельных туристических услуг (транспортных билетов, экскурсий и т.п.). Таким образом, турагентство — это посредник между туристом и туроператором: фирмы-турагенты не имеют от-

ношения к формированию туров, они занимаются лишь их продвижением и реализацией, получая за это комиссионные от продажи туров. Как правило, один турагент работает с несколькими туроператорами.

Туристический оператор (туроператор) — оптовая туристическая фирма, иначе говоря, «производитель» туров, занимающаяся на основании лицензии деятельностью по разработке и формированию туров, рассчитанных на массовый потребительский спрос, а также их продвижением (рекламой) и сбытом через сеть розничных турагентов (турагентств). Таким образом, вначале туроператор заключает прямые договоры с принимающей стороной (фирмой) на конкретные условия организации тура, разрабатывает маршрут, выкупает места в гостиницах, обеспечивает договоренности с транспортными компаниями и экскурсионными бюро, рассчитывает стоимость и т.д., а затем передает готовый «продукт» — туры для реализации множеству турагентств. Некоторые крупные туроператоры принципиально не работают с частными клиентами, осуществляя продажу своих туров только через агентскую сеть. Но чаще туроператоры реализует часть своих путевок самостоятельно.

Форс-мажор — обстоятельство, наступление которого не могло быть предотвращено стороной, ответственной за исполнение обязательства, и являющееся причиной неисполнения последнего (война, стихийное бедствие, революция, законные или незаконные действия государственной власти и т.п.).

Франшиза — предусмотренное условиями договора страхования освобождение страховщика от обязательств возместить убытки, не превышающие определенную величину. Различают условную (не вычитаемую, пороговую) и безусловную (вычитаемую) франшизу. Франшиза является формой собственного участия страхователя в покрытии убытка и применяется, как правило, для тех случаев, когда убытки страхователя относительно не велики.

«Ходка» — расстояние между двух привалов.

Хостел — разновидность гостиниц с небольшим набором услуг и минимальным уровнем комфорта и цен.

Чартер — договор между владельцами транспортного средства (теплохода, самолета, автобуса и т.п.) и фрахтователем (нанимателем) на аренду всего транспортного средства или его части на определенный рейс или срок.

Чартерный рейс — рейс, заказанный эксклюзивно для специальной группы людей, которые принадлежат одной организации или их перелет организуется от одного имени (напр., туроператором). Чартерные рейсы обычно намного дешевле, чем регулярные рейсы авиалиний по расписанию. Эти рейсы могут осуществляться дополнительными самолетами или самолетами, выполняющими регулярные рейсы.

Частный пляж — это выкупленная владельцем гостиницы полоса побережья, оборудованная им по своему усмотрению для своих туристов. Здесь за лежаки и зонтики платить не придется.

Шведский стол — вид самообслуживания в ресторанах, кафе, гостиницах, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале. При этом виде питания должны быть поданы не менее 12 видов блюд, из которых не менее двух — в горячем виде.

Шенгенская виза — единая виза со сроком действия до трех месяцев, которая дает ее обладателю возможность беспрепятственно передвигаться по территориям стран — участниц Шенгенского соглашения (ФРГ, Франция, Бельгия, Голландия, Люксембург, Испания, Португалия, Италия, Швеция, Норвегия, Дания, Финляндия, Греция и др.) в течение срока действия этой визы.

Шоп-тур (шопинг-тур) — поездка, целью которой является покупка определенных видов товаров, характерных для страны посещения.

Экотуризм — путешествия, предпринимаемые в нетронутые человеческой цивилизацией, экологически чистые уголки природы для поддержания экологического равновесия в природе.

Экскурсия — посещение клиентом выбранных объектов. Программа экскурсии составляется принимающей

стороной и содержит точки показа, которые может увидеть клиент.

Экскурсия с русскоговорящим гидом — экскурсия, проводимая гидом на русском языке.

Экстремальный туризм — походы выше 6-й категории сложности, которые нигде не регистрируются и которые запрещены для проведения контрольно-спасательной службой.

Международные (английские) термины

Complimentary ticket — бесплатный проезд.

Party ticket — групповой билет.

Unescorted tour (тур без сопровождения) — (его также называют независимым туром — independent tour) предполагает самостоятельную поездку туриста по спланированному маршруту и, как правило, включает заказ и предварительную оплату следующих услуг:

1) перелет в оба конца из города проживания туриста и обратно;

2) трансферы из аэропорта в гостиницу и обратно;

3) проживание в гостинице;

4) экскурсии или специальные поездки в места отдыха — по желанию (соответствующие налоги и чаевые могут быть включены или не включены).

