**Воздушные путешествия***.*

 Лошадь как символ транспорта появилась в языке с тех пор как человек начал путешествовать верхом или в экипажах. Затем пришел век железного коня - железнодорожный транспорт. Затем энергия лошади ушла под капот автомобиля и, наконец, символом путешествия стал самолет.

 С 1935 года за короткий срок в шесть с лишним десятков лет воздушный транспорт связал мир вместе, позволил миллионам иностранцам встретиться лицом к лицу, сделал возможным отдых на далеких островах, организацию международных мероприятий и открыл новые горизонты миллионам людей.

 В прошлом авиалинии классифицировались как местные, региональные, национальные и международные. Сейчас они классифицируются по годовому обороту. Наиболее крупные перевозчики имеют оборот, превышающий $1 миллиард, национальные перевозчики от $100 миллионов до $1 миллиарда, большие региональные от $10 миллионов до $100 миллионов, средние менее $10 миллионов.

 Международные авиационные организации. Две международные организации располагаются в Монреале и занимаются координацией авиалиний и безопасностью полетов - Международная организация гражданской авиации (ICAO) и Международная организация воздушного транспорта (IATA). ICAO - межправительственная организация, IATA - ассоциация авиакомпаний. ICAO занимается воздушной навигацией, безопасностью воздушного транспорта и координацией летных служб. Она финансируется правительством стран участников.

 Компьютерные системы резервирования. Почти везде имеются компьютерные системы резервирования. Авиакомпании, отели и фирмы по аренде автомобилей платят взнос для включения в базы данных.

 Кроме собственно резервирования билетов, компьютерные системы позволяют авиакомпаниям вводить данные по расписаниям полетов, а также различную информацию по местам и оборудованию.

 Международные авиалинии и отели. Существуют тесные взаимоотношения между авиалиниями и отелями, особенно при международных полетах. Авиалинии хотят быть уверены, что их пассажиры будут размещены в городах, которые они обслуживают. Авиалинии оплачивают отели и визы. Некоторые отели принадлежат авиакомпаниям, которые приобрели их по финансовым соображениям.

 В наше время Allegis, которая включает United Airlines, аренду автомобилей - Hertz, гостиницы Hilton и Westin, является громадным транспортным концерном. Компьютеры соединяют отели, конторы по аренде автомобилей и авиакомпанию. Однако покупатели считают, что летают United Airlines, арендуют машину у Hertz, и живут в отелях, управляемых Allegis.

 Авиация подразделяется на транспортную авиацию (воздушные перевозки) и авиацию общего назначения.

 Транспортная авиация. Транспортная авиация состоит из компаний, осуществляющих перевозку пассажиров, грузов и почты.

 Авиация общего назначения. Она обеспечивает как общепринятые, так и специальные услуги и может быть подразделена на шесть категорий :

 1) Воздушные такси, оперирующие как чартеры. Это могут быть специальные самолеты в аэропортах.

1. Самолеты принадлежащие предприятиям и фирмам для перевозки производственного персонала.
2. Частные самолеты для бизнеса и путешествия.
3. Спортивные самолеты.

***Перевозка* туристов *авиатранспортом.***

 Регистрация и ограничение перевозок.

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

 Если пассажир не смог прибыть к указанному времени, а также имеет неточные документы и не готов к поездке, то перевозчик вправе аннулировать место, зарезервированное для него, и не обязан задерживать полет. При этом перевозчик не несет ответственности перед пассажиром за понесенные убытки.

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

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

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

 Отказ в перевозке осуществляется также в случаях:

 нарушения инструкций и Правил, установленных перевозчиком;

 отказ в подчинении службе безопасности и другим службам;

 когда личность пассажира не документирована надлежащим образом;

 если билет на перевозку приобретен незаконно или является поддельным;

Перевозка туристского багажа.

 Пассажир не в праве перевозить в качестве багажа:

 предметы, которые могут подвергать опасности пассажиров самолета или имущество на его борту;

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

 другие предметы в соответствии с Правилами.

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

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

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

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

**Расписание полетов, изменения расписания, резервирование.**

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

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

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

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

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

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

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

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

Возмещение пассажиру за утерянный билет может быть сделано, если:

а) утерянный билет или его часть не использовались, а также ранее не возмещались или не заменялись;

б) пассажир обязуется компенсировать полностью сумму возмещения перевозчику, если будет иное, чем в пункте а.

 Перевозчик может отказать в возмещении:

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

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

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

Ограничения ДЛЯ ПАССАЖИРА

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

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

**АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ**

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

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

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

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

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# ЦЕНА БИЛЕТА, ТАРИФЫ, СКИДКИ И ЛЬГОТЫ

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

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

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

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

специальные тарифы, регламентируемые Конвенцией и действующие на всех авиакомпаниях;

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

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

Молодежные тарифы предусматривают, как правило, предоставление билета с открытой датой, который действителен в течении одного года. Выкуп такого билета производится за 3-7­ дней до вылета.

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

 Существуют три разновидности тарифа АРЕХ:

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

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

1. SUPER-АРЕХ - наиболее дешевый тариф, но с самыми большими ограничениями для пассажира.

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

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

 запрещение предварительного бронирования, бронирова­ние и приобретение билета с его полной оплатой производятся сразу же при наличии свободного места на нужный рейс;

 деньги за неиспользованный билет не возвращаются.

 Существуют две разновидности тарифа РЕХ:

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

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

Для всех экскурсионных тарифов существуют следующие общие правила:

 обязательный полет в оба конца;

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

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

 Фирмой «Аеросвіт» - Украинские международные авиа­линии установлены специальные экскурсионные тарифы:

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

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

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

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

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

Авиапредприятие «Пулково» предоставляет пассажирам такие скидки:

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

15% - скидка группам туристов от 10 человек;

30% - cкидка студентам , пенсионерам, учащимся (с 12 лет), группам школьников от 10 человек (гражданам Украины);

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

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

30% - скидка иностранным гражданам и др.

 Ряд перечисленных скидок имеет сезонный характер.

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

 Для молодежи существуют молодежные тарифы: Р22, УLХZZ. Здесь возраст пассажира не должен превышать 25 лет. Бронирование и продажа билетов в один день и не ранее установленного срока (в зависимости от направления - 2 ме­сяца, 7 дней, 3 дня). Сроки пребывания за рубежом не ограничены. Изменение даты вылета возможно при уплате опре­деленного штрафа.

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

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

 по минимальному и максимальному сроку пребывания за рубежом;

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

 по направлению;

 подтверждение туристской принадлежности пассажиров и др.

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

 Для украинских студентов и аспирантов можно приобрести авиационные билеты со значительной льготой, которая распространяется на 10 крупнейших авиакомпаний: British Airways (Великобритания), Air France (Франция), Lufthansa (Германия), Deutsche BA (Германия), Finnair (Финляндия), Swissair (Швейцария), SAS (Швеция, Дания, Норвегия), K.LM (Нидерланды), EL AL (Израиль), LOT (Польша), CSA (Чехия).

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

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

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

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

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

В этих же авиакомпаниях имеются и другие льготы:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

для детей до 2 лет - 90 (без предоставления отдельного места и права на бесплатный провоэ багажа),

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

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

 агентская скидка - до 75 для агентов туристских фирм;

 скидка для работников авиакомпании - от 50 до 100;

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

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

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

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

 Если в страну въезда требуется виза, то до ее получения можно забронировать билет, но выкупить билет можно только после получения визы. Покупка билетов в одну сторону реализуется по базовым тарифам, практически без льгот (за исключением детских скидок). '.

 По международным правилам при авиа перелетах возраст пассажира считается на момент вылета

 При покупке авиабилета пассажиру следует формулиро­вать для авиа агентства ответы на следующие вопросы, дата вылета; маршрут; номер репса; уровень комфорта; вид сало­на (для курящих или некурящих); дата обратного вылета;

срок пребывания в стране; наименование тарифа, вид скидки и ее обоснование: вылет индивидуальный, с членами семьи, групповой (в том числе в составе туристской группы); воз­раст и социальная группа; членство в корпоративных клубах (IAPA, IATA, ETN и др.); принадлежность к авиакомпании (ее сотрудник) или туристской фирме, условия бронирова­ния и номер брони; вес и габариты багажа; наличие в багаже животных; наличие визы, медицинского и ветеринарного сертификатов; способ оплаты билета (наличные, по кредит­ной карте, по безналичному расчету и др.); условия питания и др.

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

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

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

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

 С учетом вышеизложенного цены устанавливаются:

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

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

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

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

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

**АТРИБУТЫ СЕРВИСА ДЛЯ ПАССАЖИРОВ**

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

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

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

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

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

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

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

 Для комплексного обслуживания пассажиров бизнес-туризма авиакомпании (British Airways, Lufthansa, Air France, Austrian Airlines и др.) вводят особый режим обслу­живания по принципу элитных классов: Concorde class, First class, Club World, Club Europe class. Shuttle Service и др. Здесь предусмотрено питание по заказу, предоставление различных видов связи, оргтехники, компьютеров, элек­тронных развлечений. Для таких пассажиров предусмотрены залы VIP, ускоренные таможенные формальности, дополни­тельный (до 10 кг) бесплатный багаж и его быстрая достав­ка, скоростной трансфер, регистрация по телефону и др. Имеются специальные самолеты (бизнес-офисы) для деловых людей. Многие **из них** используют для этих целей военные сверхзвуковые самолеты (летающий офис).

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

НЕКОТОРЫЕ СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРИВИЛ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ АВИАЦИОННЫМ ТРАНСПОРТОМ В УКРАИНЕ В РАМКАХ НОВОГО ВОЗДУШНОГО КОДЕКСА УКРАИНЫ.

**Обязанности перевозчика и пассажира**

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

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

**Права пассажира воздушного судна**

Пассажир воздушного судна имеет право:

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

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

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

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

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

**Порядок расторжения договора перевозки**

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

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

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

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

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

отказа пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка;

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

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

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

 Пассажир воздушного судна имеет право отказаться от полета с уведомлением об этом перевозчика не позднее чем за двадцать четыре часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных пере­возок не определен льготный срок, и получить обратно уп­лаченную за воздушную перевозку сумму. При отказе пассажира воздушного судна от полета позднее установленного срока пассажир имеет право получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму с удержанием сбора, размер которого не может превышать двадцать пять процентов суммы, уплаченной за воздушную перевозку.

