Высшее профессиональное образование

О. Я. Осипова

ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ



Учебное пособие

Сервис

АКАДЕМА

ВЫСШЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

О.Я. ОСИПОВА

ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ

Рекомендовано
Учебно-методическим объединением по образованию
в области сервиса в качестве учебного пособия для студентов
высших учебных заведений, обучающихся по специальности
230500 — Социально-культурный сервис и туризм

Москва

АКАДЕМА
2004

УДК 656.072.44(075.8)
ББК 75.81я73
О-741

Рецензенты
кандидат технических наук, профессор Российского государственного торгово-экономического университета *А. С. Безряднова*;
начальник отдела оперативной оптимизации расписания Департамента управления сетью маршрутов ОАО «Аэрофлот» *Е. Б. Шабашова*

Осипова О. Я.
О-741 Транспортное обслуживание туристов: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Издательский центр «Академия», 2004. — 368 с.
ISBN 5-7695-1575-9

В учебном пособии рассматриваются правовые основы, регулирующие перевозки туристов в международном и внутреннем сообщениях, излагаются порядок реализации туристских перевозок отдельными звеньями транспортной системы, а также основные правила перевозок пассажиров и багажа в соответствии с современными кодексами и уставами различных видов транспорта.

Приводятся сведения о сервисных услугах, сопровождающих перевозки туристов, в том числе отражающие последние достижения в области развития новых технологий. Уделено внимание вопросам безопасности, связанным с транспортным обслуживанием туристов.

Учебное пособие рекомендуется студентам вузов и может быть полезно студентам средних учебных заведений системы туристского образования.

SamISI
Inv № 937848

УДК 656.072.44(075.8)
ББК 75.81я73

ISBN 5-7695-1575-9

© Осипова О. Я., 2004
© Издательский центр «Академия», 2004

ВВЕДЕНИЕ

Общеизвестен тот факт, что в последние годы одно из главных мест в экономике большинства стран стала занимать индустрия туризма. Продукт, производимый ею — ***турпродукт***, включает большой и разнообразный комплекс услуг и товаров, которые могут потребляться людьми при путешествиях, а также во время отдыха, развлечений, лечения, повышения образовательного и профессионального уровня, осуществляемых в рамках туризма. При этом транспортные услуги, входящие составной частью в содержание турпродукта, оказывают существенное влияние на его качество.

Перевозки пассажиров, в том числе туристов, осуществляются различными видами транспорта — воздушным, наземным, водным. Популярность или востребованность разных видов транспорта для туристских перевозок зависит от географического положения и климатических условий страны, ее экономического развития, национальных традиций, социального положения и жизненного уровня людей и от других факторов. У каждого вида транспорта *есть свои преимущества и недостатки, обусловленные* историческим развитием, техническими, экономическими и экологическими характеристиками, но все виды транспортных систем преследуют одну главную цель — наиболее полное удовлетворение потребностей путешественников при реализации услуг по перевозке. В связи с этим имеет смысл говорить о транспортном обслуживании туристов как о совокупности целого ряда услуг, предназначенных для перевозки туристов и их багажа из одного пункта в другой с достаточной скоростью и максимальным уровнем комфорта.

Транспортное обслуживание базируется на правовой основе, закрепленной в законодательных документах, разработанных 1) различными международными транспортными организациями; 2) национальным законодательством стран; 3) внутренними правилами самих перевозчиков. Особого внимания требуют различные стороны транспортного обслуживания при реализации международного туризма. Расширение границ международного сотрудничества в сфере путешествий вызывает необходимость постоянного совершенствования норм и правил осуществления таможенного, пограничного и санитарного видов контроля.

Научно-технический прогресс в обществе привел к возникновению транспортных средств, способных быстро доставить чело-

века в любую точку земного шара (сверхзвуковые самолеты, высокоскоростные поезда, автомобили-внедорожники, ледокольный и глубоководный транспорт и др.), а также к внедрению новых технологий в область транспортного обслуживания. Это отражается в создании глобальных систем бронирования и нетрадиционных способов продажи билетов, в возникновении и развитии чартерных программ перевозчиков, разработке различных информационных систем, использовании электронных устройств контроля технических и технологических режимов перевозок, в повышении их безопасности.

Конкурентная борьба за клиента как между отдельными транспортными структурами, так и между перевозчиками внутри каждого вида транспорта дала мощный импульс процессу совершенствования сервиса для пассажиров. Повышение уровня сервиса проявляется в современном техническом оснащении подвижного состава, создании комфортных условий проезда, организации досуга пассажиров на борту транспортных средств, предоставлении им спецпитания, разработке поощрительных программ для постоянных клиентов транспортных компаний. Особые мероприятия осуществляются перевозчиками при обслуживании на транспорте детей и инвалидов, а также других категорий пассажиров, что позволяет более полно удовлетворять их потребности.

Важным направлением в области транспортного обслуживания является тесное сотрудничество различных транспортных систем. Это способствует созданию мультимодальных вокзалов, согласованию расписаний, гармонизации транспортных услуг и их комплексному предоставлению пассажирам.

Очень важным вопросом при осуществлении перевозок является безопасность, которая подразумевает соблюдение правил эксплуатации подвижного состава, профессиональную и слаженную работу различных служб, обеспечивающих движение транспортных средств, соблюдение правил поведения самими пассажирами, использование экологически чистых видов транспорта.

Поскольку перевозка организованных групп туристов имеет ряд особенностей, связанных с разработкой маршрутов, заказом билетов, размещением на транспорте, реализацией программ туров, турфирмам приходится налаживать надежные контакты с транспортными компаниями.

Материал, изложенный в данном учебном пособии, призван показать, что многие проблемы, связанные с транспортным обслуживанием туристов, могут и должны решаться турфирмами, другие же имеют более глубокие корни, уходящие в сферу деятельности перевозчиков. Понимание этих проблем должно помочь будущим специалистам в области турбизнеса правильно и грамотно организовать свою работу при создании и продвижении турпродукта.

Раздел I

ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ

В современном мире, в то время, когда путешествия людей по планете приобрели масштабный характер, существенно возросла роль воздушного транспорта как наиболее быстрого средства перемещения на большие расстояния. Особенно велико значение воздушных перевозок в реализации массового туризма. Его бурное развитие в середине прошлого века потребовало создания самолетов, отвечающих различным целям путешествий и имеющих высокий уровень комфорта. На борту воздушных судов и в аэропортах пассажирам предлагается разнообразный и совершенный сервис, делающий путешествия приятными и доступными широким слоям населения.

Авиаперевозки имеют ряд особенностей по сравнению с другим транспортным обслуживанием. Это связано, прежде всего, с зависимостью их от метеоусловий и от ландшафта местности в пунктах взлета и посадки (особенно для самолетов). Кроме того, условия эксплуатации подвижного состава заставляют выносить аэропорты за пределы населенных пунктов и требуют значительного времени для подготовки пассажиров к непосредственно перелету. Тем не менее благодаря главному преимуществу — высокой скорости доставки в дестинацию — авиаперевозки составляют серьезную конкуренцию наземным и водным видам транспорта.

Глава 1

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Воздушная перевозка представляет собой транспортировку пассажиров и багажа, выполняемую авиационными предприятиями на воздушных судах за установленную плату, а также наземными транспортными средствами перевозчика.

Внутренняя воздушная перевозка — воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории одного государства.

Международная воздушная перевозка — воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения располож-

ны: соответственно на территории двух государств; на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

Период перевозки *включает в себя: при перевозке пассажира* — период времени с момента входа пассажира на перрон аэропорта для посадки на воздушное судно и до момента, пока он не покинет перрон под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика; *при перевозке багажа* — период времени с момента принятия багажа к перевозке и до выдачи получателю или передачи его согласно установленным правилам другой организации. При этом под перроном понимается часть летного поля гражданского аэродрома, предназначенная для размещения воздушных судов в целях посадки и высадки пассажиров, погрузки и выгрузки багажа, груза и почты, а также для других видов обслуживания.

Регулирование перевозок воздушным транспортом осуществляется в соответствии с международным законодательством (если перевозка носит международный характер) или с национальным законодательством (если перевозка носит внутренний характер).

1.1. Правовое обеспечение международных авиаперевозок

Основными документами, регулирующими международные воздушные перевозки, являются международные глобальные и двусторонние конвенции.

Двусторонние соглашения заключаются, как правило, между двумя государствами, чье сотрудничество определено рамками других договоров (рамками СНГ, ЕС и т.д.).

В ***международных соглашениях широкого значения*** участвует большой круг государств, которые разрабатывают международные нормы и правила, регулирующие полеты, а также принципы организации воздушных перевозок над территориями этих государств.

Одним из первых правовых документов в области международной гражданской авиации явилась Варшавская «Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок», принятая в 1929 г. В этом нормативном акте даны:

– определение международной воздушной перевозки;

– порядок осуществления перевозок пассажиров и багажа авиаперевозчиками по воздушному пространству;

– основные перевозочные документы, подтверждающие договор на перевозку;

– порядок ответственности перевозчика;

– порядок присоединения государств к участию в настоящей конвенции.

Впоследствии Варшавская конвенция нашла развитие в дополнениях и изменениях, внесенных Гаагским протоколом 1955 г., Гватемальским протоколом 1971 г. и Монреальским протоколом 1975 г.

Важным пунктом Варшавской конвенции является пункт об ответственности перевозчика за смерть или нанесение ущерба здоровью пассажира и за утрату и повреждение багажа. Согласно этому документу, ответственность перевозчика за жизнь и здоровье пассажиров на международных рейсах в большинстве случаев ограничивается суммой 10 000 $ США.

Ответственность за утрату и повреждение багажа для большинства международных перевозок (включая внутренние отрезки международной перевозки) ограничивается суммой 20 $ США за килограмм зарегистрированного багажа и 400 $ США за незарегистрированный багаж в отношении каждого пассажира.

4 ноября 2003 г. вступила в силу Монреальская конвенция, (заключенная под эгидой ICAO в 1999 г.), которая отменила лимиты, установленные Варшавской конвенцией по выплатам пострадавшим в авиакатастрофе и их родственникам. Более того, эта конвенция ввела двухуровневую систему ответственности. На первом уровне, сразу же после наступления страхового случая, авиакомпания (или ее страховщик) должна выплатить около 135 000 $ США каждому пострадавшему — даже если вина перевозчика не доказана. Если же авиакомпания будет признана виновной в происшествии, наступит второй уровень ответственности, при котором сумма выплат ущерба вообще не ограничивается. Увеличена также ответственность перевозчика за багаж пассажиров.

К моменту вступления в силу Монреальскую конвенцию подписало 31 государство (Барбадос, Бахрейн, Белиз, Ботсвана, Македония, Греция, Иордания, Камерун, Канада, Кения, Кипр, Колумбия, Кувейт, Мексика, Намибия, Нигерия, Новая Зеландия, Танзания, ОАЭ, Панама, Парагвай, Перу, Португалия, Румыния, Сирия, Словакия, Словения, США, Чешская Республика, Эстония, Япония). Официально Россия не присоединилась к новому документу, поэтому в нашей стране при реализации международных авиаперевозок пока действует Варшавская конвенция.

Тем не менее некоторые перевозчики, особенно частные, уже начали увеличивать свои расходные статьи в соответствии с новыми веяниями международных стандартов. Естественно, что позволить себе это в состоянии только стабильные и крупные авиакомпании, которые могут предоставлять большие гарантии и страхующие самолеты на суммы 750 млн — 1 млрд $ США (за такие деньги возмещение может быть более чем достаточным). Остальные компании будут ждать правительственных решений.

Многие эксперты полагают, что присоединение России к конвенции — дело времени. Затягивание данного процесса будет спо-

собствовать потере позиций отечественных авиакомпаний на международном рынке. Российские граждане могут переметнуться к иностранным перевозчикам, которые за неприятности на борту заплатят приличные деньги. Кроме того, поскольку международные полеты требуют соблюдения принятых международных нормативов, авиационные администрации стран, подписавших конвенцию, имеют право не пускать на свою территорию самолеты из государств, не подписавших пока еще данный документ. Аналогичные события имели место в ситуации, связанной с ограничением по шумам: страны, принявшие международные стандарты, ограничивающие полеты шумных самолетов, показали, что не намерены вникать в экономическое положение России, и уж тем более под него подстраиваться.

Следует отметить, что только шестая часть из 187 государств-членов ICAO к моменту вступления в силу Монреальской конвенции ратифицировала ее, поэтому Россия в принципе не оказалась в одиночестве. Новые правила не будут действовать также и на территории большинства европейских стран до ратификации данного документа их правительствами, поскольку принятие конвенции является исключительно прерогативой правительства той или иной страны.

Другим *важным документом международного воздушного права в области регулярного воздушного сообщения* является Чикагская «Конвенция о международной гражданской авиации» 1944 г. Чикагской конвенцией был заложен ряд принципов осуществления полетов в мировом воздушном пространстве, согласно которым каждое договаривающееся государство предоставляет другим договаривающимся государствам следующие права:

– пролетать над его территорией без посадки;

– приземляться с некоммерческими целями (для заправки, смены экипажа, технических целей и др.);

– выгружать пассажиров, почту и груз, взятые на борт на территории государства, национальную принадлежность которого имеет воздушное судно;

– брать на борт пассажиров, почту и груз с местом назначения на территории государства, национальную принадлежность которого имеет воздушное судно;

– брать на борт пассажиров, почту и груз с местом назначения на территории любого другого договаривающегося государства и право выгружать пассажиров, почту и груз, прибывшие с любой такой территории.

Позднее эти принципы были расширены правом осуществлять перевозки пассажиров, почты и грузов между партнером по Соглашению и третьей стороной в обоих направлениях через свою территорию или по воздушной линии, не проходящей над территорией своей страны, а также правом осуществлять перевозки

пассажиров и грузов по внутренним линиям другой страны—участницы Соглашения.

Несмотря на то что принятые Чикагской конвенцией права государств по осуществлению международных полетов на практике ограничиваются некоторыми рамками, они создают необходимые условия для осуществления воздушных сообщений между государствами, обеспечивают безопасность полетов, а также способствуют благоприятным отношениям между странами и развитию туризма.

Среди *правовых документов, регламентирующих международное воздушное сообщение*, важное значение имеют также «Соглашение о международном воздушном транспорте» (Чикаго, 1944 г.); «Соглашение о транзите по международным воздушным линиям» (Чикаго, 1944 г.); Римская «Конвенция о возмещении вреда, причиненного иностранными воздушными судами третьим лицам на поверхности» (Рим, 1952 г.); Токийская «Конвенция о правонарушениях и некоторых других действиях, совершенных на борту воздушного судна» (Токио, 1963 г.) и др.

Для ***регулирования деятельности в мировом воздушном пространстве*** были созданы несколько международных организаций, целью которых стала разработка основных стратегических направлений в развитии международного авиационного сообщения. К наиболее значимым организациям относятся Международная организация гражданской авиации ICAO (International Civil Aviation Organization) и Международная ассоциация воздушного транспорта IATA (International Air Transport Association).

ICAO была образована в 1944 г. в Чикаго как межправительственная организация, членами которой в настоящее время являются 187 стран мира. Россия как правопреемница СССР, вступившего в ICAO в 1979 г., также является членом этого объединения. В круг основных вопросов, рассматриваемых ICAO, входят:

– разработка унифицированных правил навигационных систем для самолетов;

– координация деятельности летных служб, безопасность воздушного пространства, в том числе выдача лицензий на регулярные перевозки;

– техническая помощь странам – участникам организации и т. п.