Независимый тур предоставляет туристу максимальную гибкость в выборе сроков и продолжительности поездки и набора желаемых услуг, в то же время позволяя снизить стоимость поездки за счет приобретения услуг в комплексе.

Escorted tour (тур с сопровождением) — предусматривает предварительное жесткое планирование, заказ и оплату авиабилетов, гостиниц, переноски багажа, наземного транспорта и питания и осуществляется в сопровождении профессионального гида, находящегося с группой 24 часа в сутки и решающего все возникающие проблемы на месте. Как правило, такие туры организуются для групп туристов и широко рекламируются туроператором. Туры

с сопровождением широко популярны у следующих категорий туристов:

1) людей преклонного возраста;

2) нервных или не уверенных в себе туристов, опасающихся неожиданностей;

3) туристов-одиночек;

4) людей, которые хотят увидеть максимум достопримечательностей за минимум времени;

5) туристов, отправляющихся в «экзотические» или небезопасные места: напр., некоторые страны Юго-Восточной Азии и др.

Hosted tour — тур, в котором принимает участие «хозяин» (туроператор) в месте отдыха. Обычно в этом случае туристов встречает в аэропорту представитель туроператора, помогающий поселиться в гостинице и провожающий туристов обратно на пути назад. К этому представителю также можно обратиться по всем возникающим вопросам в определенные часы каждый день. В случае поездки группы по нескольким городам или странам представитель туроператора обычно встречает группу только в тех городах, где она останавливается на одну или более ночей. Преимущества тура с сопровождением: полная организация всех бытовых вопросов, сопровождение опытного гида, минимум неожиданностей и оперативное решение всех проблем. В то же время в рамках такого тура свобода действий туриста достаточно скована жесткой программой, расписанием и т.д. В случае, если турист добровольно пропустит какие-либо экскурсии, поездки или мероприятия, деньги за них не возвращаются.

Бранч (brunch) — прием пищи по времени после завтрака, но до обеда, который заменяет и завтрак, и обед. Распространен в Европе среди людей, которые в силу своей занятости не могут позволить себе прерываться на завтрак, ленч и обед.

Вид из окна гостиницы:

1) Sea View — номер с видом на море. Вид бывает как прямой, так и боковой, когда здание стоит к морю торцом, и увидеть воду можно, только выглянув из окна вбок или выйдя на балкон. Это хитрый ход охотно используют владельцы гостиниц, гордо декларируя: «У нас все номера

с видом на море!» За номер с прямым видом могут требовать доплату, но это не значит, кстати, что между вами и морем не будет бассейна, бара, дискотеки и прочих шумных мест.

2) Garden View — номер с видом на сад. Моря оттуда не видно, скорее всего, под окном будет рощица с поющими птицами и упоительными запахами. Стоит дешевле, чем комната с видом на море.

3) Pool View — номер с видом на бассейн. Крайне редко выделяется в отдельный вид и практически никогда не оценивается дополнительно.

Все включено (all inclusive, All) — система обслуживания в отелях, при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды услуг не требуют дополнительной оплаты. Разновидностью данной системы обслуживания является система max inclusive (max Al) или ultra all inclusive (UAll), когда перечень дополнительных услуг может быть существенно расширен и включать напитки иностранного производства, бесплатное пользование сауной, парикмахерской, занятия различными видами спорта и т.д.

Джуниор Сьют (Junior Suite) — комната большей, по сравнению со стандартным номером, площади, поделенная на две зоны: спальную и гостиную, которые иногда отделяются друг друга декоративной решеткой или полкой, а иногда — лишь уровнем пола. Мебель здесь лучше, чем в стандартных комнатах, да и обслуживание тоже: например, убираются такие номера в первую очередь. Junior Suites обычно встречаются в отелях пяти-, реже — в четырехзвездочных и стоят они процентов на 30 дороже стандартных комнат.

Дьюти-фри (duty free) — система беспошлинной торговли в аэропортах, на бортах воздушных суден, паромов и других транспортных средств или в отдельных местах посещения иностранцев (как правило, сигареты, вино, парфюмерия и сувениры). Цены на товары ниже, чем в обычных магазинах. Кроме того, магазины duty free открыты не только для иностранцев, но и для граждан своей страны, выезжающих за границу. Главное — чтобы товар не был ввезен обратно в эту же страну. Поэтому

в аэропорту вы можете приобрести товар только по предъявлении билета на вылет из страны.