**Ответственность перевозчика**

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

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

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

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

 Перевозчик несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза, если не докажет, что они не явились результатом совершенных умышленных действий (бездействия) перевозчика или произошли не во время воздушной перевозки.

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

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

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

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

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

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

 За просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 2S% установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более, чем 50% провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место в следствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоя­тельств, не зависящих от перевозчика.

**Срок предъявления претензий и перевозчику при внутренних воздушных перевозках.**

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

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

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

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

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

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

**Срок предъявления претензии к перевозчику при международных воздушных перевозках**

В случае повреждения (порчи) багажа или груза при ме­ждународных воздушных перевозках лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда должно заявить перевозчику уведомление в письменной форме не позднее чем через 14 дней со дня получения груза. В случае просроч­ки доставки багажа или груза претензия должна быть предъявлена в течение 21 дня со дня передачи багажа или груза в распоряжение лица, имеющего право на его получе­ние. Указанное уведомление является основанием для со­ставления коммерческого акта,

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

**Срок исковой давности порядок рассмотрения претензии**

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

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

**Размеры ответственности за вред, причиненный при воздушной перевозке**

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

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

**Обязательное страхование ответственности**

**перевозчика перед пассажиром воздушного судна.**

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

 Страховая сумма на каждого пассажира воздушного суд­на, предусмотренная договором страхования жизни и здоро­вья пассажира, устанавливается в размере не менее чем !000 минимальных размеров оплаты труда, установленных феде­ральным законом на день продажи билета.

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

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

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

**Тарифы м сборы в области гражданской авиации и правила продажи перевозочных документов**

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

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

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

 **Перевозочные документы**

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

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

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

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

**КРАТКАЯ СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ АЭРОПОРТОВ МИРА**

**Десять крупнейших аэропортов мира**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Город | Аэропорт | Объем перевозки |
|  |  | пассажиров в год млн. человек |
| Чикаго | 0'Хзра | 67,2 |
| Атланта | Хартсфилд | 577 |
| Даллас | Форт Ворз | 565 |
| Лондон | Хитроу | 54,5 |
| Лос-Анджелес | - | 53,9 |
| Токио | Ханеда | 45,8 |
| Франкфурт на Майне | - | 38,2 |
| Сан-Франциско | - | 36.3 |
| Майами | - | 33,2 |
| Денвер | - | 31.0 |
| " По данным «Туринфо» !' | 97 -№!3 |  |

**ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ АВИАЛИНИЯХ**

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

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

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

 Основными критериями при выборе авиационных пере­возок являются:

 скорость доставки до цели поездки;

 комфортабельность полета,

 тарифы и льготы;

 надежность и репутация авиакомпании и др.

 При выборе конкретного авиа перевозчика следует учи­тывать:

вид перевозок (индивидуальная, групповая, бизнес-тур и ТД);

 наличие туристов на день начала и окончания тура ,

 наличие свободных мест на данный маршрут в требуе­мом классе,

 предоставление авиакомпанией льготных тарифов

 Большинство авиакомпаний мира предоставляют услуги по перевозке туристов в режиме.

 рейсовых перевозок,

 чартерных сообщений,

 обслуживания бизнес и конгресс туров по системе бизнес-офиса;

 индивидуального обслуживания туристов.

**ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ ЧАРТЕРНЫМИ РЕЙСАМИ**

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

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

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

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

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

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

**Предоставление туристскими фирмами услуг бронирования и продажи авиационных билетов**

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

 Для осуществления самостоятельной продажи авиабиле­тов или их бронирования требуется аккредитация туроператора со стороны Международной организации авиационно­го транспорта - IATA При этом специалистами IATA проводится обучение по специальной 200-часовой программе с выдачей сертификата сотрудникам и аккредитации туристской фирмы Здесь специалисты осваивают не только технологию бронирования и продаж, но и технологию тури-' стекой индустрии, включающую:

 правовое регулирование авиасообщений,

 деятельность туристского агентства,

 географию международного туризма,

 планирование авиаперевозок,

 таможенные формальности,

 профессиональную туристскую этику,

 сервис по обслуживанию пассажиров,

 технологию и технику бронирования и продажи и др.

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

 По состоянию на 1997 г около 90 украинских турист­ских фирм получили аккредитацию IATA Под эгидой IATA в России функционирует система бронирования и взаимо­расчетов авиакомпаний и туристских фирм - "Банк Сетлмент план"

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

 Структура продажной цены авиаперевозки формируется с учетом

 вида перевозки,

 типа используемых транспортных средств,

 дальности полета,

 коэффициента заполнения салона,

 базовых тарифов и льгот,

 себестоимости тура,

 нормативной прибыли,

 уровня конкурирующих цен,

 соотношения спроса и предложения и др.

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

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

 **Выбор и бронирование туров.**

 Тур представляет собой заранее спланированную и оплаченную тур. поездку в одно или несколько мест и подразумевает предварительный заказ и оплату всего комплекса необходимых услуг: перелетов, переездов, переноски багажа, проживания, питания, экскурсий и др.

 Туры осуществляются практически в любую точку мира, по морю, по суше, и по воздуху. Соотвецтвенно туры могут осуществляться на территории страны проживания клиента (внутренние или domestic) или с выездом за границу (зарубежныеили foreign туры). Для агента продажа тура как специфической формы обслуживания представляет хорошую возможность предложить клиенту отправляющемуся на от пых широкий выбор включенных и дополнительных услуг

«Готовые» пакетные туры, как правило предлагаются и проводятся специальными компаниями называемыми туроператорами (tour operators или wholesalers) Такие компании отвечают за техническую сторону тура бронируют гостиницы перелеты организуют питание и экскурсионное обслуживание в местах отдыха и т д. а также занимаются самостоятельной рекламой и маркетингом предлагаемых товаров. При организации перевозки туристов крупные туроператоры могут пользоваться регулярными авиарейсами осуществляя предварительное блоковое бронирование мест а также при необходимости специальными чартерными авиарейсами для больших групп туристов.

 Встречаются случаи когда многопрофильные турагентства частично выступают в роли туроператоров. Так ,например, агентства, специализирующиеся на одном географическом регионе ,например ,Восточной Европе или Ближнем Востоке, могут самостоятельно организовывать и предлагать групповые туры особенно специальные (например для любителей отдельных видов спорта, национальной кухни или напитков чего угодно) в страны этих регионов Од повременно они могут выполнять чисто агентские функции продавая готовые туры других туроператоров в другие страны, на курорты и т.д.

Имеет место и обратная ситуация когда туроператоры напрямую предлагают и реализуют туристам свои пакеты туров.

Предлагая свои тур или что чаще, целую серию туров туроператор обычно публикует красочную рекламную брошюру с описанием предлагаемой поездки, стоимости и условии участия.

Чтобы иметь возможность использовать в ходе включенных туров специальные тарифы, туроператоры, предлагающие их, должны удовлетворять определенным требованиям и быть зарегистрированными в IATA Среди прочих требовании выдвигаемых IATA к таким турам следующие

перелет должен осуществляться на рейсе одной из авиакомпании членов IATA

- в стоимость тура должно быть включено размещение в гостиницах на всем протяжении тура.

в стоимость тура должна быть включена хотя бы одна из перечисленных ниже услуг трансферты экскурсии или аренда автомобиля.

IATA также должна одобрить маркетинговую брошюру тура. Все зарегистрированные туры получают от IATA специальный номер (IT Number) обычно публикуемый в брошюре или сообщаемый впоследствии турагенту оператором. В большинстве случаев наличие у тура этого номера дает возможность туристским агентствам получить большую сумму комиссионных при бронировании и продаже билетов связанных с участием пассажира в таком туре.

Различают две основные формы туров с сопровождением (escorted tours) и без сопровождения (unescorted tour).

 *Тур без сопровождения* (его иногда также называют не зависимым туром- independent tours) предполагает самостоятельную поездку туриста по спланированному маршруту и как правило включает заказ и предварительную оплату; следующих услуг:

- перелет в оба конца из города проживания туриста и обратно;

 - трансферты из аэропорта в гостиницу и обратно;

 - проживание в гостинице;

- экскурсии или специальные поездки в месте отдыха- по желанию;

Соответствующие налоги и чаевые могут быть включены или не включены.

Независимый тур предоставляет клиенту максимальную гибкость в выборе сроков и продолжительности поездки и набора желаемых услуг, в то же время позволяя снизить стоимость поездки за счет приобретения услуг а комплексе.

 Для агента организация независимого тура весьма трудоемкое дело поскольку поиск и бронирование всех билетов, мест и т д. должны производиться напрямую в авиа компаниях гостиницах, компаниях по аренде автомобилей и экскурсионному обслуживанию. Турагент также должен оформить и выдать на руки клиенту асе авиабилеты ваучеры и прочие путевые документы для предъявления на месте в качестве подтверждения платежа. Для сравнения при заказе группового тура с сопровождением у туроператора агенту необходимо лишь позвонить последнему и сделать заказ.

 *Тур с сопровождением* предусматривает предварительное жесткое планирование заказ и оплату авиабилетов гости ниц переноски багажа наземного транспорта и питания , 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 компанией, осуществляющей организацию и проведение поездки. Туры с сопровождением особенно рекомендованы для следующих категорий туристов:

людей преклонного возраста.

нервных и неуверенных в себе туристов опасающихся неожиданностей.

туристов одиночек.

людей которые хотят увидеть максимум достопримечательностей в минимум времени.

туристов отправляющихся в экзотические и небезопасные места.

При заказе рекламируемого пакетного тура с сопровождением у туроператора агенту необходимо выяснить еле дующие вопросы.

является ли отправка тура в указанный день гарантированной т е. независимо от числа записавшихся туристов если нет то каков минимальный размер группы и сколько человек уже записалось.

имеет ли клиент право на получение денег обратно в случае отказа от поездки а если да, то до какого времени можно отказаться.