В сентябре – октябре 2001 г. в Монреале (штаб-квартире ICAO) состоялась очередная, 33-я Ассамблея ICAO, признавшая разработать глобальную стратегию повышения безопасности полетов и авиационной безопасности в международной гражданской авиации в связи с трагическими событиями 11 сентября в США. На Ассамблее было решено с 2004 г.: 1) расширить Универсальную программу проверок организации контроля за обеспечением безопасности полетов; 2) создать Международный механизм финансирования в целях безопасности полетов; 3) укрепить Программу

технического сотрудничества ICAO; 4) разработать принципы международного механизма в области авиационного страхования от военных рисков. Помимо этого, Ассамблея приняла резолюцию, обусловленную тем, что в последнее время увеличилось количество серьезных инцидентов, совершаемых недисциплинированными пассажирами на борту гражданских воздушных судов. Согласно этой резолюции, всем государствам предлагается принять соответствующие законы и положения, позволяющие преследовать нарушителей в судебном порядке, где бы ни было совершено правонарушение.

В *области экологической безопасности* Ассамблея одобрила решение Совета ICAO принять новый, более жесткий, стандарт для снижения шума. Этот стандарт будет введен в действие 1 января 2006 г. в отношении вновь конструируемых воздушных судов.

В *вопросах аэронавигации* была достигнута договоренность о введении с 1 февраля 2002 г. новой структуры авиамаршрутов через Северный Полюс, что позволяет существенно сократить дальность полетов, связывающих Европу и Северную Америку с Центральной и Юго-Восточной Азией; снизить полетное время; составить более удобное расписание полетов; снизить экологический ущерб окружающей среде и принести экономическую выгоду пассажирам и авиакомпаниям.

IATA была основана в 1945 г. в Гаване как ассоциация авиаперевозчиков, объединяющая в настоящее время 272 авиакомпании из 130 стран мира. Из отечественных авиакомпаний членами IATA на настоящий момент являются «Аэрофлот», «Пулково», «Сибирь», «Трансаэро» и «Волга—Днепр».

IATA оказывает помощь авиакомпаниям, туристической индустрии и организациям-партнерам в повышении рентабельности их работы и улучшении качества обслуживания пассажирских и грузовых перевозок.

В *финансовой области* службы IATA предоставляют:

– услуги по эффективному проведению в кратчайшие сроки платежей по взаимным обязательствам авиакомпаний;

– возможность производить взаиморасчеты посредством мировой информационной сети Интернет в ежедневном, еженедельном или ежемесячном режимах;

– авиакомпаниям централизованно управлять денежными потоками и выручкой из различных стран мира, конвертировать и выполнять перевод денежных средств.

IATA проводит активную политику, направленную *на снижение всевозможных аэронавигационных и аэропортовых сборов*, взимаемых с участников воздушного движения (так, благодаря лоббистским усилиям IATA удалось на 7,5 % снизить сборы за посадку и стоянку воздушных судов в новом афинском аэро-

порту Спарта); содействует тому, чтобы взимаемые в виде сборов средства использовались для развития авиационной инфраструктуры.

В центре внимания IATA находятся вопросы, связанные со *снабжением подвижного состава топливом*, так как доля затрат на топливо составляет в среднем 15 % эксплуатационных расходов авиакомпаний.

В связи с этим Ассоциация рассматривает следующие вопросы: 1) проводит совещания с поставщиками топлива для улучшения взаимопонимания; 2) разрабатывает правила и стандарты, связанные с закупками топлива; 3) осуществляет контроль за всеми аспектами снабжения топливом и т.д.

В *области реализации услуг* IATA является законодательным органом по всем вопросам, связанным с разработкой тарифов на международные пассажирские перевозки; устанавливает правила регистрации пассажиров, порядок бронирования мест, обработки, оформления и выдачи багажа; устанавливает стандарты обслуживания пассажиров в полете, включая требования к организации работы бортпроводников и их подготовке, требования к обеспечению питанием в полете, к оборудованию и к организации медицинской помощи на борту.

IATA разрабатывает *процедуры аэропортового обслуживания* пассажиров и багажа; проводит конференции по координации расписания авиакомпаний и проблемам загруженности аэропортов; предоставляет возможность коллективного обсуждения авиакомпаниями соответствующих правил и процедур.

IATA предоставляет *консультационные услуги* по вопросам воздушных перевозок; занимается информационной деятельностью — публикует тарифы на международные рейсы, издает руководство TIM (Travel Informationai Manual), в котором содержатся требования к документации, сопровождающей воздушные перевозки, санитарные и таможенные правила и другую необходимую документацию (всего свыше 360 специфических для отрасли воздушного транспорта изданий).

При IATA создан Институт профессиональной подготовки и повышения квалификации работников воздушного транспорта, предлагающий полный комплекс учебно-тренировочных программ и методик для обучения и повышения квалификации работников ведомств гражданской авиации, персонала авиакомпаний и аэропортов, организаций, занятых в сфере грузовых перевозок, а также работников туристского сектора.

Важной сферой деятельности IATA является работа, направленная на *обеспечение безопасности полетов* и *авиационной безопасности*. Для этого ею разрабатываются и вводятся в действие новые требования к эксплуатационной деятельности авиакомпаний и к авиационному оборудованию, нацеленные на повыше-

ние безопасности полетов; ежегодно публикуются отчеты о состоянии безопасности полетов турбореактивных и турбовинтовых самолетов; проводятся семинары и конференции по проблемам безопасности полетов и роли человеческого фактора; разрабатывается система безопасности, при которой осуществляется однократная проверка пассажиров, что облегчает прохождение пассажиром формальностей в аэропорту, и т.д.

Помимо этого IATA разрабатывает и внедряет в практику *стратегические программы развития отрасли* с учетом проблемы защиты окружающей среды; защищает юридические интересы авиакомпаний; предоставляет услуги в сфере грузовых перевозок; взаимодействует с правительственными и международными организациями; поддерживает связь со средствами массовой информации, разъясняя позицию своей отрасли по различным вопросам.

Кроме международных структур, регулирующих деятельность воздушного транспорта, существует ряд региональных межправительственных организаций, занимающихся вопросами развития гражданской авиации. К их числу относятся:

1. Европейская конференция гражданской авиации и Европейская организация по безопасности аэронавигации — Евроконтроль.

2. Африканская комиссия гражданской авиации, объединяющая 32 государства Африки.

3. Совет гражданской авиации арабских государств, объединяющий 20 стран этого региона.

4. Латиноамериканская комиссия гражданской авиации, в состав которой входят 19 стран Южной и Центральной Америки, а также Карибского бассейна.

Целью всех этих объединений является решение задач, связанных с повышением безопасности полетов в своих регионах, с координацией авиационной деятельности соответствующих государств, совершенствованием системы контроля воздушной навигации в регионах. Так, например, осенью 2001 г. Европейская организация по безопасности аэронавигации сообщила о своей новой программе «Воздушное пространство свободных маршрутов», которую она планирует ввести в действие в недалеком будущем. Смысл этой программы состоит в том, что в небе над Западной Европой не будет воздушных коридоров и что самолеты авиакомпаний, попав в зону «открытого неба», смогут двигаться к аэропорту назначения не по строго определенному маршруту (как это принято сейчас), а по кратчайшему. По расчетам специалистов, это значительно повысит интенсивность использования воздушного пространства, сэкономит авиаперевозчикам около 60 млн евро в год, а также облегчит работу воздушных диспетчеров.

1.2. Правовое обеспечение внутренних авиаперевозок

Регулирование воздушных перевозок во внутреннем сообщении России осуществляется Воздушным кодексом Российской Федерации, принятым Государственной Думой 19 февраля 1997 г. Этот документ направлен не только на обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках, авиационных работах, но и на обеспечение обороны и безопасности государства, охраны интересов государства, безопасности полетов воздушных судов, авиационной и экологической безопасности.

В Воздушном кодексе РФ в главе **«Общие положения»** дано *определение воздушного пространства*; перечислены *основные нормативные акты*, составляющие воздушное законодательство Российской Федерации; указана деятельность организаций, подлежащая *лицензированию в области авиации*.

В частности, лицензированию подлежит:

– *деятельность по осуществлению и обеспечению воздушных внутренних и международных перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты на коммерческой основе;*

– деятельность по обслуживанию воздушного движения;

– авиационные работы для обеспечения потребностей граждан и юридических лиц;

– подготовка специалистов соответствующего уровня согласно перечням должностей авиационного персонала; перечислен круг юридических лиц, подлежащих обязательной сертификации, и круг физических лиц, подлежащих обязательной аттестации, и др.

В главе **«Государственное регулирование использования воздушного пространства»** отражены *государственные приоритеты в использовании воздушного пространства*. Так, при возникновении потребности в использовании воздушного пространства одновременно *двумя и более пользователями предпочтение отдается* в соответствии с государственными приоритетами в такой последовательности:

– отражение воздушного нападения, прекращение нарушения государственной границы;

– оказание помощи при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера;

– выполнение полетов воздушных судов в интересах обороноспособности государства и в соответствии со специальными договорами;

– осуществление регулярных воздушных перевозок пассажиров и багажа;

– выполнение полетов государственной авиации;

– осуществление регулярных перевозок грузов и почты;

– осуществление нерегулярных воздушных перевозок;

– проведение учебных, спортивных, демонстрационных и иных мероприятий;

– выполнение полетов воздушных судов или иная деятельность по использованию воздушного пространства, осуществляемая в целях удовлетворения потребностей граждан.

В главе **«Государственное регулирование деятельности в области авиации»** приводится ***классификация авиации***, согласно которой она подразделяется на гражданскую, государственную и экспериментальную.

Гражданская авиация, в свою очередь, подразделяется на коммерческую, которая используется для воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты и авиационных работ, осуществляемых за плату, и авиацию общего назначения, которая используется на безвозмездной основе.

Государственная авиация используется для осуществления военной, пограничной, милицейской, таможенной службы и для выполнения мобилизационно-оборонных задач.

Экспериментальная авиация используется для опытно-конструкторских, экспериментальных, научно-исследовательских работ, а также для испытаний авиационной и другой техники. Государственное регулирование деятельности в разных областях авиации осуществляется специально уполномоченными органами соответственно в области гражданской авиации, в области обороны и в области оборонной промышленности. Все эти органы имеют определенную структуру и службы.

Глава **«Воздушные суда»** посвящена вопросам государственной регистрации и государственному учету воздушных судов; требованиям к летной годности гражданских воздушных судов; охране окружающей среды от воздействия деятельности в области авиации.

Воздушные суда, предназначенные для выполнения полетов, подлежат государственной регистрации. На зарегистрированное в определенном порядке гражданское воздушное судно наносятся *государственный и регистрационный опознавательные знаки, изображение Государственного флага Российской Федерации* (может наноситься изображение флага субъекта РФ), а также *товарные знаки* — символы, надписи, эмблемы и иные знаки (зарегистрированные в установленном порядке законодательством РФ).

Гражданские воздушные суда допускаются к эксплуатации только при наличии сертификата летной годности.

Здесь же подчеркивается, что каждое гражданское воздушное судно, каждый авиационный двигатель и воздушный винт в процессе серийного производства проходит в установленном порядке испытания и проверки, завершающиеся выдачей гражданскому воздушному судну сертификата летной годности.

В Кодексе дается определение аэродрома и аэропорта (в том числе международного), приводится порядок их государственной регистрации и сертификации.

В главах «**Авиационный персонал**» и «**Экипаж воздушного судна**» приводится определение авиационного персонала и экипажа воздушного судна, рассматриваются права командира воздушного судна, действия экипажа в случае бедствия, а также при оказании помощи судам и людям, находящимся в опасности.

К ***авиационному персоналу*** относятся лица, которые имеют специальную подготовку и осуществляют деятельность по обеспечению безопасности полетов, по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок, авиационных работ, организации и обслуживанию воздушного движения. Все эти лица должны иметь сертификаты и должностные инструкции. В целях защиты прав и интересов граждан, а также в целях обеспечения обороны страны и безопасности государства не допускается проведение забастовок или иное прекращение работы авиационным персоналом, обслуживающим воздушное движение.

Экипаж воздушного судна состоит из *летного экипажа* (командира и других лиц летного состава) и *кабинного экипажа* (бортоператоров и бортпроводников). Полет гражданского воздушного судна не разрешается в случае, если состав летного экипажа меньше минимально установленного состава.

Командиром воздушного судна является лицо, имеющее действующий сертификат (свидетельство) пилота (летчика), а также подготовку и опыт, необходимые для самостоятельного управления воздушным судном определенного типа. Командир воздушного судна руководит работой экипажа воздушного судна, отвечает за дисциплину и порядок на воздушном судне, а также принимает необходимые меры по обеспечению безопасности находящихся на борту воздушного судна людей, сохранности воздушного судна и находящегося на нем имущества.

Командир воздушного судна имеет право принимать окончательные решения о взлете, полете и посадке самолета, а также о прекращении полета и возвращении на аэродром или о вынужденной посадке в случае явной угрозы безопасности полета в целях спасения жизни людей, предотвращения нанесения ущерба окружающей среде.

Кроме того, командир воздушного судна имеет право отдавать распоряжения любому находящемуся на борту воздушного судна лицу и требовать их исполнения, применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна и отказываются подчиниться его распоряжениям. По прибытии самолета на ближайший аэродром его командир имеет право удалить таких людей с борта воздушного

судна, а в случае совершения деяния, содержащего признаки преступления, — передать их правоохранительным органам.

В главе **«Авиационные предприятия»** определены *условия создания авиационного предприятия* с целью осуществления за плату воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и(или) выполнения авиационных работ. При этом подчеркивается, что создание на территории Российской Федерации авиапредприятия с участием иностранного капитала допускается при условии, что доля участия последнего не должна превышать 49 % уставного капитала, руководителем авиапредприятия является гражданин Российской Федерации и количество иностранных граждан в руководящем органе предприятия не превышает $^1/_3$ состава этого органа.

Российские авиакомпании допускаются к осуществлению коммерческой деятельности в области гражданской авиации лишь при наличии лицензий, полученных в соответствии с правилами Кодекса. Иностранные авиапредприятия также вправе осуществлять коммерческую деятельность в области гражданской авиации в порядке, установленном законодательством и международными договорами Российской Федерации.

Правила формирования и применения тарифов, а также правила продажи билетов и других перевозочных документов устанавливаются специально уполномоченным органом в области гражданской авиации — Государственной Службой Гражданской Авиации (ГСГА).

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

При осуществлении воздушных чартерных перевозок могут устанавливаться договорные цены. При этом в целях защиты регулярных воздушных перевозок, осуществляемых на тех же авиационных линиях, допускается устанавливать минимальные цены на такие перевозки.

Главы **«Полеты воздушных судов»** и **«Международные полеты воздушных судов»** посвящены вопросам:

– допуска к полету воздушного судна;

– подготовки экипажа;

– обеспечения полетов воздушного судна;

– требованиям к документации, находящейся на его борту;

– полета воздушного судна над населенными пунктами. При этом полет воздушного судна над населенными пунктами должен выполняться на высоте, позволяющей в случае неисправности воздушного судна произвести его посадку за пределами населенных пунктов.