Клуб-отель (HV-1, HV-2) — достаточно часто в туристических каталогах можно встретить обозначение HV-1 или HV-2. При этом даже турагенты не всегда могут внятно объяснить разницу между обычным пятизвездочным отелем и клубом HV-1 (либо четырехзвездочным отелем и HV-2). Между тем это принципиально разная организация отдыха. Отель рассчитан на то, что турист довольно много времени будет проводить в основном здании — в номере, ресторане, холле и т.д. — и для него крайне важен комфорт и покой. Номер наверняка будет просторным, с большим окном, обязательно с ванной (а не душевой кабиной), телевизором с большой диагональю и хорошей мебелью. В отеле большие красивые холлы, масса возможностей проводить время внутри здания — рестораны, бары, тренажерный зал, массажная комната, парикмахерская, игровая для детей и т.д. и т.п. Территория может быть и большой, а может — и нет, а инфраструктура гостиничного отдыха и развлекательная программа может быть довольно скромной. Иными словами, туриста оставляют в покое: чем он станет заниматься на отдыхе, его личное дело. Иное дело **HV — Holiday Village, туристическая деревня**. Никаких больших зданий — вам предстоит жить в бунгало (обычно на несколько номеров). В комнате будет все необходимое, однако это лишь место, куда вы приходите поспать, передохнуть и принять душ. Так что кровать будет совсем не королевских габаритов, ковровое покрытие на полу заменят прикроватным ковриком, а в уголке приютится телевизор размером с пейджер. Балкон или терраса — излишество. Территории HV огромны. Там есть множество уголков, где можно поиграть в гигантские шахматы или большой теннис, покататься на лошадях, пострелять из лука или покачаться на качелях — клубы просто соревнуются по количеству предлагаемых развлечений. Бунгало, в которых живут туристы, стоят в отдалении от городского шума.

Superior Deluxe — роскошная и очень дорогая гостиница, зачастую напоминающая дворец. Характеризуется престижным месторасположением, наивысшим качеством

обслуживания номеров и помещений общего пользования. Гостиницы этого класса — лучшие в мире.

Moderate Deluxe — во многих таких гостиницах наряду с наличием отдельных номеров, удовлетворяющих стандарту Deluxe, помещения общего пользования — вестибюли, рестораны и т.д. — выглядят более скромно, чем в **Superior**. Возможно также чуть более низкое качество сервиса и отсутствие атмосферы роскоши, присущей **Superior Deluxe**. Иногда расценки в таких гостиницах явно завышены.

Deluxe — во многом сходна с классом гостиниц **Moderate Deluxe**, однако в некоторых гостиницах этого типа — преимущественно в Европе — наряду с роскошными номерами-люкс есть и ряд более дешевых номеров более низкого качества. Такие гостиницы зачастую менее помпезны, однако более привлекательны по цене.

Superior First Class — гостиница классом выше среднего. Это может быть старый отель, поддерживаемый в очень хорошем состоянии, или чаще — вновь построенный в расчете на соответствующую категорию путешественников. Такой отель обычно подходит клиентам среднего достатка.

First Class — комфортабельный «смешанный» отель среднего класса, в котором большинство номеров достаточно хорошего качества. Тем не менее некоторые номера в таких отелях могут быть явно хуже основной массы, а ряд других — удовлетворять стандартам класса **Deluxe**. Помещения общего пользования обычно стандартные. Такие гостиницы предназначены, как правило, для непривередливых клиентов, не ожидающих особой роскоши и специальных услуг.

Moderate First Class — практически ничем не отличается от **First Class**, однако в некоторых аспектах может быть чуть хуже. Так, вестибюли и залы могут быть чуть меньших размеров, коридоры — уже и т.д. Может также отсутствовать ресторан. Тем не менее такие гостиницы должны подходить клиентам, для которых стоимость является существенным фактором.

Superior Tourist Class — обычно «спальная» гостиница хорошего туристического класса, удобная, в хорошем

состоянии, но без претензии на роскошь. Помещения общего пользования могут быть весьма скромными или вовсе отсутствовать. Такая гостиница рассчитана на путешественников среднего достатка, для которых стоимость является решающим фактором. Подходит для студентов и аналогичных социальных групп.

Tourist Class — скромная гостиница, рассчитанная на очень экономных путешественников. К незнакомым гостиницам этого класса следует подходить с большой осторожностью.

Moderate Tourist Class — гостиница, в которой экономят на всем, зачастую старая и в неважном состоянии. К услугам таких гостиниц можно прибегать только в безвыходных ситуациях.