*Тур на приеме.* Разновидностью тура с сопровождением является тур, в котором принимает участие ' хозяин в месте отдыха (hosted tours) Обычно в этом случае туристов встречает в аэропорту представитель туроператора помогающий поселиться в гостинице и провожающий туристов обратно 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 од ну или более ночей.

Преимущества туров с сопровождением очевидны полная организация всех бытовых вопросов сопровождение опытного гида минимум неожиданностей и оперативное решение всех проблем. В то же время в рамках такого тура свобода действии туриста достаточно скована жесткой программой расписанием и т д. В случае если он пропустит какие либо экскурсии поездки или мероприятия деньги за них не возвращаются.

*Как выбирать пакетный тур*

Большинство туроператоров не работают напрямую с потребителями а проводят свои поездки только через туристские агентства. Именно поэтому туроператоры в массовом порядке рассылают свои брошюры в турагентсгва для ознакомления и раздачи заинтересованным клиентам. С этой же целью не менее активно осуществляется и целевая рассылка рекламных листовок с описанием туров по почте или факсу. Так типичный турагент приходя утром на рабочее место как правило обнаруживает не менее десятка таких рекламных листовок пришедших за ночь по факсу. Не меньшего количества можно ожидать и в ежедневной порции деловой корреспонденции обычно представляющей собой весьма увесистую пачку.

Анализируя рекламную брошюру или листовку туроператора нужно обратить внимание на следующие важные де тали зачастую искусно замаскированные рекламным красноречием.

включен ли перелет т е. является ли тур тем ,что называют IT- Inclusive Tours, какая авиакомпания осуществляет перелет.

количество ночей в гостинице, помните что счет продолжительности проживания в гостиницах обычно ведут по числу ночей которых всегда на одну меньше чем дней.

и т.д.

**Продажа и оформление авиабилетов в турагентстве**

 Если у турагентства оформлено специальное агентское соглашение с авиакомпанией или в некоторых других случаях (например при работе через глобальные сети бронирования), то его сотрудники имеют право самостоятельно оформлять для своих туристов авиабилеты, запросив свободные места на рейс в системе авиакомпании (в сети бронирования). В этом случае авиакомпания снабжает турагентство специальным оборудованием и бланками авиабилетов. Турагент обязан знать и уметь производить процедуры по оформлению авиабилетов.

 Широко распространенный в большинстве стран стандартный билет IATA' является официальным контрактом на перевозку между перевозчиком и пассажиром по маршруту, указанному в билете(' IATA- International Air Transport Association — Международная ассоциация воздушного транспорта). В силу этого турагенту необходимо иметь в виду, что каждый действительный перевозочный купон (flight coupon) билета:

-дает право пассажиру на перелет между двумя точками по указанному маршруту,

- является подтверждением оплаты пассажиром стой мости проезда, указанной на билете,

 -свидетельствует о том что между авиакомпанией выдавшей билет, и смежной авиакомпанией, осуществляющей стыковочный рейс, достигнуто соглашение о перевозке пас­сажира согласно прилагаемому расписанию маршрута,

 -указывает номер, дату и время вылета рейса и класс обслуживания,

- содержит всю необходимую информацию для быстрой и беспрепятственной пересадки пассажиров и передачи багажа между стыковочными рейсами, независимо от того, выполняются они одной или разными авиакомпаниями,

- содержит информацию обо всех условиях замены и возврата билетов,

 -содержит всю информацию необходимую для проведения финансовых взаиморасчетов между различными авèàкомпаниями, производящими перевозку в рамках одного маршрута.

***Базовые процедуры оформления билетов***

Для того чтобы иметь возможность оперативно удовлетворить запрос клиента, турагенству необходимо досконально знать тарифы маршруты основных авиакомпании, стоимость типовых билетов и др.

 Перед тем как выписать билет, необходимо выполнить все описанное в предыдущей части главы и получить разрешение авиакомпании на оформление билета на заброниро­ванный рейс.

 Если обратившийся к вам пассажир, уже имеет бронь, ранее заказанную напрямую у перевозчика, и нуждается в частичном изменении, подтверждении или выдаче повторного билета, то необходимо перепроверить всю соответствующую информацию на билете в отделе бронирования первой авиакомпании маршрута. Не заказывайте двойную бронь!

При изменении ранее забронированного маршрута не оформляйте повторный билет (не наклеивайте специальных бирок (revalidation sticker) об изменении в старом билете) до тех пор пока вы не получите на это добро от отдела бронирования соответствующего перевозчика или официальное письменное подтверждение из агентства первоначально выписавшего билет Не допускается произведение на билете поправок, подчисток, исправлении от руки и др. Если вы ошиблись при заполнении билета - пометьте его как негодный (void) и заполните новый бланк.

Имеющиеся в агентстве бланки билетов должны использоваться и учитываться в строгом соответствии с их серийными номерами. Если тот или иной бланк изымается из обращения или не используется на нем от руки или специальным штампом должна быть сделана надпись « Недействителен » (void). Сохраните для отчетности вашу часть биле та (Agent Coupon) и уничтожьте остальные его части. Не

следует хранить для отчетности полный комплект билета.

Агентство не имеет права возвращать пассажиру деньги за билет или его неиспользованную часть, если этот билет выдан НЕ ЭТИМ АГЕНТСТВОМ. Таким образом, вы не имеете права возвращать деньги за билет, оформленный на прямую в билетной кассе авиакомпании, даже если этот билет выдан взамен того, что был ранее оформлен вашим агентством Аналогичным образом запрещено возвращать деньги за билет, оформленный другим агентством.

Если вам необходимо выписать пассажиру повторный билет при изменении им маршрута следования или его части то вы можете это сделать произведя соответствующее бронирование и получив от авиакомпании разрешение на выдачу повторного билета. При этом оригинальный билет изымается у пассажира и остается для отчетности в агентстве. Такой билет необходимо от руки или специальным штампом крупными буквами пометить как «ОБМЕН» (EXCHANGED).

**Стандартный билет**

Стандартный билет IATA имеет вид буклета из нескольких копии с копировальной бумаги на обратной стороне. Каждый буклет составляют следующие

части.

 Обложка (Front Cover) ее наличие обязательно при регистрации пассажира на рейс.

 Копия аудитора (Auditors Coupon) копия зеленого цвета еженедельно сдаваемая авиакомпаниям вместе с отчетом о проданных билетах.

 Копия агента (Agents Coupon) когтя розовою цвета остающаяся в агентстве для отчетности.

 Полетный купон (Flight Coupon) часть билета, сдаваемая пассажиром при регистрации в обмен на посадочный талон число полетных шпонов в билете должно соотвецтвовать качеству рейсов на маршруте.

 Копия пассажира (Passengers Coupon)- последняя копия буклета остающаяся у пассажира в качестве расписки, наличие этой копии также необходимо при регистрации на рейс.

**Взаимоотношения с гостиницами и бронирование мест**

 Бронирование мест в гостиницах может производиться напрямую через отдел бронирования sales office конкретной гостиницы а также через уполномоченных представителей отелей (обычно в других городах или странах). В случае если интересующая вас гостиница принадлежит к гостиничной сети (chain), например, Sheratiо, Hilton, Ramada Inn, Holidav Inn и др. то возможно осуществить бронирование через централизованный офис бронирования имеющий информацию о вакансиях во всех гостиницах сети.

 Само собой разумеется, что прежде чем осуществлять бронирование или предлагать тот или иной отеть клиенту турагент должен иметь достаточное представление об отеле о том, какова его классность, уровень комфортности и т д.

 **Документы по организации туристского путешествия**

 В соответствии с рекомендациями ВТО, Статистической комиссии ООН, а также установившейся международной и отечественной практикой документация на продажу тура на туристское путешествие включает в себя:

 заявку туриста на бронирование тура;

 лист бронирования (booking form);

 подтверждение турагентства о бронировании тура по за­явке туриста (confirmation);

 договор на путешествие (туристские услуги);

 документы от туриста для оформления виз и разре­шений;

 консульские документы (для групповой визы);

 международный, служебный и именной ваучер;

 туристскую путевку утвержденной формы;

 транспортные документы;

 страховку;

 нотариально заверенную доверенность на детей;

 нормативные и законодательные акты, применяемые в ссылках договора и других документов;

 особые обязательства туриста применительно к данному туру;

 права и обязанности туриста;

 анкету туриста;

 памятку туриста и др.

 Данный набор документов может изменяться в зависи­мости от различных факторов (вида путешествия, страны, состава группы и т.д.), однако их структура и перечень должны отвечать Генеральным правилам продажи туров.

 **Лист бронирования** (booking form) фактически является предварительным договором (протоколом о намерениях) между туристом и организатором путешествия. В нем долж­ны быть указаны следующие сведения:

 референс - номер листа бронирования;

 наименование, адрес и реквизиты организатора путеше­ствия;

 фамилия, имя и паспортные данные лица (лиц), заказы­вающего тур;

 реквизиты покупателя тура;

 наименование тура;

 стоимость тура, размер депозита, порядок оплаты;

 краткое описание тура и его особенности;

 дата и аэропорт отправления;

 наименование и класс отеля;

 класс размещения;

 вид питания;

 перечень экскурсий;

 трансфер;

 сведения о страховке;

 перечень дополнительных услуг;

 подпись покупателя и дата;

 подпись организатора путешествия (турагента) и печать (ставится после подтверждения бронирования услуг в ука­занном объеме).

 Единой формы листа бронирования не существует. Не­которые туристские фирмы (например, информационно-туристский центр "Зебра") используют упрощенные формы листов бронирования. Другие фирмы (например, "Зевс Трэвел") используют довольно подробную, универсальную форму листа бронирования, где предусмотрены дополни­тельные графы по специальным заявкам: аренда автомобиля, дополнительное питание, обслуживание по классу VIP и др. (формы листов бронирования прилагаются).

 Следует более подробно остановиться на вариантах оп­латы. Она может производиться наличными деньгами, по перечислению на расчетный счет, по кредитной карте и т.д. Кроме того, покупатель при заказе тура по каталогу может оплатить как полную стоимость, включая страховку, так и частично. Во втором случае вносятся депозит в согласован­ном размере и сумма страховки, а оставшаяся сумма вносит­ся после подтверждения бронирования всех заказанных ус­луг принимающей фирмой. Наиболее распространена в практике оплата услуг по второму варианту.