При выполнении международных полетов на прибывающие в Российскую Федерацию и убывающие из нее воздушные суда, их экипажи, пассажиров и их имущество распространяется дей-

ствие паспортных, таможенных и иных правил, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава «**Авиационная безопасность**» отражает один из основных принципов организации воздушных перевозок — их безопасность. При этом под авиационной безопасностью понимается состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

С целью обеспечения авиационной безопасности проводятся следующие меры:

– осуществляется охрана воздушных судов на стоянках;

– исключается возможность провоза на воздушных судах оружия, боеприпасов, взрывчатых, радиоактивных, легковоспламеняющихся и других опасных предметов;

– проводится предполетный досмотр воздушного судна, членов экипажа, пассажиров, багажа, ручной клади, груза и почты.

Службы авиационной безопасности имеют право задерживать для передачи правоохранительным органам лиц, нарушивших требования авиационной безопасности, а также багаж, грузы и почту, содержащие предметы и вещества, запрещенные к воздушным перевозкам.

В главах «**Поиск и спасение**» и «**Расследование авиационного происшествия**» рассматриваются вопросы, связанные со случаями, когда воздушное судно терпит бедствие. Целями расследования авиационного происшествия или инцидента являются установление причин этих событий и принятие мер по их предотвращению в будущем. Установление чьей-либо вины и ответственности не является целью расследования авиационного происшествия или инцидента.

Глава «**Воздушные перевозки**» дает определения таким понятиям, как «перевозчик», «воздушная перевозка», «договор о воздушной перевозке», «перевозочные документы», «договор фрахтования воздушного судна», а также рассматривает условия расторжения договора по инициативе перевозчика и пассажиров. В последующих главах учебного пособия будут достаточно подробно рассмотрены все эти вопросы.

Глава «**Авиационные работы**» дает характеристику авиационным работам, выполняемым с использованием полетов воздушных судов в сельском хозяйстве, строительстве, для охраны и защиты окружающей среды, оказания медицинской помощи и других целей. На выполнение авиационных работ заключается договор, по которому подрядчик обязуется выполнить для заказчика эти работы в порядке, в сроки, в объеме и на условиях, которые предусмотрены данным договором. Заказчик обязуется оплатить авиационные работы. Тарифы на их выполнение также устанавливаются на основе договора.

Глава «**Ответственность перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя**» предусматривает ответственность перевозчика перед пас-

SamIST
Inv № 437848

сажиром воздушного судна и грузоотправителем в порядке, установленном законодательством РФ, международными договорами РФ, а также договором воздушной перевозки пассажира, груза или почты.

Перевозчик, пассажир, грузоотправитель и грузополучатель несут *ответственность за нарушение таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил* в соответствии с российским законодательством.

Ответственность перевозчика за вред, причиненный при воздушной перевозке жизни или здоровью пассажира воздушного судна, определяется в соответствии с правилами главы 59 Гражданского Кодекса Российской Федерации, если законом или договором воздушной перевозки пассажира не предусмотрен более высокий размер ответственности перевозчика, а также определяется международными договорами РФ. При этом период воздушной перевозки, как уже отмечалось, включает период с момента выхода пассажира воздушного судна на перрон для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир воздушного судна под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика покинул аэродром.

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

Согласно ст. 133 Воздушного кодекса страховая сумма на каждого пассажира воздушного судна, предусмотренная договором страхования жизни и здоровья пассажира, устанавливается в размере не менее чем тысяча минимальных размеров оплаты труда (МРОТ), установленных федеральным законом на день продажи билетов. Следует отметить, что данная статья находится в противоречии с Указом Президента РФ от 07.07.1992 г. № 750 (с изменениями от 06.04.1994 г., 22.07.1998 г.), который устанавливает страховую сумму по обязательному личному страхованию пассажира воздушного, железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта (за исключением международного, пригородного и городского сообщений) в размере 120 МРОТ, принятых законом на день начала перевозки.

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

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

При выполнении международных полетов воздушным судном страхование ответственности перевозчика перед пассажирами воз-

душного 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.

В этой же главе Кодекса изложены порядок и сроки предъявления претензий к перевозчику при внутренних и международных перевозках, которые будут рассмотрены ниже.

1.3. Договор о воздушной перевозке пассажира

Воздушная перевозка осуществляется на основе заключения договора перевозки пассажира, груза или почты с перевозчиком.

Перевозчик — это эксплуатант, который имеет лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа или почты.

По договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти 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 также доставить этот багаж в пункт назначения и выдать пассажиру или управомоченному на получение багажа лицу (ст. 103 Воздушного кодекса РФ).

Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиками правилами воздушных перевозок.

Пассажир воздушного судна обязан оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверхустановленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа — и провоз этого багажа.

Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами, которые выдаются перевозчиком либо его агентами. К ***перевозочным документам*** относятся:

пассажирский билет (Passenger Ticket) — при перевозке пассажира. Он представляет собой документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки пассажира и багажа и включающий багажную квитанцию;

багажная квитанция (Baggage Check) — часть билета, на которой обозначено число мест и масса сданного багажа и которая выдается перевозчиком как расписка за багаж, сданный пассажиром;

квитанция платного багажа (Excess Baggage Ticket) — документ, подтверждающий оплату провоза багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, провоз которых подлежит обязательной оплате, а также оплату сборов за объявленную ценность багажа;

авиагрузовая накладная (Air Waybill) — документ, подтверждающий контракт между грузоотправителем и перевозчиком на пе-

перевозку груза по маршрутам перевозчика. Она оформляется грузоотправителем или его доверенным лицом.

Выполнение условий договора на перевозку является обязательным независимо от того, регулярная это перевозка или чартерная. Следует иметь в виду, что заключение договора на перевозку пассажира подразумевает правила.

1. Время отправления, указанное в расписании и билете, не является обязательным условием договора и перевозчиком не гарантируется. В целях обеспечения безопасности полета рейс может быть отменен, перенесен или задержан. Причиной этих изменений могут служить плохие условия погоды в аэропортах вылета, прилета или остановочных пунктах, стихийные бедствия, нарушение состояния взлетно-посадочной полосы и т. п.

2. Перевозчик оставляет за собой право произвести замену воздушного судна, изменить маршрут перевозки и пункты посадки, указанные в расписании и билете. Это право перевозчика также обосновано обеспечением безопасности пассажиров в случае поломки воздушного судна или возникновения форс-мажорных ситуаций по маршруту следования.

В любом из перечисленных выше случаев перевозчик, принимая во внимание законные интересы пассажиров, обязан:

– предупредить их об изменении расписания;

– выполнить перевозку другим своим рейсом или рейсом другого перевозчика;

– организовать обслуживание зарегистрированных пассажиров в аэропорту или обеспечить их гостиницей в установленном порядке. Если обстоятельства таковы, что пассажир вынужден отказаться от перевозки вследствие изменения расписания, то перевозчик обязан вернуть ему денежную сумму за несостоявшуюся перевозку.

3. Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажиру, если его документы неправильно оформлены или предетавлены не в полном объеме. При этом следует иметь в виду, что наличие, достоверность и правильность оформления документов, выданных государственными органами, зависят только от компетентности этих органов и самого гражданина, в связи с чем все претензии, предъявляемые зачастую в таких ситуациях к перевозчику пассажиром, являются необоснованными. Перевозчик не несет никакой ответственности за оформление таких документов.

4. Пассажир имеет право прервать путешествие и сделать остановку в любом промежуточном аэропорту, если в нем предусмотрена посадка. Такая остановка называется «Stopover». Пробыв в пункте посадки необходимое ему время, путешественник может продолжить перевозку по данному маршруту. При этом он может сразу забронировать место на аналогичном рейсе (если точно известна дата продолжения перевозки) или запросить подтверждение места на данном рейсе на желаемую дату.

Такая *остановка в пути возможна*, если:

– она разрешена государственными органами той страны, где предполагается это сделать;

– пассажир заранее заявил перевозчику о своем желании воспользоваться этим правом;

– она сделана в пределах срока действия билета;

– она учтена при расчете тарифа и оформлена в билете.

Если при покупке билета пассажир не заявил об остановке в промежуточном аэропорту, а решил воспользоваться этим правом в процессе перелета, то он может продолжить полет после возмещения перевозчику разницы в тарифе, а также потерь в случае задержки рейса, связанного со снятием с самолета его багажа, который был оформлен до конечного пункта.

Вынужденная остановка, обусловленная болезнью пассажира или члена его семьи, следующего с ним на данном рейсе, является исключением и не требует возмещений.

Следует иметь в виду, что право на Stopover распространяется в основном на перевозки, оформленные по нормальным тарифам. Если турист имеет билет, оформленный по спецтарифу, то остановки в пути делаются с учетом ограничений или вообще запрещаются в соответствии с правилами применения данного тарифа.

Пассажир обязан соблюдать все законы, постановления, правила и предписания компетентных органов государства, в которое или через территорию которого осуществляется его перевозка. Это относится к выполнению требований спецконтроля, таможенных, паспортных, визовых, санитарных и других формальностей, а также правил и инструкций перевозчика.

Если государственные органы страны обязывают перевозчика возвратить пассажира в пункт отправления или какой-либо другой пункт в связи с тем, что ему было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то пассажир или организация, которая его оформляла, обязаны возместить перевозчику все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

Пассажир воздушного судна имеет право:

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

– бесплатного провоза багажа (в том числе вещей, находящихся при пассажире) в пределах установленной нормы в зависимости от типа воздушного судна (не менее 10 кг на одного пассажира);

– бесплатного (при международных воздушных перевозках — в соответствии с льготным тарифом) перевоза с собой одного ребенка в возрасте не старше 2 лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше 2 лет, а также дети в *возрасте от 2 до 12 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.

При этом порядок предоставления пассажирам воздушных судов услуг и льгот устанавливается федеральными авиационными правилами. Договор на перевозку может быть расторгнут по инициативе перевозчика или пассажира. *Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор* воздушной перевозки пассажира в случаях:

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

– отказа пассажира выполнять требования, предъявляемые федеральными авиационными правилами;

– состояния здоровья пассажира воздушного судна, которое 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 судна оплатить провоз своего багажа, масса которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;

– отказа пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка старше 2 лет;

– 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;

– наличия в личных вещах пассажира, а также в его багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

Если прекращается действие договора о воздушной перевозке по инициативе перевозчика, то пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку (за исключением случая, касающегося нарушения пассажиром правил поведения на борту воздушного судна).

Пассажир *имеет право сам отказаться от перевозки* в аэропорту или по пути следования. При этом он может получить от перевозчика обратно плату за перевозку или за неиспользованную ее часть в размере, предусмотренном правилами применения тарифов.

Отказ пассажира от перевозки может носить вынужденный или добровольный характер. *Вынужденный отказ* — это отказ, обусловленный следующими обстоятельствами:

– отмена или задержка рейса, указанного в билете;

– невозможность предоставить место на рейсе или класс обслуживания, указанные в билете, ввиду ошибки при бронировании;

– невозможность выполнить посадку в аэропорту, указанном в билете, ввиду чрезвычайных ситуаций;

– замена типа воздушного судна, осуществляющего данный рейс;

– болезнь самого пассажира или следующего с ним на воздушном судне члена семьи;

– неправильное оформление перевозчиком проездных документов;

– невозможность отправиться из аэропорта трансфера рейсом, указанным в билете, вследствие опоздания воздушного судна или отмены рейса, которым пассажир должен прибыть в аэропорт трансфера.

При вынужденном отказе пассажира от перевозки перевозчик обязан предложить ему перевозку одним из очередных рейсов на условиях, указанных в билете, или вернуть стоимость билета без учета штрафных санкций. При этом если перевозка не была выполнена ни на одном участке, то возвращается вся уплаченная сумма, а если перевозка была выполнена частично, то возвращается сумма за невыполненную часть перевозки.

Добровольный отказ — это отказ, обусловленный личными причинами пассажира. При этом перевозчик вправе удержать из возвращаемых денежных средств все причитающиеся ему суммы. В частности, если пассажир уведомляет об отказе перевозчика менее чем за 24 ч, но не позднее чем за 3 ч до вылета, то перевозчик может удержать с него сбор в размере 10 % стоимости перевозки; если отказ от полета производится менее чем за 3 ч, сбор составляет 25 %. При групповых перевозках сбор при отказе от полета составляет 25 %, если отказ произошел менее чем за 24 ч.

При добровольном отказе пассажира от полета возврат денежных сумм производится, если: 1) перевозка не была выполнена ни на одном участке, то пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, с удержанием служебных сборов; 2) перевозка была выполнена частично, то возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, соответствующей стоимости выполненной части перевозки, с удержанием относящихся к выполненной части перевозки сборов. Возврат сумм по билетам, проданным по специальным тарифам, осуществляется в соответствии с правилами применения этих тарифов.

Денежные суммы возвращаются перевозчиком или его агентом в местах приобретения билетов по предъявлению полетных купонов в той валюте и форме оплаты, по которой производилось оформление перевозки. При этом возмещение производится тому лицу, чье имя указано в билете, или лицу, которое оплачивало билет и предоставило на то доказательства.

Глава 2

АВИАБИЛЕТ КАК ДОКУМЕНТ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЙ ДОГОВОР О ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ

Авиабилет представляет собой документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки между перевозчиком и пассажиром. Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения согласно маршруту и классу обслуживания, указанным в нем. Билет нужно хранить до конца поездки, если есть основание для предъявления претензии к перевозчику, то хранить проездной документ следует до ее разрешения.

2.1. Виды авиабилетов

В настоящее время в мире используется несколько типов авиационных билетов:

копирующийся автоматический билет («Сэндвич») (Transitional Automated Ticket — TAT);

автоматический купонный билет с посадочным талоном (Automated Ticket/Boarding Pass);

билет для ручной выписки (Manual Issued Ticket);

нейтральные бланки IATA;

электронный билет (Electronic Ticket).

В России наибольшее распространение получил **копирующийся автоматический билет** (ТАТ). Его использует самый крупный национальный перевозчик «Аэрофлот — Международные авиалинии». Билет имеет вид небольшой книжечки в красочной обложке. На обложке может быть указано название перевозчика и нанесена его эмблема. Билет содержит *текстовую часть* и несколько купонов, представляющих собой *бланки-копии*, отличающиеся лишь по цвету. В тексте приводятся сведения о некоторых общих правилах перевозки и об ответственности перевозчика за жизнь, здоровье пассажира и сохранность его багажа.

В купонах-копиях указывается конкретная информация по реализации договора на перевозку: фамилия пассажира, маршрут, дата и время вылета, класс обслуживания, код авиакомпании и т.д.

Авиабилет на внутреннюю перевозку пассажира содержит, как правило, 3 купона, один из которых остается в кассе при продаже билета, а два другие (полетный и пассажирский) выдаются на руки пассажиру. *Полетный купон* отрывается диспетчером при регистрации пассажира на рейс и используется для отчетности. *Пас-*

сажирский купон должен оставаться у пассажира на протяжении всей поездки.

Авиабилет на международную перевозку пассажира включает не менее 4 купонов. *Контрольный купон* (серо-зеленого цвета) остается в кассе при продаже билета. Он служит для контроля за расчетом тарифа и правильного заполнения бланков. Периодически (раз в неделю) авиаперевозчики сдают эти купоны вместе с отчетами о проданных билетах в центр международных расчетов. *Купон агентства* (розового цвета) остается в агентстве для отчетности кассира перед бухгалтерией. Он хранится в архиве в течение 3 лет. *Полетный купон* (желтого цвета) изымается при регистрации пассажира на рейс. *Пассажирский купон* (белого цвета) остается у пассажира в качестве подтверждения о договоре на перевозку.