Resorts (курорты) — под курортом обычно подразумевают специализированный гостиничный комплекс для туристов, оборудованный всем необходимым для отдыха: спортивными сооружениями, площадками для гольфа и тенниса, пляжами (если курорт морской), собственными живописными парками и т.д. Курорты, как правило, расположены в популярных местах отдыха, таких, как Французская Ривьера, острова Карибского моря, Багамы, Бермуды, побережье Мексиканского залива и т.д. Одна из старейших и наиболее известных сетей курортов — ClubMed, гостиничные «деревни» которого имеются во многих странах мира. К примеру, в США также популярным местом расположения курортов являются увеселительные парки типа «Диснейленд» в Орландо, штат Флорида, и в Калифорнии.

Spa (спа) — Под «спа» в Европе подразумевают специальные гостиничные комплексы санаторного типа, расположенные, как правило, в местах, где имеются минеральные источники. В США «спа» представляют собой специальные курортные комплексы, рассчитанные на туристов, приверженных здоровому образу жизни. Соответственно, американские «спа» обычно предлагают широкий выбор спортивных мероприятий под руководством опытных и зачастую хорошо известных тренеров, специальную диету, водные процедуры, массаж, программы избавления от лишнего веса и т.д.

Президентский сьют (King Suite, Presidential Suite) — самая высокая сьютовая ступенька, обычно включает в себя пару спален, гостиную, рабочий кабинет, пару санузлов. Бесплатные вино и фрукты в номере — норма, мебель может быть эксклюзивной, рядом обычно расположен небольшой номер для охраны. Заплатить за это великолепие придется как минимум в три раза больше, чем за стандартный номер.

RO (размещение без питания) — размещение в гостинице, в стоимость которого не входит питание. Аналогично европейскому плану.

RB, BB (размещение и завтрак) — размещение в гостинице, в стоимость которого входит только завтрак.

FB (размещение с полным пансионом) — размещение в гостинице, в стоимость которого входит трехразовое питание.

RD, HB (размещение с полупансионом) — размещение в гостинице, в стоимость которого входит двухразовое питание (по выбору): завтрак и обед или завтрак и ужин.

Room service (рум-сервис) — обслуживание в номерах. К примеру, вы приехали в отель поздно ночью и решили поесть. Ресторан уже закрыт, но на столе у вас лежит многостраничный каталог с ценами — всего того, что можно заказать в номер. И неважно, будет ли это маленький бутерброд с минералкой или полноценный ужин с шампанским — через 30–40 минут еду вам доставят. В номер можно заказать не только еду — можно пригласить массажиста, косметолога и т.д. Надо лишь позвонить по указанному в прайс-листе номеру и объяснить (увы, не по-русски), чего бы вам хотелось. Помните при этом, что все услуги, заказанные в номер, обходятся процентов на 10–15 дороже, да и чаевые в этом случае практически обязательны. В некоторых отелях рум-сервис прекращает работу в два часа ночи, но самые высококлассные гостиницы предлагают такой сервис круглосуточно.

Family Room (семейный номер) — две смежные комнаты, в каждой из которых обычно стоят две кровати (в «детской» кровать может быть двухэтажной). При

бронировании стоит уточнить, есть ли между комнатами дверь, так как иногда это может быть просто большой проем. Семейный номер стоит на 30 процентов дороже стандартного номера, в который поставили две дополнительные кровати.

Cabana — постройка на пляже (или возле бассейна) типа бунгало, стоящая отдельно от основного здания и иногда оборудованная как спальня.

Система Tax-free — система частичного возврата налога на добавленную стоимость в ряде стран при покупке и вывозе товара иностранцами. Как правило, используется в крупных магазинах при приобретении товара свыше определенной суммы. В Западной Европе на дверях многих магазинов можно увидеть значок «tax-free for tourists». В дословном переводе с английского — «для туристов без налога». Это означает, что, сделав покупки в таком магазине, вы можете существенно сэкономить. Процедура возврата НДС предельно проста. При покупке товара в магазинах TFS вам выдается специальный чек, при выезде из страны на этот чек ставится штамп таможни, после чего вы по чеку получаете деньги.

Ski-pass (ски-пасс) — разрешение или пропуск на пользование подъемниками в определенном месте для спуска на горных лыжах или сноуборде.

Suite (сьют) — улучшенный номер повышенной комфортности, как правило — одна комната большой площади, имеет зону для отдыха. Просторный двухкомнатный номер (хотя комнаты могут разделяться символической аркой), прекрасно отделанный, с богатой мебелью, часто с двумя санузлами (но даже если санузел один, там могут быть ванна и душевая кабина одновременно или, например, две раковины). Как правило, в день приезда гостей встречают вином и фруктами. Обойдется все это удовольствие на 50 процентов дороже обычного номера в пятизвездочном отеле.

Suite Executive — как правило, сьют с двумя спальнями.