 Указанный в листе бронирования депозит при аннулиро­вании клиентом заказа является невозвратным и идет на покрытие расходов организатору путешествия.

 Лист бронирования составляется в трех экземплярах:

один - выдается на руки покупателю, другой — направляется на принимающую фирму, третий - остается у турагента.

 Если бронирование подтверждено, то туристу нет надоб­ности лист бронирования брать с собой; номер подтвержде­ния брони будет записан в его именном ваучере.

 При оплате депозита или полной суммы за тур, включая страховку, клиенту выдается на руки квитанция об оплате, копия приходного ордера или другой документ установлен­ного образца.

 **Подтверждение о бронировании услуг** оформляется или отдельным документом произвольной формы, или факт бронирования с реквизитами брони указывается в соответст­вующей графе листа бронирования с повторением этой за­писи в именном ваучере.

 **Договор (контракт) на туристское путешествие** - обя­зательный документ, регламентирующий взаимоотношения туриста и организатора путешествия. Заключение его на территории Украины регламентируется Гражданским кодек­сом и Законом Украины "Об основах турист­ской деятельности в Украине".

 В туристской практике на территории Украине и СНГ взаимоотношения сторон при предоставлении туристских услуг регулируются договором, а при иных международ­ных сделках - контрактом (или агентским соглашением). Договор является также основным документом при удовле­творении исков и претензий туриста к организатору путеше­ствия.

 Порядок подготовки и заключения договора (контракта) приводится в последующих разделах данной темы.

 **Документы от туриста на получение виз и разреше­ний** включают в себя: основную анкету, фотографии, обще­гражданский заграничный паспорт, в ряде стран - страховой полис и др. Форма и содержание анкеты также различны и зависят от страны. Упрощенные одностраничные анкеты в Испанию и Италию (прилагаются) состоят из 15-17 во­просов, аналогичная анкета в Великобританию имеет несколько страниц и содержит более подробные во­просы не только о туристе, но и о его ближайших родствен­никах.

 Наименование и структура требуемых документов зави­сят также от типа запрашиваемой визы: индивидуальная, групповая, шенгенская и др.

Данные вопросы подробно освещены в главе "Турист­ские формальности".

 **Международный туристский ваучер** - подтверждение заключенного договора между туристом и организатором путешествия, а также документ для взаиморасчетов отправ­ляющей и принимающей фирм. Кроме того, он предназначен для бронирования мест а гостиницах, билетов на транспорт, аренды автомобилей и прочих видов обслуживания, тре­бующих предварительной оплаты.

 Право выдачи международного туристского ваучера имеет турфирма, являющаяся членом национальной турист­ской ассоциации.

 Данный ваучер принимается предприятиями обслужива­ния во всем мире и исключает необходимость заключать соглашение с каждым из этих предприятий в отдельности. Так как ваучер - это узаконенный во всем мире платежный документ, то после предоставления указанных в нем услуг он может быть депонирован на любой банковский счет предприятия, предоставившего услуги. Кроме того, с его помощью посредник по организации туристского путеше­ствия (турагент) может заранее удерживать свои комис­сионные.

 Использование ваучера значительно упрощает бухгал­терский учет и отчетность, а также сокращает банковские издержки, расходы по обмену валюты и значительно упро­щает документооборот, так как при этом требуется только свести общую сумму за ваучеры и направить соответствую­щую копию в центр Citicorp Services Inc. и перевести плате­жи в банк группы Citicorp, указанный в платежном доку­менте.

 Бронирование по ваучеру производится даже в случае позднего прибытия туристов и сохраняется до 12 часов дня,

следующего за датой прибытия, а аннуляция брони произво­дится без дополнительной компенсации. В случае неприбы­тия туриста и отсутствия аннуляции брони потребуется ком­пенсация за один день размещения.

Если перевозчик, туроператор, турагент работает по сис­теме международного туристского ваучера, он получает ут­вержденное ФУААВ специальное руководство (инструк­цию) о порядке работы с ним.

 Подлинник ваучера передается фирме (организации) по обслуживанию для его идентификации.

 Если туристская фирма не является членом ФУААВ или национальных ассоциаций, она может использовать **слу­жебный ваучер,** т.е. ордер, удостоверяющий наличие кон­тракта, перечень бронированных услуг, их объемы, реквизи­ты сторон и др.

Неотъемлемой частью служебного ваучера является лист отметки о предоставленных услугах.

 Организатор путешествия обязан выдавать туристу до­кумент на путешествие, заверенный подписью и печатью. Таким документом согласно Конвенции служит **именной туристский ваучер.** Он отличается от служебного или меж­дународного тем, что не содержит ценовой информации и размера комиссионных турагенту.

 Если по прибытии на место отдыха туристу не были пре­доставлены дополнительные услуги, то сумма оплаты по чеку и фактические расходы по обслуживанию совпадают. Все дополнительные услуги (телефон, напитки, мини-бар и т.д.) оплачиваются туристом самостоятельно. Если туристу был предоставлен **меньший** объем услуг, то заполняется сумма недополученных услуг в подлиннике ваучера (на обо­роте) и подписывается предприятием по обслуживанию и туристом. Предприятие перечисляет эту сумму в банк Citicorp для компенсации фирме-отправителю.

 В любом случае полные взаиморасчеты проводятся только после подписи ваучера (на обратной стороне) тури­стом, будь то полное или частичное предоставление услуг. Только после этой подписи предприятие по обслуживанию направляет платежные документы в банк.

В международной общепринятой терминологии, кроме международного, служебного и именного, существует еще понятие ваучера, как документа-приглашения .(Югославия, Болгария и др.), который предъявляется на границе и служит основанием для посещения страны (формы некоторых тури­стских ваучеров даны в приложении).

**Туристская путевка** - документ строгой отчетности, выдается туристу при реализации транспортных путешест­вий внутри страны вместо Международного туристского ваучера.

**Транспортные документы** включают в себя проездные документы (билеты установленного образца), багажные кви­танции, квитанции доплат за сверхнормативный багаж,

транзитные билетные купоны, санитарные сертификаты и др. Специфика транспортных документов на различные ви­ды транспорта (авиационный, железнодорожный, водный, автомобильный) была рассмотрена ранее в соответствую­щих главах.

**Страхование туриста** производится по его поручению отправляющей фирмой или самостоятельно. В России стра­хование туриста является добровольным (за исключением ряда стран, которые не выдадут визы без предъявления страховки). Страховой полис может включать как амбула­торное обслуживание, так и другие виды услуг. Страхование транспортного путешествия является обязательным, а сумма страхового сбора включена в стоимость билета.

**Нотариально заверенная доверенность на детей** оформляется родителями, в том числе и бывшим супругом (супругой) при оформлении визы в некоторые страны, когда дети следуют без родителей в учебные, экскурсионные туры и туры для отдыха.

**Прочие виды туристских документов,** перечисленных выше, являются чисто информационными, а их форма и со­держание зависят от вида путешествия, страны, специфики тура (см. приложение).

**КОНТРАКТ (ДОГОВОР) НА ТУРИСТСКОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ**

 Структура контракта (договора)

Особое значение при заключении контракта (договора) имеет выбор партнера, что всегда является потенциальным риском Наименьший риск для отечественных туристских фирм достигается при заключении контрактов на каталож­ные туры с известным туроператором . Как правило, такой тур уже хорошо обкатан.

 При сохранении каталожной цены тура в контракте уда­ется договориться о 10-12% комиссионных для турагента от стоимости каждого проданного тура. Однако зарубежные туроператоры, имеющие высокий имидж, предъявляют до­вольно жесткие условия контракта. В ряде случаев целесо­образнее заключить самим прямые договора с поставщика­ми туристских услуг (гостиницами, транспортными агентст­вами, ресторанами и т.д.), использовав принцип междуна­родного туристского ваучера.

 Если же фирма пытается заключить контракт с незнако­мым зарубежным партнером, то следует предварительно провести определенную подготовительную работу, что зна­чительно уменьшает финансовые риски.

 В международной туристской практике нередко исполь­зуется форма устных взаимоотношений туроператора и турагента. Однако такая форма работы на доверии существует между давними партнерами. С целью исключения различ­ных неприятностей рекомендуется заключать письменный вариант контракта, который ко многому обязывает.

 В ряде стран разработаны и официально публикуются в печати пакеты общих контрактных условий для туроперато­ра и турагента, на которые можно ссылаться в контракте. В Германии существует специальный закон "Основные прави­ла заключения контрактов", принятый в 1977 г. При наличии в стране таких нормативных актов, можно практиковать заключение коротких, лаконичных контрактов со ссылками на эти акты, которые обычно публикуются в каталогах туров по странам.

Для украинских турагентов целесообразнее заключение профессионально подготовленного, детального и всеобъем­лющего двуязычного контракта.

 Язык контракта выбирается сторонами по общему согла­сию. Если зарубежная фирма специализируется на россий­ском рынке, то можно заключить контракт на русском язы­ке. Однако, как правило, контракт составляется на двух язы­ках, которые выбирают партнеры. В ряде случаев по согла­шению сторон контракт заключается на трех языках (например, контракт с германским туроператором может быть заключен на немецком, русском и английском языках).

Контракт оформляется на компьютере, пишущей ма­шинке или шаблон-формуляре. Двуязычный контракт можно составлять как автономно (двумя текстами), так и на одной странице двумя колонками, располагая текст или абзац тек­ста одного языка напротив абзаца текста другого. Это удоб­но с точки зрения сравнения адекватности перевода.

Контракт составляется и подписывается как минимум в двух экземплярах (каждому партнеру), которые оформляют­ся адекватно. Каждый партнер должен иметь оба варианта контракта (на каждом языке). Обязательна ссылка в кон­тракте на то, что асе экземпляры контракта на таких-то язы­ках имеют одинаковую силу.

Указывается также количество экземпляров контрактов и порядок снятия копий. Все дополнения и изменения к кон­тракту оформляются протоколами или соглашениями и яв­ляются неотъемлемой частью основного контракта.