Следует отметить, что если перевозка состоит из нескольких отрезков пути (т.е. имеет место перевозка с пересадками), то билет может содержать не один полетный купон, а несколько. В этом случае каждый полетный купон будет действителен только на определенном участке перевозки в соответствии с указанным в нем маршрутом, датой, номером рейса и классом обслуживания.

Наиболее широкое распространение получил бланк ТАТ с четырьмя полетными купонами. Если маршрут содержит меньшее количество перелетов, то на «лишних» купонах в графе «Маршрут» печатается слово «VOID» (не действителен для перевозки), а сам купон вырывается агентом. Если маршрут по билету включает большее количество перелетов, чем количество полетных купонов в бланке, то такой билет выписывается на нескольких бланках. В таком случае эти несколько бланков представляют собой один билет, поэтому его нельзя выбрасывать до окончания всего путешествия.

Основным преимуществом копирующегося автоматического билета является то, что каждый купон бланка снабжен копировальным слоем, поэтому все данные, вносимые при печатании билета, пробиваются насквозь и фиксируются сразу на всех купонах. Помимо отечественных авиакомпаний такой вид бланка используют «KLM», «SAS», «CSA», «Cyprus Airways» и другие перевозчики.

Другой довольно распространенной формой авиабилета является **автоматический купонный билет с посадочным талоном**. Особенность этого билета состоит в том, что каждый полетный купон печатается отдельно и снабжен магнитной полосой, которая содержит информацию о полете. Благодаря этому данный тип бланка авиабилета можно использовать для автоматической регистрации пассажира. Пассажирская копия представляет собой также отдельный купон — «Passenger Receipt». Каждый из купонов снабжен отрывным посадочным талоном (правая часть), в который

при регистрации пассажира печатается место, номер выхода и время посадки. Бланки автоматического купонного билета с посадочным талоном используют «British Airways», «Lufthansa», «Air France», «Swissair», «Finnair» и другие авиакомпании.

В некоторых случаях **авиабилет** может быть выписан на бланке **для ручной выписки**. Это связано с тем, что технологически невозможно печатать на одном принтере бланки разных авиакомпаний, да и не все агентства оснащены дорогостоящими билетопечатающими устройствами. Кроме того, запас ручных бланков должен быть на случай остановки системы или неисправности принтера. Наибольшее распространение получили билеты ручной выписки с двумя и четырьмя полетными купонами. Если количество перелетов по маршруту меньше, чем количество полетных купонов, то в «лишних» полетных купонах пишется слово «VOID», а сами купоны вырываются из билета агентом. Каждый купон также снабжен копировальным слоем, поэтому любой купон содержит информацию обо всех других.

Бланки всех вышеназванных авиабилетов могут быть с эмблемами авиакомпаний (собственные) или без них — нейтральными (бумажные бланки-заготовки определенного вида), однако за каждым билетом закреплен свой номер. Собственный билет перевозчика должен иметь еще и код IATA, закрепленный за авиакомпанией, который представляет собой первые три цифры перед номером билета («Аэрофлот» — 555, «Сибирь» — 421, «British Airways» — 125, «Lufthansa» — 220 и т.п.). Все собственные авиабилеты регистрируются в ГСГА (Государственная служба гражданской авиации). Нейтральные бланки авиабилетов выдаются агентам по продаже проездных документов через Транспортную Клиринговую Палату.

Нейтральные бланки IATA также существуют в виде бумажной заготовки проездного документа и выписываются по тарифам IATA. Международная ассоциация авиаперевозчиков имеет две основные системы продажи своих билетов через агентскую сеть — BSP (Европа и Азия) и ARC (США и Канада). Билеты на таких бланках могут быть оформлены только авиакомпанией, имеющей расчетный код IATA, обеспечивающий ответственность компании за оформление проездных документов в системах BSP и ARC. На обложке билетов, оформленных на нейтральных бланках IATA, как правило, имеется соответствующий логотип Международной ассоциации авиаперевозчиков. Бланки могут заполняться путем автоматической печати на принтере или вручную. При оформлении билетов для нескольких участников маршрута должны использоваться авиакомпании-перевозчики, с которыми авиакомпания—владелец бланка имеет соглашение о признании перевозочных документов.

В последнее время благодаря интенсивному проникновению новых технологий в различные сферы общественной жизни, в том

числе и в сферу транспортного обслуживания, возникли новые формы существования билетов. Так, некоторые зарубежные авиакомпании («Delta Airlines», «Lufthansa» и др.) ввели **электронные билеты**, которые представляют собой некую электронную запись, хранящуюся в базе данных. Однако электронный билет может быть «выписан» только в том случае, если весь перелет осуществляется одним перевозчиком, так как электронная запись, хранящаяся в компьютере этого перевозчика, не доступна другим авиакомпаниям.

Перевозчик, получив заказ от клиента на электронный билет через компьютерную сеть или по телефону, вводит этот билет в свою базу данных. При регистрации на рейс пассажир предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и чек об оплате авиабилета, после чего получает посадочный талон на рейс. Такая система продажи проездных документов очень удобна для бизнесменов и других людей, часто пользующихся воздушными перевозками.

2.2. Информация, содержащаяся в авиабилете

Любой билет, независимо от его вида, содержит информацию, фиксирующуюся на всех купонах документа. На рисунках 1—3 представлены купоны авиабилетов, по которым можно судить о содержащейся в них информации, отражающей конкретные условия договора на перевозку.

На **поле 1** (NAME OF PASSENGER — Фамилия пассажира) в латинской транскрипции пишется ***фамилия пассажира*** и начальная буква его имени или имя полностью, а также ***пол пассажира***. Если пассажир — мужчина, то после фамилии пишется Mr (мистер), если женщина — Mrs или Mss (миссис или мисс). По международным нормам данное поле допускает до 3 ошибок без искажения звучания фамилии.

На **поле 2** (FROM/TO — Маршрут полета) указывается ***пункт отправления*** для данного полетного купона и под ним — ***пункт прибытия*** (английское написание). Если пункт отправления или прибытия (или и тот и другой) имеет несколько аэропортов, то за названием города следует трехбуквенный код аэропорта.

Следует отметить, что если по маршруту перевозки воздушное судно делает посадки, но номер рейса при этом не меняется, то названия пунктов посадки не указываются. Если же в пунктах посадки меняется номер рейса, то билет будет содержать несколько полетных купонов и на каждом из них будет указан свой пункт отправления и пункт назначения.

Поле 3 предназначено для индикатора «стоповера» («Stopover» — X/O). По маршруту путешествия возможны ***промежуточные транзитные*** и ***трансферные остановки***. *Транзит* представляет

AEROFLOT
555-1711 4
NON REFUND DOC 038-CH/66
RATE INPUT 1USD=25.40RUB
SU ONLY
GAVRILOV I HR
MOSCOW
HELAN
MOSCOW
VOID
VOID
MOSCOW
HELAN
MOSCOW
VOID
VOID
SVO
HXF
SVO
SU
SU
SU
285
245
M
K
01FF
0150CFF
01FF
01FF
01F

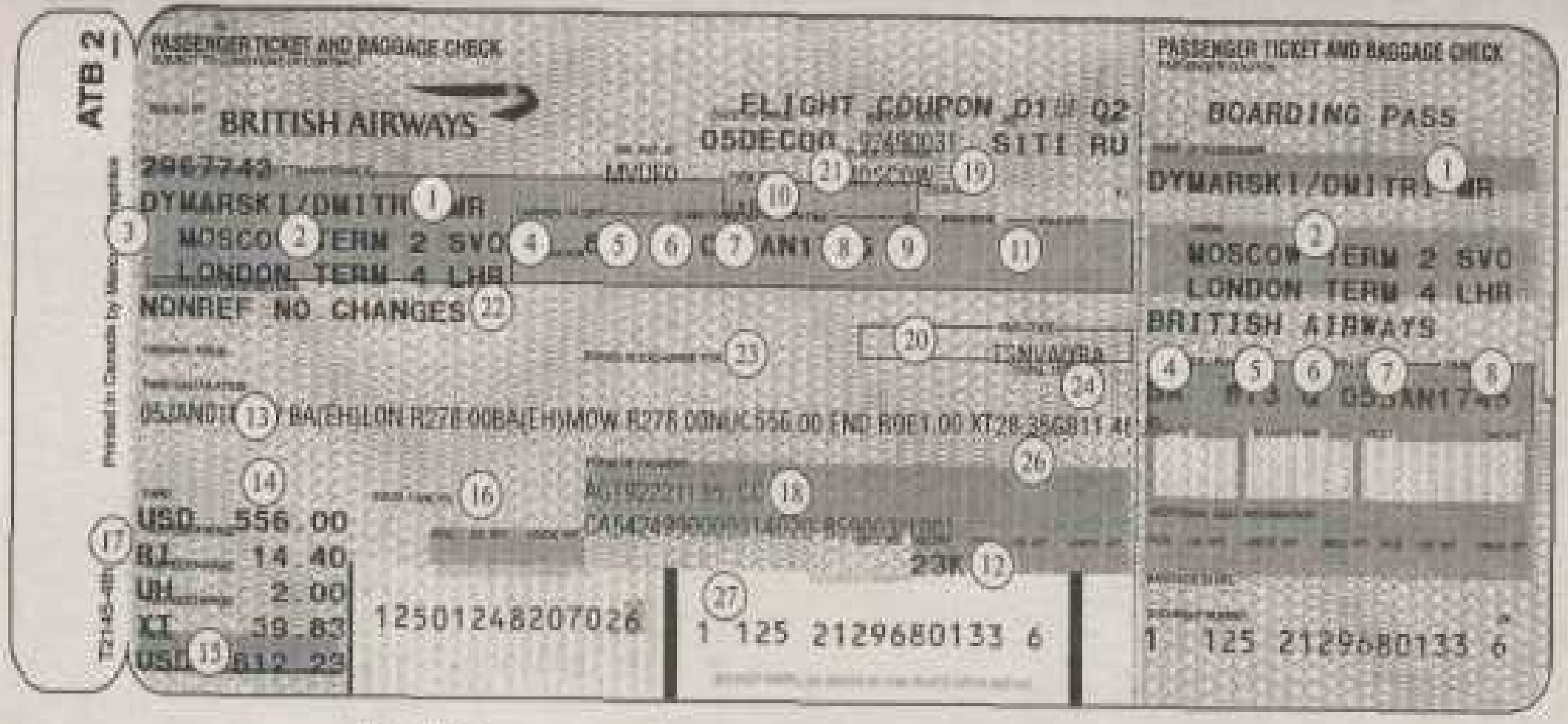

Рис. 2. Автоматический купонный билет с посадочным талоном



Рис. 3. Авиабилет для ручной выписки

собой промежуточную посадку, при которой перевозка далее осуществляется воздушным судном той же авиакомпании и под тем же номером рейса. При *трансфере* дальнейшая перевозка осуществляется воздушным судном другой авиакомпании или той же, но под другим номером рейса. Если в данном пункте предполагается остановка по маршруту более чем на 24 ч («стоповер»), то это поле пусто или на нем ставится «О». Если же данный пункт является пунктом транзита, то напротив данного пункта ставится запрещающий знак «X».

На **поле 4** (CARRIER — Перевозчик) и **поле 5** (Flight — Номер рейса) указываются ***код авиакомпании***, состоящий из двух букв, и ***номер рейса***. Буквенные коды авиакомпаниям присваиваются Международной ассоциацией перевозчиков IATA и могут быть как достаточно очевидными (аббревиатура названия авиаперевозчика: LH — «Lufthansa», BA — «British Airways», AF — «Air France»), так и не очень: SU — «Аэрофлот» (по-видимому, от бывшего Soviet Union), UN — «Трансаэро» (United Nations), AZ — «Alitalia», AY — «Finnair» и т. д. Номер рейса дается в числовом выражении.

На **поле 6** (CLASS — Класс бронирования) отмечается ***класс бронирования*** латинской буквой, которая подразумевает определенную квоту мест на рейсе, соответствующую тому или иному тарифу.

Класс бронирования на рейсах сверхзвуковых самолетов Concord обозначается буквой R; в первом классе обслуживания для обозначения класса бронирования используются буквенные символы F, P, A; в бизнес-классе — буквенные символы C, D, J, Z, I; в эконом-классе — буквы Y, W, S, B, H, K, L, M, N, Q, T, V, X. *Класс бронирования не следует путать с классом обслуживания, определяющим стандарт обслуживания пассажиров.*

В классическом варианте многоместный воздушный лайнер содержит 3 отсека, которые соответствуют определенному ***классу обслуживания***: *первый класс* (F), *бизнес-класс* (C) и *эконом-класс* (Y). Классы обслуживания отличаются конструкторскими особенностями кресел, расстояниями между ними, разнообразием и качеством питания, размером бесплатной нормы провоза багажа, условиями наземного обслуживания и т. п. На практике на некоторых рейсах первый класс вообще не существует. Так, например, авиакомпании «Delta Air Lines», «AJT», «Континентальные авиалинии» имеют только бизнес-класс и эконом-класс.

С другой стороны, в последнее время некоторые перевозчики стали вводить на своих направлениях новые классы обслуживания с целью привлечения большего количества пассажиров. Так, в сентябре 2001 г. скандинавская авиакомпания «SAS» ввела на своих межконтинентальных рейсах новый класс *Economy-Plus* — нечто среднее между эконом- и бизнес-классом. От бизнес-класса в новом салоне — новые кресла с розетками для подключения но-

утбуков и доступа в Интернет; от эконом-класса — все остальное: еда, обслуживание, норма провоза багажа. Economy-Plus предназначен главным образом для бизнесменов, которые хотят проводить время в полете с пользой для работы, но не готовы переплачивать за комфортность. Стоимость билетов в салон Economy-Plus составляет 65 % полного тарифа бизнес-класса.

Итальянская авиакомпания «Alitalia» для пассажиров, путешествующих с деловыми целями, ввела на международных рейсах промежуточный класс «Динамика», билеты в котором на 15 % дешевле, чем в бизнес-классе.

«British Airways» стала первой в мире авиакомпанией, использующей четырехклассную компоновку пассажирских салонов воздушных судов. У нее появился *дополнительный улучшенный эконом-класс* — World Travel Plus, отличающийся от обычного эконом-класса (World Travel) большей комфортностью кресел, наличием розеток для ноутбуков, количеством ручной клади, возможностью регистрироваться на рейсы по телефону.

Поскольку любая авиакомпания представляет собой сугубо коммерческую организацию, то с целью получения определенной выгоды от перевозки она прибегает к «квотированию» мест на своих рейсах. Если продавать все места по минимальному тарифу в каждом классе обслуживания, то рейс экономически себя не оправдает. Поэтому на каждом направлении имеется несколько различных тарифов эконом-, бизнес- и первого классов. При этом перевозчик заранее определяет, сколько мест в той или иной ценовой квоте он продаст на рейсе. Деление по квотам разнится на каждом рейсе в каждый сезон.

Таким образом, класс бронирования билета отражает как класс обслуживания пассажиров, так и вид тарифов и условия их применения.

На **поле 7** (DATE — Дата) печатается ***дата вылета*** (число и название месяца) по данному купону. На *внутренних маршрутах* чаще всего применяется продажа билетов в одну сторону, поэтому только она и указывается в билете. На *международных рейсах* принята продажа билетов «туда» и «обратно», поэтому в билетах на международные рейсы указываются обе даты.