Suite Junior — номер повышенной комфортности: обычно большая комфортабельная комната с отгороженным спальным местом, преобразуемым днем в гостиную.

Suite Mini — номер улучшенной категории (лучше, чем Superior).

Suite Senior — номер повышенной комфортности, как правило, двухкомнатный : гостиная и спальня.

Deluxe Suite, Excellence Suite (делюкс сьют) — следующая ступень сьютов. Комнат две или три, причем их размеры позволят кататься на роликах. Джакузи в ванной комнате — почти норма, терраса или балкон — огромные. Стоит вся эта красота, как правило, в два раза дороже стандартного номера в пятизвездочном отеле.

Тип питания (Hotel) в отеле:

EP / RO — без питания;

BB / AMB — только завтрак;

CB / EB — континентальный завтрак;

HB — завтрак и обед или завтрак и ужин (полупансион);

FB — завтрак, обед, ужин (полный пансион); трех- или четырехразовое питание;

AI — все включено. Во время обеда и ужина все напитки, заказываемые клиентом, оплачиваются им на месте дополнительно. Тип завтрака, обеда и ужина, время предоставления их определяются отелем и субъективной оценке не подлежат.

HB+ — расширенный полупансион;

FB+ — расширенный полный пансион с напитками местного производства во время еды;

mini all inclusive — полный пансион с напитками местного производства не только во время еды, но в ограниченном количестве;

all inc — питание в течение дня (завтрак, обед, ужин), включая напитки местного производства (алкогольные и безалкогольные напитки), а также легкие закуски в течение дня в неограниченном количестве;

ultra all inc — питание в течение дня, включая напитки импортного производства (в том числе спиртные) + дополнительные услуги на усмотрение администрации отеля;

elegance all inc — разновидность ultra all inc;

VIP all inc — разновидность ultra all inc;

super all inc — разновидность ultra all inc;

deluxe all inc — разновидность ultra all inc;

VC all inc — разновидность ultra all inc;

superior all inc — разновидность ultra all inc;

mega all inc — разновидность ultra all inc;

superior all inc VIP service — разновидность ultra all inc;

royal class all inc — разновидность ultra all inc;

ultra deluxe all inc — разновидность ultra all inc;

extended all inc — разновидность ultra all inc;

excellent all inc — разновидность ultra all inc;

max all inc — разновидность ultra all inc;

high class all inc — разновидность ultra all inc;

Imperial all inc — разновидность ultra all inc;

continental breakfast — легкий «континентальный» завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, различных булочек, пирожных, сухих хлопьев (cereal), масла и джема, иногда фруктов;

english breakfast — полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай;

american breakfast/buffet (full american breakfast) — аналог континентального завтрака, включающий дополнительно различные нарезки (колбасы, бекон, сыры) и горячие блюда (омлет, сосиски, жареный картофель);

a-la carte («а-ля карт») — меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой.

Menu (питание по меню) — ограниченное число блюд из меню, кроме морепродуктов.

European Plan, EP — европейский план. Питание туристов не включено в стоимость проживания. Этот план особенно широко распространен в США и большинстве крупных городов мира. Как правило, используется в гостиницах, рассчитанных в основном на транзитных пассажиров и деловых людей.

Continental Plan, CP — континентальный план. Стоимость проживания включает легкий «континентальный» завтрак, состоящий из кофе, булочек, масла, джема и т.д.

Bermuda Plan, BP — бермудский план. Стоимость проживания включает полный «американский» завтрак в гостинице. Все остальные трапезы не включены. Предлагается туристам на популярных курортах.

Modified American Plan, MAP — модифицированный американский план. Стоимость проживания включает завтрак — «континентальный» (в Европе) или полный и еще одну трапезу, как правило ужин (dinner). Этот план широко распространен на курортах Багамских и Бермудских островов, Карибского моря и Мексики. В Европе этот план обычно называют полупансионом. В некоторых гостиницах на проживающих по плану MAP распространяются определенные ограничения в выборе блюд из меню. При этом за экзотические или дорогостоящие блюда, например омаров, приходится доплачивать.

American Plan, AP — американский план. Стоимость проживания включает завтрак, обед и ужин. В Европе этот план также называют полным пансионом. Полный пансион широко распространен на круизных судах, в «деревнях» ClubMed'a и аналогичных курортах.

Тип питания (Ship) на корабле: — FB — полный пансион — завтрак, второй завтрак, обед, полдник, ужин, полночный буфет. Во время упомянутых приемов пищи, непосредственно в местах питания, напитки: вода, сок, фруктовый пунш, регулярный кофе (из кофеварки), чай — подаются бесплатно. Остальные алкогольные и безалкогольные напитки, заказываемые клиентом, оплачиваются им на месте дополнительно. Тип завтрака, обеда и ужина, время предоставления их определяются круизной компанией, субъективной оценке не подлежат.