Срок хранения контракта в соответствии с исковой дав­ностью - три года. В контракт целесообразно ввести статью о конфиденциальности.

Подписывают контракт первые лица от каждой стороны. Подписание контракта лицом на то не уполномоченным, связано с потерей юридической силы контракта. Подписи заверяются печатями сторон в конце контракта. Допускается заверение подписью партнеров каждой страницы контракта.

По установившейся практике, печать на подписи зару­бежного партнера не является обязательной.

Международные соглашения признают юридическую силу электронных вариантов контракта, переданных по электронной почте, при этом электронная подпись контракта имеет криптозащиту.

Однако желательно **иметь** по одному экземпляру кон­тракта, подготовленного традиционным способом, пока все государственные службы не будут применять аналогичную технологию.

 В контракте на туристское путешествие (туристские ус­луги) должны быть отражены следующие атрибуты:

1. Наименование документа, его регистрационный номер.

2. Место и дата заключения.

3. Понятия и определения.

4. Юридические наименования сторон, аббревиатуры, лицензии, свидетельства о регистрации, должности и рекви­зиты лиц, подписавших контракт.

5. Предмет и объект контракта.

6. Обязательства сторон.

7. Условия бронирования туристского обслуживания. Методы, сроки, порядок, объем информации.

8. Условия обслуживания туристов. Предоставление льготных мест для тур-лидера, гида-переводчика.

9. Документы обслуживания.

10. Общий перечень предоставляемых услуг, входящих в турпакет. Дополнительные услуги.

11. Порядок приема и обслуживания.

12. Аннуляционные условия.

13. Валюта контракта, цены. Условия предоставления скидок и наценок.

14. Порядок взаиморасчетов и платежей. Валюта плате­жа. Банковские и иные издержки.

15. Страховка. Медицинское и иное обеспечение в не­предвиденных ситуациях.

16. Ущерб. Санкции.

17. Ответственность. Сетка штрафных санкций.

18. Претензионный порядок.

19. Форс-мажор.

20. Арбитраж.

21. Особые условия.

22. Сроки действия контракта.

23. Досрочное прекращение контракта.

24. Юридические и фактические (почтовые) адреса, рекви­зиты для оперативной связи, банковские реквизиты сторон.

25. Перечень приложении.

26. Заключение.

27. Подписи и печати сторон.

1. Приложения: доверенности, копии регистрационных документов, банковские гарантии, формуляры и бланки вау­черов, используемая терминология и сокращения в опера­тивной переписке, каталоги, прейскуранты, графики, распи­сания движения транспорта, общие правила продажи туров, программы туров, описания экскурсий, текущие протоколы.

 **Номер и наименование контракта.** Номер контракта ставится непосредственно после слова "Контракт". Он должен быть строго индивидуален для уп­рощения делопроизводства. По согласованию сторон номер контракта может быть двойным: один по регистрации одно­го партнера, через черту - регистрационный номер другого партнера. Это удобно при переписке и идентификации при­ложений к контрактам.

Наименование контракта вытекает из его сути: Контракт № 281/469 "О предоставлении туристских услуг", "Об орга­низации туристского путешествия", "О сотрудничестве в области туризма" и др.

 **Место и дата заключения контракта.** По месту подписания определяют применимое право действительности контракта. Для этого указываются полно­стью (без сокращений и аббревиатур) город и страна, после чего ставится дата подписания без сокращений (число -арабскими цифрами, месяц - буквами, год - арабскими циф­рами), например:

Контракт №281/469 "Об организации туристского путешествия"

Киев (Украина), 20 сентября 1996 года.

 **Понятия и определения.**

При заключении контракта следует договориться с парт­нером о едином толковании понятий и определений, встре­чающихся в контракте (туроператор, турагент, перевозчик, организатор туристского путешествия, трансфер, турист, клиент, тур, ваучер, страхование и т.д.).

Здесь следует ориентироваться на международные карты и правила, туристские толковые словари и глоссарии, а также рекомендации Всемирной туристской организации (ВТО).

В расшифровке следует дать основные определения на двух языках (языках контракта).

 **Юридическое наименование сторон.**

Здесь указывается полное наименование юридических лиц (стороны контракта), их название в виде аббревиатуры, номер лицензии и свидетельств о регистрации, должности и реквизиты лиц, подписавших контракт, ссылка на учреди­тельные документы.

 Например, Акционерное общество закрытого типа "ТУРФЕСТ" (АОЗТ "ТУРФЕСТ"), являющееся юридиче­ским лицом по законодательству Российской Федерации (регистрационное свидетельство №241486, г. Москва, лицензия на международную туристскую деятельность Xs 002114, г. Москва, в лице Генерального директора Сабу­рова Ивана Родионовича, на основании Устава, с одной сто­роны, и ... Аналогичные данные приводятся для другой сто­роны (партнера) контракта.

 **Предмет и объект контракта.**

 Предмет и объект контракта приводятся в первом пара­графе (статье).

 Предмет контракта - это определенное действие (прием, отправка, транспортные услуги и др.).

 Объект контракта - это уточняющие характеристики предмета контракта (прием на безвалютной основе).

 Предмет и объект контракта должны согласовываться с законодательными актами по туризму, налогообложением туристской деятельности и пр.

 **Обязательства сторон.**

 Этот раздел контракта является одним из важнейших. Здесь приводятся наиболее существенные обязатель­ства сторон по контракту. Их следует описать четко и однозначно, акцентируя внимание на самых важных момен­тах.

 Целесообразно здесь дать прямые отсылки по обязатель­ствам на нормативные документы.

 Необходимо иметь ссылку на то, что данные обязатель­ства могут уточняться, дополняться или изменяться при со­

ответствующем оформлении в виде протоколов, дополни­тельных соглашений и т.д. Кроме того, следует четко сфор­мулировать пункт об изменении существующих условий, при которых контракт становится недействительным.

Обязательственное право ряда стран признает простые, существенные и промежуточные условия контракта. Сторо­ны должны однозначно определиться, какие из обязательств партнеров являются существенными, что значительно упро­стит их взаимоотношения по контракту в будущем.

К числу существенных, как правило, относятся следую­щие обязательства: согласованная цена тура; размер комис­сии турагента; условия приема, размещения и обслужива­ния; минимальное число туристов в группе; медицинское обслуживание и страховка; штрафные санкции по договору;

выполнение графика и программы обслуживания; транс­портные тарифы; ответственность за нанесение ущерба;

объявленные льготы; документы обслуживания и условия расчетов; порядок бронирования и аннуляции услуг и др.

 **Условия бронирования туристских** услуг. Стороны устанавливают формы заявки на бронирование туристских услуг (места в гостинице, питание, транспорт и др.), время их передачи, вид связи, кто отвечает за эту рабо­ту с каждой стороны. Предварительно согласовываются ус­ловия бронирования. Важным является понятие о классифи­кации гостиницы, мотеля, ресторана, ибо в различных стра­нах эти классификации различны (системы звезд, корон, ключей и т.д.). Поэтому следует подробно расшифровать требования к местам размещения, питанию, транспортному обслуживанию, экскурсиям.

 Бронирование услуг многовариантно:

заказ комплектного тура по каталогу;

заказ тура по объявленным программам и офертам;

заказ тура с индивидуальным набором услуг и др. Следует четко в заявке на бронирование указать:

каталожный номер тура;

число бронированных мест по категориям номеров;

даты (сроки) использования бронируемых мест;

порядок прибытия туристов;

форма трансфера и др.

Бронирование билетов на транспортные средства для об­ратного выезда, перемещения по стране производится как отправляющей, так и принимающей фирмой по согласованию.

**Документы обслуживания.**

Подробный перечень и описание данных документов приведены в предыдущем разделе.

 **Условия приема, размещения и обслуживания.** В контракте следует указать только общие условия приема, размещения, питания и обслуживания, а также принципиальные вопросы, касающиеся этих условий. Кон­кретизация данных условий производится оформлением соответствующих протоколов и дополнительных соглаше­ний. Здесь следует оговорить понятие "сезон" и "межсезон", будни, выходные и праздники, а также надбавки и скидки в эти периоды.

 Следует дать определение цены услуги и принципы ее изменения в зависимости от вышеуказанных факторов. Кро­ме того, следует принципиально договориться о размерах наценок и льгот в национальные и религиозные праздники, дни различных шоу, фестивалей, карнавалов, каникул.

В этом разделе следует уточнить порядок приема и об­служивания на данном маршруте детей, инвалидов, школь­ников, студентов, а также возраст детей и молодежи, пре­тендующих на скидки.

Следует также оговорить вопросы путешествия чар­терными рейсами и специфику льгот и надбавок в этом слу­чае.

Указываются общие принципы и порядок сопровожде­ния группы гидом, руководителем, турсопровождающим, в том числе групп детей и школьников.

Текущие цены согласовываются по имеющимся каналам связи или текущей перепиской. **Дополнительные услуги.**

Основные услуги входят в состав турпакета (сформированного тура), а дополнительные услуги, прила­гаемые за отдельную плату, перечисляются с их краткой характеристикой и ценой.

 К таким услугам, как правило, относятся:

дополнительные экскурсии;

посещение театров, концертов;

посещение спортивных мероприятий;

встречи с представителями заинтересованных организа­ций и частными лицами;

посещение ресторанов национальной кухни и др. Следует отметить в договоре, что партнеры не несут от­ветственности за дополнительные услуги, заказанные тури­стом самостоятельно.

 **Условия аннуляции и изменения забронированных услуг.**

 Аннуляцию и изменение забронированных услуг следует рассматривать как чрезвычайное событие и по возможности его следует избегать.

 В ряде Европейских стран в законодательном порядке установлены жесткие нормы аннуляции. Исходя из этого следует в письменной форме предупреждать об этом туриста, получив у него согласие на оплату штрафных санкций по аннуляции или изменениям с его депозитного платежа.