Если пассажир в момент приобретения билета еще не знает дату своего предполагаемого возвращения, то ему выдается «билет с открытой датой», в котором в графе обратной даты ставится «опен» — открыто. Определившись с датой обратного вылета, пассажир заявляет об этом авиакомпании, бронирующей ему место на запрашиваемый рейс на конкретную дату.

Чаще всего билеты с открытой датой продаются в тех случаях, когда срок их годности составляет не менее года. Иногда для пассажиров первого и бизнес-класса устанавливается «открытая дата» и на рейс «туда».

На **поле 8** (TIME — Время вылета) указывается ***время вылета***. Время вылета всегда указывается местное.

На **поле 9** (STATUS — Статус бронирования) ставится ***статус бронирования***, обозначаемый буквенными кодами. Код «OK» гарантирует место на данном рейсе. Поэтому если пассажиру, явившемуся на регистрацию без опоздания, при регистрации не хватило места на воздушном судне, а его билет маркирован подтвержденным статусом «OK», то авиакомпания обязана разместить пассажира в салоне другого, более высокого класса, а если и там мест не оказалось — выплатить такому пассажиру компенсацию и передать его на следующий рейс.

Для некоторых тарифов возможна выписка билетов со статусом «RQ» или «SA», что означает запрос места на регистрации. Пассажиру с таким билетом следует подождать окончания регистрации, и, если свободные места остаются, он может воспользоваться этим рейсом.

В билете для младенцев (пассажиров до 2 лет), которые летят без предоставления места, указывается статус «NS».

На **поле 10** (FARE BASIS — Вид тарифа) фиксируется буквенно-цифровое обозначение ***тарифа по данному купону***. Существует довольно большое количество различных тарифов (годовые, экскурсионные, групповые, молодежные, специальные), отличающиеся правилами их применения. Все они имеют свои обозначения.

На **поле 11** (NOT VALID BEFORE/NOT VALID AFTER — Не действителен до/Не действителен после) указываются ***даты, ранее и позднее которых***, соответственно, ***нельзя лететь*** по данному билету, если правила тарифов допускают изменение дат. Если билеты куплены по жестким льготным тарифам, запрещающим перенесение даты, то обе даты совпадают с датой вылета по данному купону. Билеты, купленные по годовым тарифам, как правило, имеют пустое поле в этой графе.

На **поле 12** (ALLOW — Разрешение на бесплатный багаж) отмечается ***норма бесплатно провозимого багажа***, которая устанавливается одним из двух способов. *«Весовая норма» определяет массу багажа, которую может перевозить пассажир без оплаты.* Она зависит от класса обслуживания: большинство перевозчиков разрешают перевозить бесплатно пассажирам первого класса 40 кг багажа, бизнес-класса — 30 кг багажа, а пассажирам эконом-класса — 20 кг. Однако некоторые авиакомпании на отдельных направлениях могут изменить эти нормы. Например, «Трансаэро» на рейсах во Франкфурт разрешает провозить бесплатно в эконом-классе на 10 кг больше багажа, чем обычно.

«Норма мест» определяет количество мест багажа, разрешенное перевозить пассажиру бесплатно. Она зависит от типа воздушного судна и предъявляет определенные требования к массе и разме-

рам одного места багажа. Например, на рейсах, выполняемых воздушными судами типа ИЛ-86, Б-767, Б-777, А-310, во всех классах разрешено провозить без оплаты два места багажа, каждое из которых весит не более 32 кг и по сумме трех измерений не превышает 158 см для эконом-класса и 203 см для бизнес- и первого классов. Чаще всего «норма мест» применяется на рейсах в США и Канаду.

В первом случае на данном поле пишется 40к, 30к или 20к, во втором — 2PC.

На **поле 13** (FARE CALCULATION — Расчет тарифа) приводится подробный ***расчет тарифа по всему билету***. Эта запись включает трехбуквенные коды городов, двухбуквенные коды перевозчиков и тарифные компоненты в нейтральных единицах расчета (NUC). Здесь же расшифровывается сборная такса, если все сборы не помещаются в графе 17. В этой графе может находиться служебная информация: курсы пересчета нейтральных единиц, валют, различные ограничительные надписи, если они не поместились в графы 22 и 25.

На **поле 14** (FARE — Тариф) фиксируется ***тариф в валюте начала перевозки***. Если билет выписан по опубликованному тарифу, то последний может быть указан в национальной валюте или в долларах США; если билет выписан по конфиденциальному тарифу, то тариф может не указываться (или заменяться на надписи «IT» или «FORFAIT»).

На **поле 15** (TOTAL — Всего) отражается ***полная стоимость билета*** в валюте пункта выписки, состоящая из суммы тарифа и аэропортовых сборов. Если же билет выписан по конфиденциальному тарифу, то сумма в этой графе может не указываться (или заменяться на надписи «IT» или «FORFAIT»).

На **поле 16** (EQUIV/FARE PD — Эквивалент тарифа) пишется ***эквивалент в валюте пункта выписки***, если валюта пункта выписки отличается от валюты пункта начала перевозки. Курс пересчета должен быть отражен или на поле «Fare» или на поле «Fare calqulation».

На **поле 17** (TAX — Такса) указываются ***дополнительные сборы за услуги***, оказываемые в аэропорту. Чаще всего аэропортовые сборы включаются в стоимость билетов, но в некоторых странах они оплачиваются пассажиром отдельно перед вылетом и обязательно наличными.

Каждая такса имеет свое название и назначение, и часто в одном аэропорту взимается несколько сборов: иммиграционный; за пользование таможенной службой; на взлет; на вылет; ветеринарных служб (независимо от того, везет пассажир животное, растение или нет); за различные услуги пассажирам. Сборы указываются в виде двухбуквенного обозначения, а их денежная сумма — в валюте пункта выписки. Величина одного сбора может колебаться

от 5 до 15 $ США. Если все сборы не помещаются в соответствующих графах, то в последней графе указывается «сборная» такса (сумма всех оставшихся), а ее расшифровка дается на поле 13.

В некоторых случаях сбор может не включаться в билет и взиматься с пассажира дополнительно (на месте). В подобной ситуации агент обязан проинформировать об этом пассажира при оформлении документа.

На **поле 18** (FORM OF PAYMENT — Форма оплаты) отмечается ***способ***, которым ***билет был оплачен***. Здесь могут стоять надписи CASH (наличные), INVOICE или INV (безналичная оплата), CC (кредитная карта). В последних двух случаях может быть указан номер договора или номер кредитной карты.

На **поле 19** (ORIGIN/DESTINATION — Пункт отправления/Назначения) указывается трехбуквенное обозначение ***пункта вылета*** и ***пункта прилета*** по всему маршруту.

На **поле 20** (AIRLINE DATA — *Для отметок авиакомпаниями*) ставится буквенно-цифровой ***номер бронирования*** — PNR CODE.

На **поле 21** (поле валидатора) (DATA AND PLACE OF ISSUE — Дата и место выдачи) приводится ***адрес агентства***, в котором приобретался билет, и ***дата выписки билета***. Адрес указывается в связи с тем, что по правилам слать билет можно только в том месте, где его выписывали. Кроме того, при восстановлении утерянного билета следует обратиться в пункт его первоначального приобретения для подтверждения того, что человек, потерявший билет, действительно числится в списках пассажиров.

Поле 22 (ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS — Передаточная надпись/Ограничения) отводится под передаточную надпись и ограничения. Передаточная надпись предполагает ***разрешение «пересесть»*** с одной компании на другую. Если в графе указано SU/KLM ONLY, то это означает, что данный билет действителен на рейсах «Аэрофлота» и голландской авиакомпании «KLM»; если указано SU ONLY, то осуществить полет можно только с помощью «Аэрофлота».

На это же поле наносятся записи, отражающие какие-либо ***разрешения на изменение условий перевозки или ограничения на перевозку***. Среди них наиболее часто можно встретить следующие: «RES CHG USD50» (Изменение бронирования со штрафом 50 $ США); «ONE INBOUND REB FREE» (Одно изменение обратной даты бесплатно); «NON REF» (Билет возврату не подлежит); «NO CHG» (Изменение даты по билету невозможно); «NO REROUT» (Изменение маршрута запрещено).

Это поле может использоваться для некоторой служебной информации.

На **поле 23** (USSUED IN EXCHANGE FOR — Выдан в обмен на) заносится номер первоначального билета, если данный билет выписан в обмен на него. Например, если билет был куплен по

маршруту Сингапур — Москва — Сингапур, а турист решил изменить маршрут на Сингапур — Москва — Бангкок, то агент должен сделать перерасчет тарифа для получения разницы в сумме денег и выписать новый билет, в котором будет указан номер первоначального билета. При этом если новый билет дороже, то пассажир должен будет доплатить разницу в цене; если же билет дешевле, то пассажиру выписывается квитанция (MCO — ордер разных сборов), по которой можно получить соответствующую сумму денег по месту приобретения билета. С этой целью в графе 23 нового билета указывается номер старого билета.

В данной графе может быть указан номер квитанции (MCO), если билет оплачивал не сам пассажир, а какое-либо другое лицо в пункте, отличном от пункта начала путешествия. В этом случае спонсору выписывается квитанция об оплате билета и он сообщает, кто и куда должен прийти за билетом. В билет проставляется номер MCO, по которому оплачивался билет.

На **поле 24** (CONJUNCTION TICKETS — Дополнительный билет) указывается номер дополнительного билета, если маршрут по данному билету включает большее количество перелетов, чем количество полетных купонов в данном билете. Следует иметь в виду, что эти несколько бланков представляют собой один проездной документ, поэтому его необходимо сохранять целиком до окончания всей перевозки.

Поле 25 (ADDITIONAL ENDORSEMENT/RESTRICTIONS — Дополнительные ограничения) присутствует ***только в ручных бланках*** и содержит информацию, не вместившуюся в графы 13 и 22.

На **поле 26** (TOUR CODE — Код тура) пишется некоторое ***условное обозначение***, применяемое для групповых и конфиденциальных тарифов.

На **поле 27** (FORM AND SERIAL NUMBER — Форма и серийный номер) пишется ***номер авиабилета***.

На **поле 28** (ORIGINAL ISSUE — Первоначально выдан) указывается ***сумма налога с продажи***.

Билет выдается только после оплаты соответствующего тарифа наличными деньгами или по безналичному расчету, в том числе и с использованием кредитной карточки.

2.3. Срок годности авиабилета

Авиабилеты, выписанные по разным тарифам, имеют различные сроки годности. ***Билет***, выданный ***по нормальному тарифу***, действителен для перевозки в течение одного года с даты вылета по первому купону. Если ни один из полетных купонов не использован либо если билет выдан с открытой датой, то он годен в течение года с даты выдачи.

Билет, выданный ***по специальному тарифу***, действителен для перевозки пассажира в сроки, установленные правилами применения данного тарифа.

В ряде случаев срок действия авиабилета может быть продлен до ближайшего рейса перевозчика, на котором имеется свободное место, соответствующее классу обслуживания, указанному в билете. Продление срока годности билета без доплаты производится в следующих случаях, когда:

– перевозчик отменил рейс, на котором пассажиру было забронировано место;

– перевозчик отменил остановку воздушного судна по расписанию движения в пункте, который для пассажира является пунктом отправления, назначения или остановки в пути;

– перевозчик не выполнил рейс в соответствии с временем, указанным в расписании;

– перевозчик не предоставил пассажиру забронированного места;

– перевозчик не предоставил пассажиру класс обслуживания, указанный в билете;

– перевозчик неправильно оформил пассажиру билет;

– пассажир не смог завершить начавшийся полет в течение срока действия билета вследствие своей болезни или болезни члена семьи, следующего с ним на воздушном судне. При этом на основании представленного медицинского заключения перевозчик может продлить срок действия проездного документа до 3 мес.

По просьбе пассажира срок действия билета, оплаченного по специальному тарифу, может быть продлен до года (с даты вылета, если поездка началась, или с даты выдачи, если ни один полетный купон не использован). Однако в этом случае пассажир должен доплатить за билет до нормального тарифа «туда/обратно», который действует на день оформления перевозки; билет при этом переписывается.

2.4. Утерянный и недействительный билеты

Пассажир допускается к перевозке в том случае, если предъявленный им при регистрации билет оформлен должным образом и содержит соответствующие полетные и пассажирский купоны.

Если ***турист потерял билет до вылета***, то ему необходимо обратиться в агентство, выписавшее авиабилет; если же утеря произошла в пункте назначения, то следует заявить об этом в представительство перевозчика, на рейс которого был выписан билет. В случае утраты или повреждения билета перевозчик по просьбе пассажира может выдать ему дубликат взамен утерянного или испорченного документа с взиманием штрафа, предусмотренного правилами и инструкциями перевозчика.

В данной ситуации пассажир обязан предоставить авиакомпании информацию, касающуюся времени и места покупки билета, а также дать гарантийное обязательство оплатить перевозчику все расходы, если утерянным или испорченным билетом воспользуется другое лицо для полета или возврата денежных сумм.

При ***утере или порче билета, выданного другим перевозчиком***, дубликат может быть оформлен только после получения письменного разрешения этого перевозчика. Следует помнить, что возврат денег по дубликату билета и какие-либо изменения в нем не производятся.

Перевозчик может признать билет недействительным и отказать пассажиру в перевозке или в возврате денежной суммы за такой билет. Билет признается недействительным в следующих случаях, если билет:

– был объявлен утерянным (или украденным);

– оказался фальшивым;

– был приобретен в организации или у лица, не представляющего перевозчика и не являющегося его агентом;

– неправильно оформлен.

Если проездной документ признается недействительным по причинам, зависящим от перевозчика, то он изымается и подлежит обмену. Когда билет признается недействительным по причинам, не зависящим от перевозчика, он изымается и не заменяется. Однако во всех таких случаях перевозчиком составляется акт об изъятии проездного документа с указанием причин признания его недействительным.

Билет не подлежит передаче и использованию его другим лицом. Лицо, предъявившее билет на имя другого, не имеет права на перевозку или на возврат сумм по неиспользованному билету или его части. Если все же использование чужого билета другим лицом, не имеющим на это право, произошло, перевозчик не несет ответственности перед лицом, имевшим право на эту перевозку.

Пассажир обязан сохранять пассажирский билет и все неиспользованные полетные купоны в течение всей перевозки и предъявлять их представителям перевозчика в любое время по их требованию.

2.5. Способы продажи авиабилетов

Приобрести билеты можно непосредственно в кассах аэропорта, в агентствах или представительствах авиакомпаний, а также в турфирмах, имеющих право заниматься оформлением авиаперевозок.

Покупка авиабилета в аэропорту хотя и представляет собой достаточно хлопотное мероприятие, однако имеет преимущества в

гарантии полученной информации и оформлении документов, а также в возможности приобретения более дешевого билета в рамках реализации авиакомпанией какого-либо спецпредложения.

Покупка билетов через коммерческие авиакассы заманчива тем, что последние можно встретить практически в каждом районе города, что освобождает клиента от утомительной поездки в аэропорт. Однако в связи с тем, что за продажу авиабилетов кассы-агенты получают комиссионные, цена за перевозку в этом случае может возрасти.

Одним из удобных способов приобретения билетов является их *заказ по телефону*, однако в этом случае также придется доплачивать за доставку. Кроме того, многие организации ограничивают время и место доставки (только днем, в пределах МКАД, только по рабочему адресу и т. п.). Если заказ осуществлять через малоизвестную фирму, этот вариант может быть небезопасен с точки зрения возможности получить фальшивый билет.