Общепринятые сокращения при размещении в номерах отелей:

Sngl — одноместный номер.

Dbl — двухместный номер с одной большой двуспальной кроватью.

Twin — двухместный номер с двумя раздельными кроватями.

Trpl — трехместный номер.

Quad — четырехместный номер.

Suite — номер с отделенной спальней.

Junior suite — номер с выделенной зоной для отдыха.

BO (bed only) — размещение без питания.

Extra Bed (exbed) — дополнительная кровать.

1 BDRM — апартаменты с одной спальней.

2 BDRM — апартаменты с двумя спальнями.

Tripl — трехместный номер.

ch — маленький ребенок, например 2–6 лет.

CH — большой ребенок, как правило, до 12 лет, но в ряде отелей — до 15 лет.

Sc — маленький ребенок + 1 взрослый.

SC — большой ребенок + 1 взрослый.

dc — маленький ребенок + 2 взрослых.

DC — большой ребенок + 2 взрослых.

DBL+ 2CHD (2–6) — двое взрослых + 2 детей от 2 до 6 лет.

2ADL+2CHD (2–6) (2–12) — 2 взрослых + 2 детей (один ребенок от 2 до 6 лет, второй — от 6 до 12 лет).

2ADL+2CHD (6–12) — 2 взрослых + 2 детей от 6 до 12 лет.

Inf (infant) — ребенок 0–2 лет.

Qdpl — четырехместный номер.

Tripl+1CHD (2–6) — трехместный + ребенок от 2 до 6 лет (Family room).

3ad + 1 CHD (2–12) — трехместный + ребенок от 6 до 12 лет (Family room).

3ad+2ch (2–6) — трехместный + двое детей 2–6 лет (Family room).

3ad+2ch(2–12) (2–6) — трехместный + 2 детей: один ребенок — 12 лет , второй — 2–6 лет (Family room).

3ad+2ch (2–12) — трехместный + двое детей 2–12 лет (Family room).

4ad+1ch (2–5) — четырехместный + 1 ребенок 2–5 лет.

4ad+1ch (6–12) — четырехместный + 1 ребенок — 12 лет.

5ad — пятиместный номер.

Apartment — тип номеров в гостиницах, приближенных к виду современных квартир, имеющих места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера); двух- и более комнатная квартира с кухней.

Balcony Room — номер с балконом.

BG (bungalo) бунгало — отдельная постройка, используемая для размещения туристов, часто предлагается в тропических и южных странах.

Cabana — постройка на пляже (или возле бассейна) наподобие бунгало, стоящая отдельно от основного здания и иногда оборудованная как спальня.

De Luxe — номера повышенной комфортности.

Duplex — двухэтажный номер.

Executive floor — один или несколько этажей в отеле с более высоким уровнем обслуживания, а также с дополнительным набором услуг.

Honeymoon Room — номер для молодоженов.

HV (Holiday Village) — отель, представляющий собой комплекс бунгало.

Kingsize Bed — «королевская кровать» (шириной более 180 см).

Per person, pax — за человека.

Check in — время поселения в отель.

Check out — время выписки из отеля.

Hotel — гостиница. Категория гостиницы устанавливается местными органами сертификации и отображается на буклете и входной табличке гостиницы. В некоторых странах категории отелей устанавливаются не звездами, а местными категорийными характеристиками.

Front desk (фронтдеск) — стойка администратора гостиницы, где гости регистрируются.

Guest history (card) — запись полной программы пребывания гостя, включающая занятие комнаты, оплату, особые нужды, кредит (такая запись осуществляется на карточках, в крупных гостиницах данные заносятся в компьютер).

Guest relation — сотрудник отеля по связям с гостями отеля, как правило, находится в Reseption отеля.

Mini bar — мини-бар в комнате, каюте.

Pool bar — бар при бассейне.

Reception — стойка регистрации.

Ship — круизное судно, выбранное клиентом для проживания на нем во время круиза. Категория круизного судна устанавливается международными органами сертификации и отображается в буклете.