 Шкала штрафных санкций в различных странах разная. Она зависит от количества туристов в группе, стоимости тура, вида транспортных средств, используемых туристами, причин аннуляции, ее сроков и т.д. Так, в Германии аннуля­ция тура в соответствии с п.651 Гражданского Уложения регулируется по следующей штрафной шкале: аннуляция более чем за 30 дней до вылета - 4% от стоимости тура, но не менее 30 DM; от 29 до 22 дней - 8%; от 21 до 15 дней -25%; от 14 до 7 дней - 40%; от 6 дней - 50%. Датой для ис­числения момента отказа и размера возмещения служит за­явление клиента об отказе, врученное организатору путеше­ствия. Наибольший процент неустойки — 50% оплачивается даже в том случае, если клиент отказался от путешествия без предварительного заявления.

 Аннуляционные условия в Швейцарии более жесткие. При отказе от 60 до 42 дней - 30% от общей цены тура, от 28 до 21 дней - 60%, от 20 до 1 дня - 90% и менее 24 часов -100%.

 Отдельным видом санкций является удержание депозита. Однако если турист отказался от путешествия до получения подтверждения брони заказанных услуг, то такой отказ не должен вызывать штрафных санкций.

 Следует оговорить в контракте, что аннуляция тура по причине неполучения туристом визы относится к форс-мажорным обстоятельствам, если партнер согласится на данное условие.

 Обычно условия аннуляции и изменения заброниро­ванных услуг пересматриваются ежегодно и оформляют­ся дополнительным соглашением или протоколом к кон­тракту.

 В Законе Украины "Об основах туристской деятельности в Украине" указано, что возме­щение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон, но не более двукратной стоимости туристского продукта.

 **Медицинское страхование и страхование рисков.**

Несмотря на то что медицинское страхование и другие виды страхования (багажа, рисков путешествия, внезапной болезни и др.) являются добровольными, в отдельные стра­ны нельзя получить визу без страхового полиса (Франция, США, Германия и др.). Таким образом, при поездке в такие страны медицинское страхование становится обязательным, о чем следует отметить в договоре.

Кроме того, указывается, какой компанией проведено страхование, размер страхового покрытия и полный пере­чень медицинских услуг, которые могут быть покрыты стра­ховой компанией. Следует особо отметить, входит ли в пе­речень страховых случаев протезирование, госпитализация, эвакуация, депортация, юридическая поддержка и другие, а также адреса и реквизиты мест, где можно получить меди­цинское обслуживание.

Если турист не застрахован и не может оплатить само­стоятельно расходы по медицинским услугам, то счет за оказание медицинской помощи (если она ему все же будет оказана) в соответствии с ваучером будет оперативно на­правлен отправляющей фирме.

Следует дать полный перечень услуг при других видах страхования. Так, туристская страховка, кроме медицинско­го (амбулаторного) обслуживания, включает в себя компен­сацию расходов при краже имущества, отказе от путешест­вия по уважительным причинам и пр.

 **Условия расчетов.**

Условия расчета зависят от вида туризма, требований на­ционального законодательства, правил бухгалтерского учета, отчетности, также от взаимной договоренности партнеров.

В контракте должны быть ссылки, регулирующие усло­вия расчета с зарубежным партнером (нормативные акты по валютному регулированию, положения о документах стро­гой отчетности; инструкции Государственной налоговой службы. Министерства экономики, Министерства финансов, Центрального банка и др.).

 Условия расчета определяются также наличием свобод­ных оборотных средств. Ряд небольших туристских фирм рассчитываются с партнером с платежа клиента. Все эти вопросы следует согласовать заранее и записать в данном разделе контракта.

Если партнеры условились работать по системе между­народного туристского ваучера, то в контракте следует ука­зать адрес и реквизиты банка Citicorp Services Inc. или его филиалов.

 В туризме практикуются следующие варианты оплаты за туристские услуги: полная предоплата; частичная предопла­та с последующими взаиморасчетами; оплата аккредитивом;

платеж наличными; оплата по кредитной карте; оплата че­ком и др.

 Западные партнеры, как правило, настаивают на 100%-ной предоплате забронированных услуг, причем мно­гие из них требуют перевода денег на расчетный счет до приезда группы, тем самым создают довольно жесткие дого­ворные условия отечественным фирмам. При более довери­тельных отношениях практикуется прием группы под бан­ковскую гарантию (с предъявлением копии платежного до­кумента).

 Более приемлемая форма расчетов - это 50%-ная пред­оплата за забронированные услуги с последующими взаиморасчетами по факту.

 Разногласия по платежам обычно оформляются протоко­лом разногласий с учетом принятых коэффициентов взаимо­зачета и числа туродней.

 Оплата по аккредитиву удобна при работе с междуна­родным ваучером.

 При обслуживании туристов-индивидуалов применяется форма наличной оплаты или по кредитной карте.

 При подготовке данного раздела контракта следует ука­зать, какая сторона несет банковские издержки. По устано­вившейся практике - это обязанность плательщика.

Следует также оставить возможность маневра условиями и формами оплаты, предусмотрев это в специальной оговорке.

 **Ответственность за причинение ущерба.**

В связи с недобросовестными действиями, выраженными в некачественном предоставлении туристу забронированных услуг, он вправе требовать возмещение с виновной стороны в соответствии с действующим законодательством, усло­виями контракта и с учетом Франкфуртской таблицы .

В большинстве случаев такие ситуации разрешаются мирным путем с помощью переговоров и предоставления туристу компенсации в сумме недополученных услуг. В ми­ровой практике — предельный размер компенсации туристу составляет трехкратную стоимость тура, в России - двукрат­ную.

По рекомендательному акту "Об основных принципах сотрудничества государств -- участников СНГ в области ту­ризма", установлен лимит ответственности туристской орга­низации в пределах общей стоимости тура.

В некоторых случаях предельный размер внесудебной компенсации туристу устанавливается по соглашению сто­рон. В Германии такая компенсация по ущербу против лич­ности может достигать 150000 DM, а по имущественному иску - до 8000 DM, если минимальная стоимость тура не ниже 2600 DM. Если такие условия не указаны в догово­ре, то суммы возмещения убытков определяются соглас­но Международной конвенции по контракту на путеше­ствие.

Если клиент требует дополнительно другие формы ком­пенсации (моральный ущерб, упущенную выгоду и т.д.) в значительных суммах, то такие требования следует отнести *к* компетенции суда.

В данном разделе контракта указываются ссылки на за­конодательные акты страны, которые регламентируют дан­ную ответственность.

В ряде случаев ущерб туристу может быть нанесен третьей стороной, вне компетенции и ответственности парт­неров. В этом случае удовлетворение иска производится в судебном порядке.

Ущерб, нанесенный туристу не предоставлением или некачественным предоставлением забронированных ус­луг, может (по договоренности партнеров) компенсировать отправляющая фирма с последующими взаиморасче­тами.

 Если турист по собственной инициативе без уважитель­ных на то причин отказывается от некоторых из заказанных услуг (например, экскурсии), то его требование о компенса­ции остается неудовлетворенным. Это же касается и случаев опоздания по вине туриста на самолет, поезд, автобус или другие транспортные средства, а дополнительные расходы относятся за счет туриста, если иное не предусмотрено в его страховке.

Причиненный туристом своими действиями ущерб при­нимающей фирме, как правило, компенсируется на месте или по договоренности счет направляется фирме - организа­тору путешествия.

**Форс-мажорные обстоятельства.**

В контракте следует перечислить форс-мажорные об­стоятельства или обстоятельства непреодолимой силы. Та­ких обстоятельств большое количество: землетрясения, по­жары, штормы, ураганы, извержения вулканов, наводнения, военные действия, блокады, забастовки, эпидемии и т.п. Партнерам следует договориться о порядке взаимодействия в случае наступления таких обстоятельств: отсрочки выпол­нения контракта или его прекращения при невозможности исполнения. При этом определяются порядок и перечень документов, подтверждающих наступление и продолжи­тельность действия форс-мажорных обстоятельств.

**Особые условия.**

К особым условиям, как правило, относятся обязательст­ва партнеров о неразглашении содержания контракта и дру­гой коммерческой информации, а также запрете ее передачи третьим лицам без согласия партнеров.

 К особым условиям в ряде случаев партнеры относят:

условия сотрудничества; ценовые факторы; объемы услуг и др.

 **Порядок разрешения споров.**

 Стороны должны стремиться урегулировать все спорные вопросы и возникшие конфликты мирным путем (путем пе­реговоров). Бели это не удается, то дело передается в арбит­ражный суд. Очень важно выбрать местом рассмотрения арбитражного иска Украину (арбитражный суд). Это значительно снизит расходы украинского партнера, тем более что дело будет рассматриваться на украинском языке.

 Если партнер будет настаивать на рассмотрении дела в Женеве или Стокгольме, то это следует указать в арбитраж­ной оговорке. Здесь же следует указать о претензионном порядке и сроках претензий.

 **Порядок вступления в силу, изменение н прекраще­ние контракта.**

В общем случае срок действия контракта начинается с его подписания. Однако бывают и другие условия: вступле­ние в силу контракта начинается с момента выполнения ряда условий (предоплаты, с начала календарного года и др.)

 В целом в практике туризма используются четыре вида контрактов: разовые; годовые; долговременные; без указа­ния времени окончания.

 Отношения с надежным партнером оформляются, как правило, долговременным контрактом.

 Прекращение контракта может наступить:

при окончании его срока;

по обоюдной инициативе сторон;

по инициативе одной стороны;

по решению арбитражного суда;

при наступлении форс-мажорных обстоятельств;

при решении или инициативе компетентных государст­венных органов (антимонопольного комитета, налоговой службы и т.п.).

 Обычно прекращение контракта по инициативе одной из сторон сопровождается мотивированным заявлением. Пре­кращение контракта производится не ранее чем через три месяца после его получения. Если прекращение контракта связано с издержками одной из сторон, следует оговорить порядок компенсации таких издержек. В контракте следует также указать условия его пролонгации.

 **Юридические адреса сторон.**

 Для удобства ведения переписки в этом разделе следует указать: юридический адрес; банковские реквизиты; теле­фон, телекс, факс; реквизиты электронной почты.

 При указании юридического адреса следует поставить почтовый индекс, название страны, города, улицы, дома. Юридический адрес зарубежного партнера указывается в соответствии с общепринятыми правилами в данной стране.