Неординарный способ распространения авиабилетов предлагают некоторые зарубежные перевозчики. Так, авиакомпания «Lufthansa» периодически проводит в разных странах *виртуальные аукционы авиабилетов*. В России в качестве лота выставляются билеты эконом- и бизнес-классов на рейсы из Москвы и Санкт-Петербурга в разные точки мира. Согласно правилам проведения аукциона цену предлагаемых билетов можно увеличивать на 10, 20 и 50 $ США. Участник аукциона, который выиграл билет на представленный рейс, получает сообщение об этом по электронной почте либо по телефону. Оплата билета производится в офисе представительства авиакомпании.

Билет можно также приобрести *через Интернет-сеть*, не выходя из дома или офиса, заказав его на сайте перевозчика и оплатив доставку на дом курьером. Из зарубежных перевозчиков, имеющих интернет-сайты в сети, 78 % таким способом продают свои авиабилеты либо планируют организовать подобную продажу в ближайшие годы. В целом количество билетов, реализуемых интернет-путем, достигает в настоящее время уже 10 %. По мере приобретения солидными мировыми авиакомпаниями уже существующих крупных коммерческих сайтов в области туризма и отдыха в скором времени этот процент может существенно возрасти.

Бывают случаи, когда один человек желает оплатить билет другому лицу, находящемуся в другом городе (или даже стране). Для этой цели существует специальная процедура продажи Prepaid Ticket Advice (PTA). Она заключается в том, что спонсор (лицо, оплачивающее билет) приходит в представительство перевозчика, *бронирует и оплачивает билет. При этом называет фамилию* пассажира и географический пункт, где пассажир должен получить этот документ (естественно, в таком географическом пункте должно быть представительство данной авиакомпании). Однако

такой способ оплаты билета имеет некоторые неудобства. Во-первых, по международным нормам в городе может быть только один офис, занимающийся РТА. Во-вторых, при оплате билета спонсору будут доступны лишь международные довольно дорогие «опубликованные тарифы», поскольку льготные и спецтарифы действуют только в пункте начала перевозки (т.е. там, где находится пассажир, а не спонсор). В-третьих, эта услуга платная, хотя и не очень дорогая (30—35 $ США).

Более удобным вариантом в подобной ситуации является *оплата билета кредитной картой без присутствия владельца* — так называемая «Авторизационная форма». Данная операция по оплате проездного документа заключается в том, что спонсор связывается с агентством, находящимся в пункте, из которого собирается лететь пассажир, бронирует ему билет, оговаривает его стоимость и посылает авторизованное письмо по факсу или по электронной почте. Агент выписывает билет в счет кредитной карты спонсора, а пассажир забирает билет в удобное для него время или билет отправляется пассажиру заказной почтой.

Следует иметь в виду, что в любом случае при покупке авиабилета существует много тонкостей, которые не всегда известны рядовому клиенту. Иногда случается так, что правила применения выбранного тарифа становятся неприятной неожиданностью для пассажира. Поэтому при покупке билета надо интересоваться всеми особенностями понравившегося тарифа.

Глава 3

АВИАЦИОННЫЕ ТАРИФЫ

3.1. Виды и типы тарифов

Тариф — это утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая авиаперевозчиком за перевозку пассажира в соответствии с применяемым классом обслуживания, от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту.

В международной практике воздушных перевозок существуют отдельные группы тарифов, которые определяются порядком их разработки и условиями применения.

Различают несколько видов тарифов: опубликованные тарифы IATA, опубликованные тарифы авиакомпаний, конфиденциальные тарифы авиакомпаний, специальные предложения.

Опубликованные тарифы IATA устанавливаются Международной Ассоциацией Авиаперевозчиков, призванной защищать коммерческие интересы входящих в нее участников. Международные тарифы, регулируемые IATA, являются базисными; не зависят от авиакомпаний; приводятся во всех международных системах бронирования и печатаются во всех тарифных справочниках, в связи с чем и называются опубликованными. Опубликованные тарифы IATA используются при расчетах сложных маршрутов, где участвуют несколько перевозчиков.

Опубликованные тарифы авиакомпаний представляют собой тарифы, разработанные конкретным авиаперевозчиком на конкретном направлении. Правда, они устанавливаются по согласованию с IATA, поэтому отличаются от них ненамного (разница может составлять от 2 до 10 $ США). Опубликованные тарифы авиакомпаний, так же как и опубликованные тарифы IATA, применяются при расчете воздушных маршрутов с участием нескольких перевозчиков.

В некоторых случаях расчет авиатарифа представляет собой довольно сложный процесс, осуществляемый в соответствии с определенными правилами. Величина тарифа зависит от расстояния между пунктами перелета, наличия остановок по маршруту (stopover), класса обслуживания, а также от того, осуществляется перелет в один конец или в оба конца. В перевозке, где участвуют авиакомпании разных стран, при расчете тарифов используют искусственно введенную нейтральную расчетную единицу NUC (Neutral Units of Construction), которая позволяет нейтрализовать влияние курсов валют разных государств по отношению друг к другу.

Конфиденциальные тарифы авиакомпаний являются коммерческой тайной каждой авиакомпании, нигде не публикуются и не-

доступны в международных системах бронирования. Предлагаются они на простых маршрутах, выполняемых одним перевозчиком. Эти тарифы более дешевые по сравнению с опубликованными и зависят от спроса и конкуренции на данном направлении. Особенностью конфиденциальных тарифов является выполнение многих специальных условий их применения, а также возможность приобретения билетов по ним только в точке начала перевозки.

В последнее время большое распространение получили различные ***специальные предложения*** (по существу — рекламные тарифы). Их основной целью является желание авиакомпаний «напомнить о себе», привлечь пассажиров на новые рейсы, сохранить конкурентоспособность на старом направлении, заполнить незагруженные рейсы в несезон. Спецпредложения периодически разрабатывают как отечественные, так и иностранные авиакомпании, как на внутренних, так и на международных линиях. Например, в канун 2000 г. авиакомпания «British Midland» предложила своим клиентам в рекламных целях три категории билетов бизнес-класса. Билет категории «А» стоимостью 99 фунтов стерлингов предполагал перевозку из аэропорта Хитроу только внутри Соединенного Королевства; билет категории «В» стоимостью 159 фунтов стерлингов распространялся на перевозки на близкие расстояния из аэропорта Хитроу в Амстердам, Брюссель, Дублин, Кёльн, Франкфурт. Для перелетов на дальние расстояния (из Хитроу в Ниццу, Прагу, Варшаву) предлагался билет категории «С» всего за 229 фунтов стерлингов.

Весной 2001 г. отечественная компания «Аэрофлот» провела рекламную акцию «В Европу за 99 USD», в которой приняли участие более 7 тыс. пассажиров. Благодаря ей многие люди, которым «Аэрофлот» предоставил возможность совершить путешествие в города Западной Европы по этому рекламному тарифу, смогли осуществить то, что им не удавалось в силу ограниченных финансовых возможностей. С другой стороны, эти полеты имели большое значение и для самой авиакомпании — она не только приобрела новых друзей в лице значительной части участников акции, но и догрузила рейсы, которые не обещали значительной наполняемости, и тем самым получила прибавку к доходам.

В конце 2001 г. «Аэрофлот» успешно провел еще одно рекламное мероприятие — «пассажиры, которые приобретут билеты на европейские маршруты до 20 декабря, получат скидку в 100 $ США на любой регулярный рейс в Европу с 15 января по 20 марта 2002 г.». А осенне-зимняя акция, получившая название «Улетные предложения» и проводившаяся в октябре—ноябре 2002 г., позволила перевозчику получить 8%-ный рост занятости кресел.

Рекламные акции, осуществляемые перевозчиками, в целом выгодны обеим сторонам, однако они имеют один существенный недостаток — непредсказуемость их проведения. Невозможно за-

ранее предсказать, какая авиакомпания, на каком направлении выступит со своим специальным предложением; какие будут сроки проведения акции, стоимость билета, налагаемые ограничения на перевозки. Тем не менее пассажир, заинтересованный в приобретении билета по минимальной цене, может найти информацию, касающуюся спецпредложений авиаперевозчиков, на интернет-сайтах этих авиакомпаний или в их рекламных проспектах.

Все названные виды тарифов по условиям применения подразделяются на типы: нормальные (Normal Fares), специальные (Special of Promotional Fares) и льготные (Discounted Fares).

Нормальные тарифы — это полные тарифы первого (F), бизнес- (C) и эконом- (Y) классов обслуживания; тарифы второго уровня (первого, бизнес- и эконом-класса соответственно), подразумевающие примечания, оговоренные специальными условиями применения этих тарифов; тарифы первого, бизнес- и эконом-класса со скидками для детей от 2 до 12 лет и инфантов (детей в возрасте до 2 лет).

Нормальные тарифы предполагают перелет в оба конца («туда — обратно»), не накладывают никаких ограничений на срок действия билета (срок действия билета — один год с начала перевозки по первому полетному купону, если перевозка начата) и разрешают бронировать билеты за 365 дней до вылета с фиксированной или открытой датой. Пассажир, приобретший билет по нормальному тарифу, может изменить дату вылета, вернуть билет обратно в кассу даже после вылета самолета (правда, в этом случае некоторые компании удерживают штраф — 10 % стоимости билета), сделать несколько остановок по маршруту, менять маршрут и т.д. Кроме того, в соответствии с нормальным тарифом можно купить билет в одну сторону (One Way — OW). Необходимо помнить, что покупка билета в одну сторону всегда реализуется по базовым тарифам, без применения льгот. Однако есть страны, в которые продавать билет в одну сторону вообще запрещено (за исключением тех лиц, которые официально прибывают на постоянное место жительства). Нормальные тарифы — это наиболее дорогие тарифы.

Специальные тарифы — это все тарифы, не подпадающие под определение нормальных тарифов и опубликованные в официальных справочниках перевозчиков и на экранах систем бронирования.

Специальные тарифы — это наиболее дешевые типы тарифов, однако их дешевизна предполагает довольно большое количество ограничений при их применении. Правило, которое используют при этом перевозчики, отражает такую закономерность — чем дешевле тариф, тем жестче условия его применения. Условия, ограничивающие применение тарифов, устанавливаются для того, чтобы снизить вероятность приобретения бизнес-пассажирами билетов по дешевым тарифам.

К *основным ограничениям специальных тарифов* относятся следующие:

– спецтарифы имеют минимальный и максимальный сроки пребывания за границей. Минимальный срок пребывания составляет, за редким исключением, ночь с субботы на воскресенье (*так называемое «Правило воскресенья»*), максимальный срок — от 1 до 6 мес.;

– спецтарифы, как правило, не допускают остановки в пути следования или требуют доплату за такую возможность (остановкой в пути — stopover — считается остановка более чем на сутки). Если же пассажиру необходимо осуществить остановку в каком-либо промежуточном пункте более чем на сутки, то ему предложат тариф, разрешающий stopover, однако он будет гораздо дороже спецтарифа;

– все специальные тарифы имеют фиксированные даты вылета, которые либо запрещается менять совсем, либо разрешается, но с очень большими штрафами. Если по условиям тарифа изменение даты возможно со штрафом, то на сумму штрафа выписывается специальный бланк строгой отчетности — ордер различных сборов «MCO» (Miscellaneous Charger Order). В нем указывается, какая сумма и за что взята с пассажира. Копию ордера прикалывают к билету пассажира, и он предъявляет ее при регистрации. Кроме того, на билет наклеивается стикер (самоклеящаяся бумажка), в котором указаны номер рейса и новая дата вылета;

– билеты, купленные по спецтарифам, практически невозможно сдать. Возврат билета, выписанного по спецтарифу, производится авиакомпанией в исключительных случаях и с уплатой больших штрафов;

– спецтарифы нельзя бронировать — как правило, билеты должны быть оплачены и выкуплены сразу или в течение определенного промежутка времени (24—72 ч);

– иногда у пассажира имеется необходимость прилететь в один пункт, а вернуться из другого. Такой маршрут для специальных опубликованных тарифов обычно разрешен только в пределах одной страны;

– большинство специальных тарифов продаются только «туда и обратно» (RT — Round Trip), и перевозка «обратно» оплачивается одновременно с перевозкой «туда» (а изменение даты возможно только со штрафными санкциями);

– количество мест в самолете, которое авиакомпания продает по спецтарифам, мало, в связи с чем приобрести билет по спецтарифу не всегда удается.

Специальные тарифы можно разделить на четыре основные группы: 1) экскурсионные тарифы (Excursion fares); 2) молодежные тарифы; 3) групповые тарифы (Group travel fares); 4) тарифы инклюзив-тур (IT fares/Package holiday fares).

1. *Экскурсионные тарифы* являются наиболее популярными, они рассчитаны на туристов и имеют ограничения, делающие их неприемлемыми для бизнес-потоков. Основными особенностями экскурсионных тарифов являются ограничение по минимальному и максимальному срокам пребывания за рубежом, обязательный полет в оба конца, сокращенный срок годности билета. Минимальный срок пребывания за рубежом по экскурсионным тарифам от 7 до 1 дня, включая воскресенье; максимальный срок пребывания может колебаться от 1 до 6 мес. — это зависит от направления маршрута и страны пребывания. Некоторые экскурсионные тарифы имеют ограничения по срокам выкупа.

Тем не менее билет, приобретенный по экскурсионному тарифу, может иметь фиксированную или открытую дату. Такой билет можно сдать (даже после вылета), изменить в нем дату вылета в пределах действия срока годности (правда, с уплатой штрафа).

Экскурсионные тарифы более дешевые, чем нормальные, но более дорогие по сравнению с другими специальными тарифами.

Экскурсионные тарифы делятся на три основные категории: 1) YEE — экскурсионный тариф «туда и обратно»; 2) специальный экскурсионный тариф PEX (YPX) с жесткими ограничениями по условиям применения и специальный экскурсионный тариф *SUPER PEX* (YSX) с особо жесткими ограничениями по условиям применения; 3) специальный экскурсионный тариф APEX (YAP) с ограничениями по времени продажи и специальный экскурсионный тариф SUPER APEX (YAB) с ограничениями по времени продажи и по условиям применения.

Спецтариф на пассажирские перевозки PEX имеет фиксированные даты вылета «туда» и «обратно», срок действия, как правило, 2 или 3 мес. По этому тарифу действуют ограничения по минимальному сроку (включая воскресенье) и максимальному сроку (2—3 мес.) пребывания за рубежом. Бронирование и выкуп билета регламентированы специальными правилами; возврат билета до вылета сопровождается очень большим штрафом, после вылета сдать билет невозможно.

Спецтариф APEX еще более дешевый, чем PEX, но у него, как правило, еще больше ограничений. Помимо вышеназванных ограничений APEX имеет лимитированные сроки продажи билетов (период «дедлайна»), после которых не разрешается реализация билета по этому тарифу. Период дедлайна может составлять от 7 до 28 дней в зависимости от направления. Дата прилета и вылета фиксированы, их невозможно изменить. Правда, в исключительных случаях авиакомпания может пойти навстречу пассажиру и перенести дату обратного вылета (в пределах срока действия тарифа) с оплатой штрафа, составляющего от 10 до 50 % стоимости билета.

При опоздании на рейс по тарифам PEX и APEX авиакомпания никогда не перебронирует билет и не выплатит никаких компенсаций за исключением случаев, если человек заболел. В последней ситуации перевозчик может либо продлить срок действия билета, либо все-таки выплатить его стоимость с удержанием штрафа.

Тариф APEX бывает трех видов в зависимости от максимального срока пребывания за границей: AP1M (максимальный срок — месяц); AP2M (максимальный срок — 2 мес.); AP3M (максимальный срок — 3 мес.).