Типы размещения (каюты), выбранные клиентом для проживания на борту круизного судна:

Interior stateroom — тип размещения, при котором туристы проживают во внутренней каюте, с душем, без окна или иллюминатора;

Ocean view stateroom — тип размещения, при котором туристы проживают во внешней каюте, с душем, с окном или иллюминатором;

Superior ocean view cabin — тип размещения, при котором туристы проживают во внешней каюте с балконом или окном от пола до потолка и душем;

Superior ocean view suite — тип размещения, при котором туристы проживают во внешней каюте с балконом или окном от пола до потолка и ванной;

Grand ocean view suite — тип размещения, при котором туристы проживают во внешней каюте с одной спальней, с балконом или окном от пола до потолка и ванной;

Family suite — тип размещения, при котором туристы проживают во внешней каюте с двумя спальнями, с балконом или окном от пола до потолка и ванной;

Owner's suite — тип размещения, при котором туристы проживают во внешней каюте с одной отдельной спальней, с отдельной гостиной с балконом или окном от пола до потолка и ванной;

Royal suite — тип размещения, при котором туристы проживают во внешней каюте с одной отдельной спальней, с отдельной гостиной с балконом или окном от пола до потолка и ванной.

MB (main building) — основное здание.

New Building — новый корпус.

Sitting area — зона для отдыха — часть номера, где располагаются кресла, журнальный столик, иногда также диван.

Standart — стандартная комната.

Studio — однокомнатный номер больше стандартного, с небольшой низкой перегородкой или однокомнатная квартира с небольшой кухней, совмещенной с комнатой.

Superior — комната большего размера, чем стандартная.

Superior Chalet — шале повышенной комфортности.

Superior/Main Building — комната большего размера в главном здании.

Connected Rooms — совмещенные номера, имеющие дверь — проход из одного в другой.

Классификация видов из окон номера:

Beach view — вид на пляж;
City view — вид на город;
Dune view — вид на песчаные дюны;
Garden view — вид на сад;
Land view — вид на окрестности;
Mountain view — вид на горы;
Ocean view — вид на океан;
Pool view — вид на бассейн;
River view — вид на реку;
Sea Side view (SSV) — боковой вид на море;
Sea view — вид на море;
Valley view — вид на долину.

ROH (run of the house) — размещение в отеле без уточнения типа номера и вида из окна.

Fix (Фиксированная квота) — квота с закреплением определенных номеров гостиничного фонда за конкретным туроператором.

Full house (Фул Хаус) — термин обозначает загрузку гостиницы на 100% (все номера проданы).

ПРАВОВАЯ БИБЛИОТЕКА ТУРИСТА

1. Конституция Российской Федерации.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Налоговый кодекс Российской Федерации.
4. Воздушный кодекс Российской Федерации.
5. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
6. Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
7. Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
8. Федеральный закон 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».
9. Федеральный закон от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».
10. Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».
11. Закон Российской Федерации от 1 апреля 1993 г. № 4730-1 «О государственной границе Российской Федерации».
12. Федеральный закон от 10 декабря 2003 г. № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле».
13. Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».
14. Федеральный закон от 17 декабря 1998 г. № 188-ФЗ «О мировых судьях в Российской Федерации».

15. Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, Монреаль, 28 мая 1999 г.

16. Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, Варшава, 12 октября 1929 г.

17. Чикагская конвенция о международной гражданской авиации, 1944 г.

18. Приказ министра обороны Российской Федерации, Министерства транспорта Российской Федерации и Российского авиационно-космического агентства от 31 марта 2002 г. № 136/42/51 «Об утверждении федеральных авиационных правил полетов в воздушном пространстве Российской Федерации».

19. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 июня 1998 г. № 605 «О государственном регулировании и организации использования воздушного пространства Российской Федерации».

20. Указ Президента Российской Федерации от 7 июля 1992 г. № 750 «Об обязательном личном страховании пассажиров».

21. Указ Президента Российской Федерации от 4 мая 1998 г. № 488 «О мерах по обеспечению права граждан Российской Федерации на свободный выезд из Российской Федерации».

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 февраля 2002 г. № 95 «О лицензировании туроператорской и турагентской деятельности».

23. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 16 января 1998 г. № 2н «О размере страхового тарифа по обязательному личному страхованию пассажиров воздушного, железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта».

24. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

25. Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 1999 г. № 1085 «О внесении дополнения в Положение о предъявлении иностранными гражданами и лицами без гражданства гарантий предоставления

средств для их проживания на территории Российской Федерации и выезда из Российской Федерации, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 1 октября 1998 г. № 1142».

26. Постановление Правительства Российской Федерации от 1 октября 1998 г. № 1142 «О реализации отдельных норм Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».

27. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 января 1998 г. № 85 «О лицензировании деятельности в области гражданской авиации».

28. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 марта 2005 г. № 171 «Об утверждении Положения об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники».

29. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 1994 г. № 1451 «О комплексе мер по обеспечению эвакуации российских граждан из зарубежных государств в случае возникновения чрезвычайных ситуаций».

Справочное издание

Власова Марианна Валентиновна

ТУРИСТ

Директор редакции *И. Федосова*
Ответственный редактор *Т. Лагун*
Научный редактор *М. Пухова*
Художественный редактор *М. Левыкин*
Технический редактор *Н. Тростянская*
Компьютерная верстка *Т. Кирпичева*
Корректор *О. Супрун*

ООО «Издательство «Эксмо»
127299, Москва, ул. Клары Цеткин, д. 18/5. Тел. 411-68-86, 956-39-21.
Home page: **www.eksmo.ru** E-mail: **info@eksmo.ru**

Подписано в печать 31.07.2007.
Формат 84x108 $^{1}/_{32}$. Гарнитура «Гарамонд». Печать офсетная.
Бумага тип. Усл. печ. л. 11,76.
Тираж 3000 экз. Заказ № 6273.

Отпечатано с предоставленных диапозитивов
в ОАО «Тульская типография». 300600, г. Тула, пр. Ленина, 109.

Оптовая торговля книгами «Эксмо»:
ООО «ТД «Эксмо». 142700, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное, Белокаменное ш., д. 1, многоканальный тел. 411-50-74.
E-mail: **reception@eksmo-sale.ru**

По вопросам приобретения книг «Эксмо» зарубежными оптовыми покупателями *обращаться в отдел зарубежных продаж ООО «ТД «Эксмо»*
E-mail: **foreignseller@eksmo-sale.ru**

International Sales:
For Foreign wholesale orders, please contact International Sales Department at
foreignseller@eksmo-sale.ru

По вопросам заказа книг «Эксмо» в специальном оформлении *обращаться в отдел корпоративных продаж ООО «ТД «Эксмо»*
E-mail: **project@eksmo-sale.ru**

Оптовая торговля бумажно-беловыми и канцелярскими товарами для школы и офиса «Канц-Эксмо»:
Компания «Канц-Эксмо»: 142702, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное-2, Белокаменное ш., д. 1, а/я 5. Тел./факс +7 (495) 745-28-87 (многоканальный).
e-mail: **kanc@eksmo-sale.ru**, сайт: **www.kanc-eksmo.ru**

Полный ассортимент книг издательства «Эксмо» для оптовых покупателей:
В Санкт-Петербурге: ООО СЗКО, пр-т Обуховской Обороны, д. 84Е. Тел. (812) 365-46-03/04.
В Нижнем Новгороде: ООО ТД «Эксмо НН», ул. Маршала Воронова, д. 3. Тел. (8312) 72-36-70.
В Казани: ООО «НКП Казань», ул. Фрезерная, д. 5. Тел. (843) 570-40-45/46.
В Ростове-на-Дону: ООО «РДЦ-Ростов», пр. Стачки, 243А. Тел. (863) 268-83-59/60.
В Самаре: ООО «РДЦ-Самара», пр-т Кирова, д. 75/1, литера «Е». Тел. (846) 269-66-70.
В Екатеринбурге: ООО «РДЦ-Екатеринбург», ул. Прибалтийская, д. 24а. Тел. (343) 378-49-45.
В Киеве: ООО ДЦ «Эксмо-Украина», ул. Луговая, д. 9. Тел./факс: (044) 537-35-52.
Во Львове: ТП ООО ДЦ «Эксмо-Украина», ул. Бузкова, д. 2. Тел./факс (032) 245-00-19.
В Симферополе: ООО «Эксмо-Крым» ул. Киевская, д. 153. Тел./факс (0652) 22-90-03, 54-32-99.

Мелкооптовая торговля книгами «Эксмо» и канцтоварами «Канц-Эксмо»:
117192, Москва, Мичуринский пр-т, д. 12/1. Тел./факс: (495) 411-50-76.
127254, Москва, ул. Добролюбова, д. 2. Тел.: (495) 780-58-34.

Полный ассортимент продукции издательства «Эксмо»:
В Москве в сети магазинов «Новый книжный»:
Центральный магазин — Москва, Сухаревская пл., 12. Тел. 937-85-81.
Волгоградский пр-т, д. 78, тел. 177-22-11; ул. Братиславская, д. 12, тел. 346-99-95.
Информация о магазинах «Новый книжный» по тел. 780-58-81.
В Санкт-Петербурге в сети магазинов «Буквоед»:
«Магазин на Невском», д. 13. Тел. (812) 310-22-44.

По вопросам размещения рекламы в книгах издательства «Эксмо» обращаться в рекламный отдел. Тел. 411-68-74.