 В графе "банковские реквизиты" следует указать наиме­нование и адрес банка, номер расчетного счета, код МФО, код связи, наличие оперативной межбанковской связи по сети S.W.I.F.T.

 **Заключительные положения.**

В данном разделе указывается количество экземпляров контракта, констатируется равенство силы текстов на раз­ных языках, а также на каком языке вариант контракта при­нимается за исходный. Данные положения являются необ­ходимыми атрибутами для делопроизводства и разрешения споров в судебном порядке.

 **Приложения к контракту.**

 На момент подписания контракта оформляются ряд при­ложений, являющихся его неотъемлемой частью. К числу таких приложений относятся:

ежегодный протокол;

квота мест приема туристов;

прейскурант цен на услуги;

типовые программы туров;

перечень дополнительных услуг;

соглашение о наценках к базовым ценам;

соглашение о скидках к базовым ценам и др.

 **Ежегодный протокол.**

Долгосрочный контракт по сути является генеральным соглашением, которое корректируется (дополняется) еже­годно. Данные дополнения оформляются ежегодным протоколом, являющимся неотъемлемой частью контракта. В нем указываются и согласовываются цены на туристские услуги на год, квоты мест, планы работ, размещения в аннуляционных условиях и др. В ряде случаев такой протокол может потребоваться (совместно с контрактом) в консульских службах, налоговой службе, органах учета и отчетности и др.

На практике в тексте ежегодного протокола могут поя­виться пункты, отличающиеся (или противоречащие) основ­ному контракту. В этом случае указывается, какие пункты основного контракта изменяются либо отменяются.

Подписание ежегодного протокола осуществляется по аналогии с основным контрактом.

В приложении приведены проекты текстов контрактов (генеральных соглашений) о сотрудничестве в области ту­ризма со всеми приложениями, двуязычный (синхронный) контракт на туристское обслуживание, на приобретение ту­ристской путевки, а также туристский ваучер, условия стра­хования, туристская путевка утвержденной формы, листы бронирования и др.

|  |
| --- |
| ЗАЯВЛЕНИЕ НА ОРГАНИЗАЦИЮ ТУРИСТСКОЙ ПОЕЗДКИ |
| Количество человек |
| Заказчик |
| Адрес |
| Страна |  |
| Маршрут |  |
| Сроки поездки | Сроки визы  |
| Транспортировка туда  |  обратно |
| Гостиница |  Размещение |
| В стоимость поездки входит |  |
| Дополнительные услуги |

Счет

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Оплата | произведена | в сумме |  сумме |
| Платежные документы Полная оплата до |
| Штрафные | санкции | (кроме | изложенных | ниже) |
| Документы | (анкета, | паспорт, | фотографии) | сданы | полностью |
| Агент | Заказчик |
| Тел. | Дата |
|  |

**Перевозки туристов на воздушном транспорте.**

 Главной особенностью воздушного транспорта, которая отличает его от других, наземных видов транспорта, является скорость перевозки, учитывающая все время, которое необходимо затратить пассажиру от момента выезда из пункта отправления в пункт назначения. На коротких расстояниях (до 500 км) железнодорожный и автомобильный транспорт имеют явное преимущество перед воздушным за счет значительно меньшего времени на наземное обслуживание. Однако при возрастании расстояния перевозок пассажиры отдают предпочтение воздушному транспорту. При дальности перевозок свыше 1000 км доля воздушного транспорта составляет: при расстоянии от1 до 1,5 тыс. км - 2,5-5%; от 1,5 до 2 тыс. км - 15-20%; от 2 до 3 тыс. км - 20-30%; более 3 тыс. км - 50-100%; .

 Самая массовая категория пассажиров воздушного транспорта - это туристы.

На Украине воздушные перевозки пассажиров и туристов осуществляются авиатранспортными пред­приятиями Государственной наци­ональной авиакомпании «Авиали­нии Украины», а также ряда других авиакомпаний - «Международные Авиалинии Украины", "Киевские Авиалинии» и т д.

 Для полета самолетов по опреде­ленному маршруту выделяются воз­душные полосы шириной примерно 30 км. Путь, по которому осущес­твляется полет, называется воздуш­ной трассой, а ее проекция на *землю -* наземной трассой воздушной ли­нии.

 Воздушная линия - это постоян­ный маршрут регулярных полетов самолетов между населенными пун­ктами, обеспеченный наземным оборудованием для обслуживания полета.

 Совокупность всех воздушных линий и устройств, предназначен­ных для обеспечения регулярных полетов гражданской авиации, со­ставляет сеть воздушных путей со­общения.

 Технические средства воздуш­ного транспорта составляют аэропорты, аэродромы, самолетный парк, средства управления воздуш­ным движением и обслуживания самолетов и пассажиров.

 Аэропорт - это предприятие, осуществляющее прием и отправку пассажиров, багажа, грузов и почты, организацию и обслуживание полета воздушных судов. Для выполнения своих функций аэропорт имеет аэродром, аэровокзал, различные наземные сооружения и оборудование.

В зависимости от категорий об­служивания воздушных линий аэро­порты делятся на международные и внутренние.

 Классификация аэропортов пос­троена в зависимости от числа выле­та самолетов в сутки Крупные аэропорты удалены от городов на рассто­янии 20-50 *км, малые -* на 5-10 км.

 Важнейшими элементами совре­менного аэропорта являются аэрод­ром и пассажирский комплекс Аэродром состоит из летной, слу­жебной и жилой зоны Летное поле имеет одну или несколько взлетно-посадочных полос Их длина и ши­рина зависят от типа самолетов Аэродром оборудуют светосигналь­ными, радиолокационными и дру­гими средствами для обеспечения безопасности взлета и посадки воз­душных судов.

 Служебная зона аэродрома вклю­чает в себя здания и сооружения для обслуживания эксплуатационной деятельности аэропорта и имеет под­ъездные пути к складским помеще­ниям имущества и горюче-смазоч­ных материалов

 В состав пассажирского комплекса входят: аэровок­зал, перрон и привокзальная площадь, гостиницы, цехи борт питания.

Пассажирские самолеты гражданского воздушного флота в зависимости от дальности полета и возможности делятся на магистральные и местных сообщений.

Для управления полетами воздушных судов территория и воздушное пространство над ней разделены на районы. Каждый район за креплен за соответствующей дис­петчерской службой. Эти службы руководят полетами самолетов между аэропортами. В районах аэропортов непосредственное руковод­ство воздушным движением осу­ществляют диспетчерские службы аэропортов через командно-диспет­черский пункт и стартовый коман­дный пункт.

 Воздушные линии, по которым осуществляются полеты самолетов, подразделяются на внутренние и международные. В свою очередь, полеты самолетов на внутренних и международных воздушных линиях делятся на регулярные рейсы, вы­полняемые в соответствии с опуб­ликованными расписаниями, и за­казные (чартерные) рейсы, выпол­няемые на основе договоров с пред­приятиями, организациями, турис­тическими фирмами.

Перевозка авиатранспортом пассажиров и их багажа осуществляется на основании договора воздушной перевозки пассажиров. Он за­ключается между авиатранспортным предприятием (перевозчиком? с одной стороны и отдельными гражданами. организациями, туристи­ческими фирмами с другой.

Перевозчик и пассажир являют­ся сторонами договора со своими правами и обязанностями. Суть до­говора воздушной перевозки заключается в том. что перевозчик обязуется перевезти пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив пассажиру место на воздушном судне, совершающим рейс, указанный в билете, а пассажир обязуется уплатить за перевозку по установленному тарифу.

Документом, удостоверяющим заключение договора воздушной перевозки, является пассажирский авиабилет. Основные пункты договора - номер рейса, дата и время его отравления, тариф на перевозку - указаны в авиабилете. Другие условия, определяющие пра­ва и обязанности сторон договора, изложены в Правилах перевозки пассажиров, багажа и грузов на воз­душных линиях.

Права и обязанности сторон до-' говора во многом определяются осо­бенностями эксплуатации воздушного транспорта как транспорта повышенной опасности. Перевозчику предоставлены особые права. Он может в одностороннем порядке без предупреждения пассажиров отме­нить, задержать или перенести вы­лет воздушного судна на другое вре­мя, изменить предусмотренный рас­писанием маршрут перевозки или пункт посадки. Причинами изме­нения условий договора, разреша­ющими пользоваться особыми пра­вилами, могут быть стихийное бед­ствие, неблагоприятные метеоро­логические условия по маршруту рейса, а также требования государственных органов. Ими могут быть и технические причины, например неисправность самолета назначенного для выполнения рейса. В этом случае перевозчик обязан принять все меры для выполнения рейса по расписанию с обеспечением без­опасности полета самолета.

 Перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке в целях обеспечения безопасности полета; для предотвращения нарушений законов , правил, предписаний государственных органон; когда пасса­жир имеет неправильно оформлен­ные документы или не выполняет указания перевозчика.

Пассажир, как сторона догово­ра, также имеет право на его изме­нение, но только по согласованию с перевозчиком, а не в односторон­нем порядке. Он может изменить маршрут перевозки, промежуточ­ные пункты и пункт назначения, дату вылета и номер рейса, класс обслуживания. Изменение условий договора не означает прекращение самого договора. Он может считать­ся прерванным, если с точки зрения применения тарифа новый марш­рут перевозки не связан с уже осу­ществленной перевозкой.

 Договор перевозки может быть аннулирован в любой момент в од­ностороннем порядке, но при усло­вии, что это не будет противоречить требованиям государственных ор­ганов соответствующей страны.

Особенности эксплуатации воз­душного транспорта обязывают пе­ревозчика предоставлять пассажи­рам ряд необходимых услуг без взимания дополнительной оплаты, та­ких как: доставка багажа из аэро­вокзала до воздушного судна и об­ратно, а также погрузка и разгрузка багажа из самолета; размещение пас­сажиров на отдых в гостиницу при перерыве в перевозке по вине пере­возчика; хранение вешен пассажи­ров при вынужденной задержке рей­са, доставка пассажиров автотран­спортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гости­ница предоставляется бесплатно, предоставление пассажирам пита­ния во время длительного полета; пользование комнатой матери и ребенка; информация о движении самолетов , правилах перевозок , применения тарифов, о движении средств наземного транспорта между городом и аэропортом.