Особенностью специального экскурсионного тарифа SUPER APEX является то, что при его применении нет единых правил, разные перевозчики устанавливают свои ограничения и запреты. Эти запреты в данном случае могут касаться как периода дедлайна (за 21, 14, 7 дней и наоборот — не ранее 7, 3 дней), так и установления дней «блэкаутов» (дней, по которым вообще нельзя летать по этим тарифам). Некоторые авиакомпании в системах SUPER APEX налагают ограничения на номера рейсов, конкретные аэропорты, на дни недели и время суток, а иногда даже на цель поездки пассажира и его национальность. Как правило, этот тариф вводится в низкий для авиакомпании сезон.

Все ограничения специальных тарифов имеют определенную цель. Так, ужесточение срока действия вводится для ограничения использования специальных тарифов бизнесменами; ограничение применения по времени суток, дням недели, сезонам используется для оптимизации загрузки самолетов при неравномерном спросе на перевозки; ограничения по бронированию, продаже и выписке билета регулируют спрос на самые дешевые спецтарифы. В то же время дешевые тарифы позволяют максимизировать загрузку самолета, а также покрыть возможные потери от неявки на рейс пассажиров, имеющих на руках билеты, выписанные по тарифам с либеральными условиями применения (с возможностью возврата билетов без штрафа, возможностью изменения даты вылета без штрафа и т.д.).

2. *Молодежные тарифы* имеют ограниченный возрастной ценз, который на разных направлениях составляет от 24 до 26 лет. Срок годности билета, купленного по молодежному тарифу, составляет год. Бронировать билет можно за 365 дней до вылета, однако ограничены сроки его выкупа (за 2 мес до начала вылета; за 7 дней, за 3 дня — в зависимости от направления); предоставляется открытая дата обратного вылета; сроки пребывания за рубежом не ограничены. Изменение даты вылета возможно при уплате штрафа, однако возврат билета запрещен. Некоторые авиакомпании устанавливают свои правила применения молодежных тарифов: предлагают групповые скидки, расширяют возрастной ценз, предоставляют право купить билет в одну сторону с оплатой 50 % полного тарифа, ограничивают количество остановок в пути и др.

Следует отметить, что молодежные тарифы на авиабилеты действуют только для владельцев карточек ISIC и GO-25, которые выпускаются Международной Студенческой Туристической Конфедерацией.

Международное студенческое удостоверение ISIC (International Student Identity Card) является формой студенческого билета, утвержденной ЮНЕСКО. По этому удостоверению турист может во всем мире получить скидки при приобретении авиа- и железнодорожных билетов; автобилетов при международных перевозках; скидки при размещении в отелях, мотелях, молодежных общежитиях, а также на посещение музеев, выставок, дискотек, спортивных мероприятий, ночных клубов. При этом для владельцев ISIC некоторые авиакомпании либо уменьшают возрастные ограничения (до 34 лет — «British Airways»), либо вообще их снимают («Трансаэро»). Если же человек не относится к учащейся молодежи, но ему еще нет 26 лет, то он может оформить себе Международную молодежную Туристическую карту GO-25, которая дает ее владельцу те же права, что и студенческая карта ISIC.

Аналогичными правами могут воспользоваться учителя, преподаватели, профессора и инструкторы, официально работающие в штате образовательных учреждений по предоставлению соответствующего удостоверения ITIC (International Teacher Identity Card — Международное учительское/профессорское удостоверение). Правда, получить специальные тарифы при авиаперевозках владельцы ITIC могут лишь на рейсах «Lufthansa» и некоторых направлениях «British Airways».

Оформить международные карточки ISIC, ITIC, GO-25 можно в международном студенческом агентстве STAR (Student Travel Agency Russia) или в какой-либо крупной турфирме. Для этого необходимо предоставить одну фотокарточку, документ, подтверждающий статус студента или преподавателя (для получения ISIC и ITIC), или паспорт (для получения GO-25).

3. *Групповой тариф* применяется, как правило, для групп учащихся школ и других учебных заведений в возрасте до 19 лет и сопровождающего их руководителя при полетах в некоторые пункты Европы. Регламентируются минимальная численность группы (10 детей плюс один взрослый, который приобретает билет по льготному тарифу) и цель поездки (повышение уровня образования и культурный обмен). Скидки для детей в возрасте от 2 до 12 лет по этому тарифу не предоставляются. Условия применения тарифа для группы школьников определяются специальными правилами. Так, по групповому тарифу можно изменить дату вылета, однако для этого необходимо доплатить разницу в стоимости группового и индивидуального тарифа.

4. *Тарифы «инклюзив-тур»* распространяются только через турфирмы-операторы среди индивидуальных и групповых туристов.

Помимо лимитированного срока пребывания за границей эти тарифы предусматривают ограничения по числу туристов в группе (в зависимости от направления количество туристов должно быть не менее 4—25 человек), по направлению, а также предполагают наличие документального подтверждения туристской принадлежности. Как правило, эти тарифы не публикуются на основном агентском экране и могут быть предложены пассажирам вместе с пакетом дополнительных услуг, включающим: бронирование гостиницы и автомобиля; билеты на культурные и спортивные мероприятия; питание; экскурсии и услуги по доставке пассажиров от аэропорта к месту отдыха.

Льготные тарифы — это тарифы, взятые в процентном отношении к публикуемым тарифам. К наиболее известным льготным тарифам относятся следующие:

супружеский тариф, применяется при полетах в ограниченное число стран. Одному из супругов предоставляется 50%-ная скидка от тарифа первого, бизнес- или эконом-класса. Ограничивается срок действия билета — 1 мес., условия применения тарифа регламентируются специальными правилами;

семейный тариф, также применяется на ограниченном числе направлений. Скидка 50 % предоставляется к тарифу эконом-класса для сопровождающего супруга и детей в возрасте от 2 до 25 лет. Срок действия билета ограничен 1 мес. Дополнительные скидки к семейному тарифу не предоставляются. Условия применения и возврата билета регламентированы специальными правилами, зависящими от выбранного маршрута, и оговариваются при оформлении билета.

Большинство авиаперевозчиков предлагают своим клиентам скидки по ряду тарифов, учитывающие различные социальные группы, профессиональную принадлежность, национальность и т. п. Прежде всего это скидки для детей.

Скидки для детей до 2 лет представляют собой тариф со скидкой 90 % стоимости нормального. По этому тарифу ребенку не предоставляется отдельного места в салоне самолета и права бесплатного провоза багажа.

Скидки для детей от 2 до 12 лет — тариф со скидкой 30—50 % стоимости нормального. Он предоставляет ребенку отдельное место и право на провоз бесплатного багажа по общепринятым нормам.

При полетах в Европу (за исключением стран Скандинавии и Великобритании) применяются *скидки* (25 %) к полным и экскурсионным тарифам *для лиц, достигших 60 лет*.

Рядом перевозчиков предусмотрены *скидки* (от 50 до 100 %) *для работников авиакомпаний*, а также *для агентов туристских фирм* (до 75 %).

Некоторые отечественные авиакомпании предлагают *скидки определенным категориям пассажиров*, в частности: 30%-ная скидка

при покупке билета «туда и обратно» («Аэрофлот»); 30%-ная скидка иностранным гражданам; 50%-ная скидка многодетным матерям («Пулково»). Помимо этого, на территории России действуют тарифы, основанные на применении государственных льгот к отдельным категориям пассажиров — депутатам Государственной Думы РФ; героям СССР и РФ; инвалидам войны 1, 2 и 3-й групп и лицам, приравненным к ним; сопровождающим инвалидов 1-й группы или ребенка-инвалида; детям-инвалидам в возрасте до 18 лет.

Следует иметь в виду, что многие перечисленные скидки применяются при полете только в эконом-классе и, кроме того, могут иметь сезонный характер.

Применение специальных, льготных тарифов и скидок не ведет к снижению качества сервиса: клиента не посадят в сломанное кресло, не подадут облегченный обед, не обнесут прохладительными и горячительными напитками. Разница в стоимости билетов определяется лишь степенью свободы в действиях — чем дороже билет, тем более свободен пассажир в выборе условий перевозки и в изменении своих планов.

Что же касается смысла разработки и применения льготных тарифов и различных систем скидок, то здесь авиакомпании преследуют две цели. С одной стороны, это, безусловно, коммерческий интерес — ведь лучше продавать билеты по более низким ценам, чем вообще не найти на них покупателей. С другой стороны, авиакомпании обязаны поддерживать определенную социальную политику, проводимую правительствами своих государств для поддержания менее обеспеченных слоев населения (молодежи, пенсионеров, учащихся и др.).

Как видно из приведенного материала, тариф авиаперелета определяется многими факторами. Однако, для того чтобы приобрести билет по наиболее низкой цене, следует придерживаться ряда р е к о м е н д а ц и й.

Срок пребывания за рубежом лучше планировать с учетом «правила воскресенья». Часто выгоднее оплатить лишнюю ночь в гостинице, но зато приобрести билет по льготному тарифу, который будет в 2—3 раза дешевле. Для перелета лучше пользоваться услугами одной авиакомпании, так как она может предложить для перевозки конфиденциальный тариф. При перевозке, включающей более пары городов, следует выбирать такой маршрут, чтобы его траектория была как можно ближе к прямой линии, поскольку это связано с определенными правилами расчета тарифов. При сложных маршрутах следует стараться не делать остановок, превышающих 1 сут. (stopover). При международных перелетах стараться исключить разрывов в маршрутах, так как большинство спецтарифов их не допускает. При этом под разрывом маршрута понимается ситуация, когда пассажир прилетает в один пункт, а возвращается назад из другого.

3.2. Обозначение тарифов

Выше отмечалось, что тариф, по которому осуществляется перевозка, указывается в билете.

В таблице 1 приведены примеры тарифов, применяемых «Аэрофлотом» на линии «Москва — Каир», и обозначение их в графе «Класс бронирования».

Таблица 1

Примеры тарифов, применяемых «Аэрофлотом» на линии «Москва — Каир»

Тип/Наименование тарифа	Класс бронирования	Срок min/max пребывания	Ограничения
F — нормальный тариф первого класса	F	—	—
A — тариф первого класса со скидкой	A	—	—
C — нормальный тариф бизнес-класса	C	—	—
D — тариф бизнес-класса со скидкой	D	—	—
Y — нормальный тариф эконом-класса	Y	—	—
MLEE3M — экскурсионный тариф, 3-месячный, низкий сезон	M	6 дней/3 мес.	—
KLPX45 — специальный экскурсионный тариф (PEX), 45 дней, низкий сезон (специальный тариф низкого уровня)	K	6 дней/45 дней	Штраф 75 $ США за изменение даты вылета
HLSX14 — специальный тариф низкого уровня SUPER PEX	H	Не ограничен/14 дней	Не подлежит возврату, за изменение даты вылета — штраф 50 $ США
QZZ — молодежный студенческий тариф	Q	—	Возраст — 12 — 25 лет
UIT35 — тариф инклюзив-тур (индивидуальный), 35 дней	U	6 дней/35 дней	Штраф за изменение даты вылета 35 $ США

Каждый тариф имеет свой код, отражающий класс обслуживания и тип тарифа. Код нормального тарифа состоит из основного кода (например, F/C/Y/J и т.д.), который может публиковаться автономно или в комбинации с кодами второго уровня, а также с кодами скидок (Discount).

Основные коды нормальных тарифов подразделяются:

R/P/F — коды годовых тарифов для перевозки в салоне первого класса;

C/J — коды годовых тарифов для перевозки в бизнес-классе;

Y — коды годовых тарифов для перевозки в эконом-классе.

Коды второго уровня могут указывать сезон (если между одной парой городов в одном и том же направлении установлено несколько тарифов с одним кодом, действующих в разные сезоны года); дни недели (если величина тарифа с одним и тем же основным кодом различна в зависимости от того, в какие дни недели пассажир вылетает из пункта отправления и возвращается из пункта назначения) и скидку (если она применяется к нормальным тарифам), которая публикуется в конце кода тарифа.

Коды второго уровня могут иметь следующие обозначения:

L — низкий сезон (Low Season);

K — базовый сезон (Intermediate/Shoulder/Basic Season);

H — высокий сезон (High Season);

W — указатель тарифа, действующего в пятницу, субботу и воскресенье (Week-end Period);

X — указатель тарифа, действующего в остальные дни недели (Mid-week Period); как правило, рейсы в середине недели продаются по более низким ценам.

Ниже приведены примеры кодов обозначения некоторых нормальных тарифов:

YL — перевозка по годовому тарифу эконом-класса с началом перевозки в низкий сезон, так как уровень тарифа на дату начала перевозки определяет стоимость перевозки по всему маршруту;

CX — перевозка по годовому тарифу бизнес-класса, начинающаяся и заканчивающаяся в дни, которые не подпадают под определение Week-end. Если перевозка начинается в период Mid-week и заканчивается в период Week-end, то тарифы складываются на основе 1/2RT – CX + CW;

FCH — перевозка по годовому тарифу первого класса ребенка в возрасте от 2 до 12 лет (CH — код, обозначающий ребенка в возрасте от 2 до 12 лет);

YLXIN — перевозка пассажира в возрасте до 2 лет по годовому тарифу эконом-класса с началом перевозки в низкий сезон в период, относящийся к Mid-week (IN — код, обозначающий ребенка в возрасте до 2 лет).

Коды молодежных тарифов, как правило, содержат буквенные символы ZZ; *экскурсионных тарифов* — буквенные символы EE и

время пребывания пассажира в пункте назначения (которое указывается в конце кода). Например:

YNXEE3M — экскурсионный тариф для путешествия в середине недели в салоне эконом-класса в высокий сезон, с пребыванием пассажира в пункте назначения не более 3 мес.;

YNAP — экскурсионный тариф с ограничением по времени продажи, в высокий сезон в салоне эконом-класса самолета;

YLXZZ — молодежный тариф для путешествия в середине недели в низкий сезон в эконом-классе;

YTT35 — тариф инклюзив-тур на путешествие в эконом-классе с пребыванием в стране назначения 35 дней.

Как отмечалось выше, при оформлении билета в нем отражается класс бронирования, характеризующий тип тарифа, и обозначается определенной латинской буквой. Так, класс бронирования при обслуживании пассажиров первого класса может обозначаться: R — сверхзвуковой самолет; P — улучшенный первый класс (спальные места, спутниковые телефоны, индивидуальный монитор); F — первый класс; A — первый класс со скидкой. При обслуживании бизнес-класса применяются литеры: J — улучшенный бизнес-класс (более просторные кресла, более изысканное меню, дополнительные развлечения — компьютерные игры); C — бизнес-класс; D — бизнес-класс со скидкой. Обслуживание пассажиров эконом-класса может обозначаться буквами: W — улучшенный эконом-класс (увеличено расстояние между рядами кресел); Y — эконом-класс; H, L, W, Q и т.д. — эконом-класс со скидкой.