Для обеспечения высокой куль­туры обслуживания пассажиров в аэровокзалах, в зависимости от клас­сов аэропортов, оборудуются залы регистрации и залы ожидания, кас­сы, справочные бюро, камеры хра­нения, рестораны, буфеты, торго­вые киоски, парикмахерские, почтово-телеграфные отделения. Меж­ду аэропортами и населенными пун­ктами организуется регулярная тран­спортная связь. Предусматривается целый комплекс разнообразных услуг на борту воздушного судна.

 Как указывалось ранее, авиатранспортные предприятия наряду с регулярными рейсами, выполняе­мыми в соответствии с опублико­ванными расписаниями, осущес­твляют заказные (чартерные) пере­возки.

 Чартерная перевозка - это нере­гулярная перевозка, выполняемая на основе фрахтования воздушного судна в целом или части его ком­мерческой емкости. Зафрахтован­ную емкость заказчик использует по своему усмотрению.

 Чартерные перевозки выполня­ются как по маршрутам, совпадаю­щим с существующими на внутрен­них и международных авиалиниях, так и по любым другим.

 В мировой практике различают ряд коммерческих разновидностей чартеров.

 Закрытый чартер - перевозка оп­лачивается организацией, покупа­ющей чартер для своих сотрудников обычно по маршруту, не входящему в регулярные воздушные линии. Пас­сажиры перевозку не оплачивают.

Чартеры такого типа занимают не­значительную долю в объеме чартерных перевозок.

 ЭФИНИТИ - чартер. Это целевая перевозка группы пассажиров, объ­единяемых по профессиональному признаку: члены любительских, спортивных и специальных клубов, союзов ветеранов, профессиональ­ных ассоциаций. Заказчиком чар­тера является соответствующая ор­ганизация.

 Инклюзив - тур - чартер. Это чартерная перевозка туристов. Сто­имость чартера оплачивается турис­тской фирмой. Чартерный тариф перевозки оплачивается туристом в пакете со стоимостью тура. Этот тариф, естественно, ниже, чем та­риф «инклюзив-тур» при регуляр­ных перевозках.

 Блок-чартер. Заказчик покупает часть коммерческой емкости само­лета - блок мест (30-40 мест) на регулярном рейсе. Заказчик платит за блок в целом вне зависимости от фактического использования, т. е. занятости кресел в данном блоке.

 Блок чартерные перевозки вы­годны авиакомпаниям только в пе­риод спроса, так как блок мест про­дается по цене, существенно мень­ше, чем его стоимость по нормаль­ным тарифам.

 Не целевой коммерческий чар­тер (нон - эфинити). Группа пасса­жиров в этом случае формируется без всяких ограничительных при­знаков про профессиональной об­щности. Тур фирма - заказчик чар­тера полностью оплачивает стои­мость чартера из расчета минималь­ного количества пассажиров, рав­ного 40-50 человек.

 Сплит - чартер. Это смешанная перевозки, при которой на разных участках маршрута пассажиры перевозятся регулярными и чартерными рейсами. На сплит - чартере разрешается комбинировать различ­ные группы пассажиров, следую­щие с разными целями и даже в различные конечные пункты мар­шрута.

 Чартеры различаются также по условиям использования самолетов.

 Разовый чартер: «туда» или «туда и обратно», когда заказчик заказы­вает чартер на определенные даты вылета, а в промежутке между чар­терными рейсами авиакомпания ис­пользует этот самолет по своему усмотрению.

 Тайм-чартер, когда самолет фрахтуется на определенный временный период, в течение которого находится в полном распоряжении заказчи­ка, вне зависимости от его использо­вания для перевозок. Тайм - чартер выгоден авиакомпании, получающей гарантированную плату за фрахт, и удобен заказчику, если последний нуждается в массовых перевозках на определенный период.

 Чартерная цепь. Это вид чарте­ра, при котором фрахтуемый само­лет прибывает в пункт начала чар­терных перевозок и из этого пункта совершает чартерные рейсы в один или несколько пунктов назначения по схеме «туда - обратно». После окончания чартерных перевозок самолет используется по усмотре­нию авиакомпании. Перегон само­лета в пункт начала чартерных пере­возок и из этого пункта заказчиком не оплачивается: эти полеты для авиакомпании являются холосты­ми прогонами или загружаются ею по своему усмотрению. При чартерных перевозках за­ключается контракт-договор чартера (фрахтования воздушных судов), который и является правовым документом.

 Рассмотрим содержание типового договора чартера.

В договоре указывается тип воз­душного судна и конкретные усло­вия перевозки. В условиях перевоз­ки определяется: максимальная ком­мерческая загрузка чартера: коли­чество пассажиров, масса багажа;

место отправления и назначе­ния, время вылета рейса;

назначение перевозки;

права и обязанности перевозчи­ка и заказчика.

Так, перевозчик обязан своевре­менно, в соответствии с графиком. прилагаемым к договору, предоста­вить самолет определенной стои­мости, обеспечивающий перевозку оговоренной чартерной загрузки.

Выполнение формальностей. связанных с производством пол­етов, берет на себя перевозчик. К ним относятся иммиграционные, та­моженные, карантинные, погранич­ные вопросы, а также получение разрешения авиационных властей на выполнение чартерной перевоз­ки.

В обязанности заказчика входит обеспечение своевременной достав­ки пассажиров и багажа в аэропорт отправления.

Договора на чартерные рейсы заключаются на год, квартал, ме­сяц. сезон исходя из интересов за­казчика и возможностей авиапред­приятия. Определяется минималь­ная коммерческая загрузка, при которой заказной рейс будет вы­полняться. При предлагаемой ни­зкой коммерческой загрузке авиатранспортные предприятия плани­руют чартерные рейсы в интересах нескольких заказчиков, а также предусматривают загрузку воздушного судна в оба направления.

Основанием для выполнения чартерных рейсов (плановых и по разовым заявкам) является заявка (гарантийное письмо) предприятия заказчика, предоставляемая авиапредприятию за 15 дней до выпол­нения рейса. В заявке указываются наименование заказчика, дата вы­полнения рейса, обязательства по выполнению Правил перевозки пас­сажиров, багажа и другая информа­ция, которая будет необходима.

 Обе стороны, авиапредприятие и заказчик, имеют право растор­гнуть договор. Авиапредприятие имеет это право в случаях: отсутст­вия авиатоплива или сокращения его лимита; невыполнение заказчи­ком обязательств по минимальной коммерческой загрузке воздушного судна; отвлечения самолета на вы­полнение правительственных зада­ний.

 Предприятие - заказчик имеет право отказаться от чартерного рей­са в случаях: задержки авиапред­приятием выполнения рейса на вре­мя более 5 часов; замены типа воз­душного судна, если вследствие за­мены не будет обеспечиваться объ­ем и качество перевозок, предус­мотренные по договору выполне­ния заказного рейса.

 В договоре указывается полная стоимость чартера, как правило, сто­имость нетто, т.е. цена для перевоз­чика. Комиссионные, аэропорто­вые и другие сборы оплачиваются заказчиком отдельно.

 Воздушным транспортом осу­ществляются как внутренние так и международные перевозки пасса­жиров и туристов.

Международной считается перевозка, при которой независимо от того, имелся ли перерыв в пере­возке пассажиров, пункты отправления и назначения расположены либо на территории двух государств, либо на территории одного и того же государства, если предусмотрена остановка на территории другого государства.

 Международная воздушная пе­ревозка необязательно должна вы­полняться только международным рейсом. Например, пассажир сле­дует из Ларнаки (Кипр) в Киев с пересадкой в Одессе. Из Ларнаки до Одессы пассажир может лететь меж­дународным рейсом, а из Одессы до Киева - внутренним. -Так как в ави­абилете была предусмотрена в Одес­се пересадка (остановка), вся пере-' возка подпадает под условия дого­вора международной перевозки.

Характер международной перевозки определяет ряд существенных особенностей, отличающих его от внутренней перевозки. Договор международной перевозки не зави­сит от формы перевозочного доку­мента, на котором он оформлен. Допустим, что пассажиру, следую­щему из Одессы в Варну, будет офор­млен билет внутреннего образца. Это будет только нарушение правил оформления перевозочных документов, но характер перевозки от этого не изменится. И наоборот, внутрен­няя перевозка не станет междуна­родной от того, что иностранному гражданину в каком-либо агентстве будет оформлен, например, авиаби­лет международного образца на пол­ете Харьков-Киев.

Договор международной воздушной перевозки не меняет своего характера, если она была выполне­на несколькими авиатранспортными предприятиями и даже если одно из них выполнило свою часть перевозки полностью в пределах одного и тогоже государства.

 Например, пассажиру в Будапеште оформлен билет Будапешт-Львов-Киеи-Буда-пешт. Украинская Национальная авиакомпания «Авиалинии Украи­ны» выполняет перевозку только на участке Львов-Киев. Поскольку вся перевозка рассматривается как еди­ная операция, то и перевозка на участке Львов-Киев будет считать­ся международной.

 Сторонами договора междуна­родной перевозки являются: воз­душно-транспортное предприятие, которое обязуется перевезти пасса­жира по заявленному маршруту меж­ду иностранными государствами, и пассажир, заключивший договор и обязавшийся оплатить эту перевоз­ку. Авиатранспортное предприятие, продавшее билет, но не принимаю­щее участие в перевозке, стороной договора перевозки не является.

 В целом по своему содержанию договор международной .перевозки во многом совпадает с положения­ми договора перевозки, действующего на внутренних авиалиниях.

Список литературы:

1. Ассоциация авторов и издателей «Тандем». «Гостиничный и туристский бизнес».Москва 1998.

2.Герасименко В.Г. «Основы турбизнеса». Одесса 1997.

3.Гуляев В.Г. «Финансы и статистика». «Туристские перевозки». Москва 1998.

4.Карпова Г.А. Издательский торговый дом «Герда». «Экономика современного

туризма».Москва 1998.

5.Ильина Е.Н. «Туризм - Путешествия» Москва 1998.