3.3. Общие правила применения тарифов

В международной практике существует ряд правил, распространяющихся на все тарифы:

– по оплаченному тарифу производится перевозка от пункта отправления до пункта назначения. При этом тариф не включает наземное транспортное обслуживание между аэропортом и центром города, за исключением случаев, когда это предусмотрено перевозчиком и предоставляется без взимания дополнительной платы;

– применяемый тариф должен быть действующим на день начала перевозки. Билеты, оформленные и оплаченные до объявленного перевозчиком изменения тарифа или курса валюты, действительны без доплаты до тарифа, действующего на день начала перевозки;

– никакие изменения в тарифах или правилах не влияют на условия договора перевозки, если она уже началась;

– пассажир имеет право до получения билета выбрать желаемый маршрут, если величина тарифа, построенного между пунк-

тами отправления и назначения, содержащими различные промежуточные пункты, при этом не меняется;

– *пассажир имеет право изменить маршрут перевозки. Если при* этом тариф изменяется, то пассажиру выписывается новый билет по тарифу, соответствующему измененной перевозке. Если при этом тариф выше ранее оплаченного, то сумма доплаты рассчитывается как разница между первоначальным тарифом и тарифом измененной перевозки, включая все необходимые сборы. Если тариф для измененной перевозки меньше, чем тариф первоначальной перевозки, то разница между ними возвращается пассажиру;

– стоимость перевозки и сборы оплачиваются в валюте, определяемой перевозчиком в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи. Если оплата перевозки производится в иной валюте, чем валюта опубликованного тарифа, то используется действующий банковский курс валют, применяемый перевозчиком. Бюллетень действующих курсов валют должен предъявляться пассажиру перевозчиком или его агентом при оплате тарифа за международную перевозку.

Перевозчик не обязан выполнять перевозку пассажира или *его багажа* и может отказать в продолжении такой перевозки, если: 1) она не была оплачена в соответствии с действующими тарифами; 2) не были оплачены соответствующие сборы; 3) не была соблюдена *кредитная договоренность, установленная между* перевозчиком и организацией или лицом, производящим оплату.

Технология расчета авиатарифа довольно сложна. Об этом говорит тот факт, что в ежегодно рассылаемых рекомендациях IATA раздел, посвященный расчету стоимости авиаперевозок, занимает более 100 страниц. Помимо того что существуют определенные понятия, которыми пользуются при расчете тарифов («максимально разрешенные мили», «мили по билету», «сквозной тариф» и т. п.), в реальной практике применяется большое количество проверок и правил для получения оптимального результата при расчете стоимости билета. Из этого следует, что оператору надо быть достаточно квалифицированным специалистом, чтобы правильно рассчитать тариф. В последнее время для более быстрого решения этой проблемы используются компьютерные системы расчета тарифов.

Глава 4

СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ АВИАБИЛЕТОВ

Важной особенностью любого авиапутешествия является *бронирование авиабилета* (т. е. предварительный заказ авиабилета), *дающее пассажиру гарантию на закрепление за ним места на воздушном лайнере, осуществляющем выбранный рейс, на определенную дату.*

Бронирование авиабилетов может быть произведено в аэропортах, представительствах авиакомпании и в туристских фирмах, которые имеют право оформления перевозки. Для бронирования билета клиент может обратиться к агенту по бронированию непосредственно, по телефону или через Интернет. Как уже отмечалось ранее, последний способ бронирования достаточно широко пропагандируется авиаперевозчиками в целях улучшения обслуживания туристов.

Существует ряд правил, которые должны соблюдать пассажир и агент по продаже билетов для быстрого и успешного процесса бронирования. При заказе билета пассажир должен сообщить агенту по бронированию все сведения, касающиеся конкретных условий перевозки (маршрут, дата вылета, класс обслуживания, количество мест), а также информацию, касающуюся особых условий перевозки, если они имеются. К последним относятся:

– несопровождаемый ребенок от 2 до 12 лет;

– глухой или слепой пассажир (без сопровождения, с сопровождением или с сопровождением собакой-поводырем);

– инвалид в кресле-коляске или инвалид, способный передвигаться самостоятельно;

– больной на носилках;

– пассажир со специальным питанием;

– наличие сверхнормативного багажа, негабаритного багажа в салоне самолета;

– перевозка животного или птицы, оружия, спортивного снаряжения и др.

Полученная от клиента информация вносится в автоматизированную систему бронирования (АСБ), и в случае положительного ответа эта система выдает статус, подтверждающий прием заказа.

Сроки бронирования авиабилета определяются правилами применения тарифов. Существуют тарифы, по которым можно бронировать билеты за год до вылета; другие тарифы ограничивают сроки бронирования за месяц, две недели, неделю до начала перевозки и т. д. Некоторые тарифы обязывают клиентов выкупать билеты сразу — в течение 24 — 72 ч. При бронировании клиенту должна

быть выдана полная информация о тарифе и правилах его применения.

Пока пассажир не выкупил билет, бронирование считается предварительным. По истечении срока действия брони (который также устанавливается правилами применения тарифов) заказ может аннулироваться без предупреждения. При необходимости перевозчик имеет право потребовать от клиента переподтверждения (повторного подтверждения) бронирования билета по маршруту вперед или на обратный путь, которое можно осуществить либо лично, либо по телефону. Если же пассажир не сделает этого в течение определенного срока, то перевозчик имеет право отменить бронирование на рейс дальше по маршруту или на обратный рейс.

Сведения, полученные от пассажира, должны сохраняться авиаперевозчиком в тайне и могут быть переданы только его агентам, другим перевозчикам, фирмам, предоставляющим дополнительные услуги, а также соответствующим государственным органам.

Как уже отмечалось, вся поступившая от пассажира информация вносится в автоматизированную систему бронирования (АСБ).

АСБ — это информационная компьютерная система, содержащая сведения о маршрутах воздушных линий, расписаниях перевозчиков, тарифах, применяемых скидках, наличии свободных мест на самолетах и т. п.

Первая АСБ под названием «Apollo» была введена в действие в 1976 г. американской авиакомпанией «United Airlines». Вслед за ней «American Airlines» сделала свою АСБ и назвала ее «Sabre». Обе системы очень быстро превратились в коллективные, т. е. они стали обслуживать целые группы авиакомпаний, предоставляя информацию не только о наличии мест на том или ином рейсе, но и общую информацию о рейсах перевозчиков, подробное описание тарифов, сведения о длительности полетов и об особенностях маршрутов. В 80-х гг. эти системы стали стремительно завоевывать международный рынок по бронированию авиабилетов.

Вскоре высокая эффективность использования компьютерных систем бронирования дала возможность владельцам АСБ заняться смежными отраслями туристского бизнеса. Для этого они начали включать в программы компьютерных систем информацию о прокате автомобилей, размещении в гостиницах, продаже железнодорожных билетов, оформлении заграничных паспортов и других услугах. Это существенно укрепило сотрудничество АСБ с турфирмами и привело к установке терминалов бронирования в крупных агентствах, а также к разработке специальных программ для агентств, позволяющих вести компьютерную обработку их документации и бухгалтерского учета. В настоящее время бо́льшая часть авиабилетов, продаваемых на рейсы в Западной Европе и Америке, реализуются через турагентства, подключенные к крупным компьютерным системам бронирования, которые фактически

превратились в глобальные системы резервирования туристских услуг (Global Distribution Systems — GDS).

Основной целью сотрудничества АСБ с турагентствами является максимальное расширение своей сети продаж. Особенно преуспела в этом АСБ «Sabre». Ею были разработаны две специализированные программы, позволяющие фирмам или отдельным гражданам входить в систему со своих компьютеров для бронирования различных услуг и получения интересующей их информации. Представленная информация очень обширна и содержит сведения о погоде в наиболее крупных городах мира; о валюте и курсе обмена валют в гостиницах; об услугах Всемирной Ассоциации Турагентств по предоставлению переводчиков, многоязычных гидов, автомобилей. Программы позволяют бронировать места в гостиницах; приобретать билеты на железнодорожные и автобусные маршруты и круизные суда; заказывать билеты в театры, на выставки и в музеи; организовывать экскурсии, выбирать развлечения, перечень которых имеется в соответствующем блоке информации. «Sabre» позволяет демонстрировать на дисплеях географические карты, фотоснимки мест отдыха, пляжей, номеров гостиниц, что дает возможность клиенту по своему вкусу определить место и условия проживания и отдыха.

Для авиапассажиров системой «Sabre» разработана специальная программа поиска низких цен, позволяющая день за днем просматривать все рейсы и выявлять самые дешевые из них, так как многие авиаперевозчики с приближением даты вылета снижают цены с целью заполнения оставшихся мест. Кроме того, «Sabre» предлагает помощь в поиске самых дешевых билетов без штрафа в случае отказа; без лимитирования минимального и максимального времени пребывания в пункте назначения; без требования предварительной покупки билета и др.

Вообще американские компьютерные системы бронирования на сегодняшний день достигли наибольшего развития. Помимо вышеназванных на международном рынке бронирования туруслуг довольно успешно функционируют американские АСБ «System One» и «Worldspan». В России на основе интеграции с последней российско-американской компанией «Travel City» была создана система бронирования авиабилетов и туристских услуг «Avantix.ru», которая в настоящее время выступает в роли полноценного виртуального агентства. Она позволяет бронировать через Интернет широкий спектр туристских услуг, включая бронирование авиабилетов на все регулярные рейсы крупнейших авиакомпаний мира по всему диапазону тарифов, резервирование автотранспорта и отелей за границей, причем даже в день вылета. Впоследствии «Avantix.ru» предполагает предоставлять возможность бронирования услуг не только туристским агентствам-партнерам, но и прямым пользователям.

Помимо американских систем бронирования услуг существуют аналогичные системы, созданные и в других регионах — в Европе, Азии, Австралии, Африке. В 1987 г. *в Европе* возникло два крупных объединения компьютерного бронирования — «Amadeus» и «Galileo». В систему «Amadeus» вошли АСБ следующих авиакомпаний: «Air France», «Air Inter», «Iberia», «Lufthansa», «Finnair», «Irslander» и др. Система «Galileo» объединила АСБ «Alitalia», «British Airways», «Sabena», «KLM», «Swissair» и др. Обе эти системы бронирования имеют десятки тысяч терминалов в туристских агентствах многих стран мира, через которые можно бронировать билеты на рейсы различных авиакомпаний, размещение в гостиничных цепях и независимых гостиницах, арендовать автомобили у наиболее известных компаний прокатного бизнеса, а также получать массу разнообразной информации.

В *азиатском регионе* самой крупной системой компьютерного бронирования является «Abacus», которая включает системы «Cathay Pacific Airways», «Chine Airlines», «Malaysia Airlines», «Philippine Airlines», «Royal Brooney» и «Singapore Airlines». В начале 80-х гг. 54 авиакомпании африканского и латиноамериканского регионов объединили свои обособленные компьютерные системы бронирования и создали коллективную АСБ, названную «Gabriel». Впоследствии с ней стали сотрудничать российские авиаперевозчики «Аэрофлот», «Трансаэро», «Россия», «Ориент», «Внуковские авиалинии» и др. С течением времени услуги АСБ «Gabriel» были расширены путем подключения к системе турагентств стран — участниц этого союза. Расширенный набор услуг (так называемый GETS-Gabriel) позволяет бронировать места в гостиницах, заказывать прокат автомашин, автоматизировать работу офисов турфирм, вести учет часто летающих пассажиров, управлять доходностью перевозок.

Следует отметить, что в развитии систем компьютерного бронирования принимает активное участие международная организация IATA, реализующая в разных странах через турагентства обучение специалистов для работы в автоматизированных системах бронирования.

В последнее время в развитии АСБ наблюдается довольно интенсивный процесс их интеграции, заключающийся в обмене пакетами услуг между отдельными крупными компьютерными системами. Так, например, компания «System One» поставляет определенное программное обеспечение компании «Amadeus»; по отдельным направлениям «Galileo» сотрудничает с «Apollo», «Amadeus» с «Sabre» и т.д. Некоторые авиакомпании участвуют в нескольких АСБ коллективного пользования, что свидетельствует об их активной позиции на рынке авиаперевозок.

Основными направлениями развития всех систем бронирования в настоящее время являются: обеспечение доступа в системы

(в основном через освоение Интернет), совершенствование самих систем для упрощения пользования ими и введение новых функций в интересах клиентов. В частности, для реализации последнего направления разработаны следующие программы: позволяющие помочь клиенту самому выбрать наиболее дешевый тариф на данном маршруте, обслуживаемом несколькими перевозчиками; дающие возможность за одну транзакцию ознакомиться со всеми рейсами и стыковками рейсов компаний на требуемом маршруте; в случае отсутствия мест в запрашиваемой гостинице разрешающие получить сведения о наличии мест в отелях аналогичного уровня этой же гостиничной цепи, расположенных в радиусе пяти миль, и т.д. Более широкому использованию глобальных компьютерных сетей в сфере туристского бизнеса способствуют также развитие космической и оптической связи, совершенствование компьютерной техники.

Однако помимо новых возможностей в обслуживании туристов, открываемых в процессе эволюции и интеграции АСБ, выявляются и отдельные негативные стороны этих явлений.

Например, некоторые турагентства стремятся в первую очередь бронировать места на рейсах авиаперевозчиков — владельцев автоматизированных систем бронирования, что приводит к получению этими авиакомпаниями сверхприбылей и ущемлению интересов других участников системы. Учитывая тот факт, что основная масса клиентов бронирует места с первого экрана, в отдельных случаях авиакомпания—владелец системы старается показывать на информационных мониторах свои рейсы раньше рейсов других перевозчиков, что также создает неравные условия в сотрудничестве. Для исключения этого негативного явления в 1989 г. 27-я ассамблея ИКАО приняла решение о разработке «Кодекса поведения при использовании систем бронирования», в котором оговаривается очередность представления авиарейсов на мониторах. Сначала демонстрируются все прямые беспосадочные рейсы в порядке времени вылета; затем — другие прямые рейсы в порядке общей продолжительности полета; затем — стыковочные рейсы в порядке общей продолжительности полета. Данный «Кодекс поведения» является неотъемлемой частью договоров о воздушном сообщении, заключенных между государствами.

Следует отметить, что в сентябре 1999 г. *в России была создана новая автоматизированная система бронирования* «Сирена-3», которая определена как базовая для управления авиаперевозками на воздушном транспорте России. По техническому оснащению отечественная система компьютерного бронирования вполне соответствует уровню современных мировых вычислительных комплексов, так как в поставке оборудования, программных средств и технологий для нее принимали участие самые известные американские корпорации — «Sabre» и IBM. Кроме того, российская

АСБ имеет ряд преимуществ перед иностранными: она более дешевая, более мощная по объему информации (накопитель «Сирены-3» рассчитан на 1 терабайт, что превышает объем накопителей большинства зарубежных АСБ); имеет высокую скорость передачи информации; может вести работу с 10 тыс. абонентов. Помимо программы технической реализации в «Сирене-3» предусмотрен ряд других программ. Среди них: «Обслуживание пассажиров», «Учет выручки», «Управление отправками в аэропорту», «Управление грузовыми перевозками», «Управление доходами» и т.п.

К АСБ «Сирена-3» уже подключены многие российские авиапредприятия («Уральские авиалинии», «Самара», «Тюмень-аэротранс», «Башкирия», «Красноярские авиалинии» и др.). Все они отмечают простоту работы с большим объемом информации, преимущества свободного доступа агентств к рынку авиаперевозок, а также возможность существенно увеличить разнообразие предоставляемых услуг. С помощью «Сирены-3» можно бронировать места в отелях, арендовать автомобили, осуществлять операции по кредитным картам, а также бронировать железнодорожные билеты.

На базе «Сирены-3» в 2001 г. были проведены работы по внедрению программы бронирования чартерных перевозок. Введение этой программы позволяет участникам чартерного рынка выйти на принципиально новый профессиональный уровень работы, дающей возможность полностью автоматизировать деятельность в этой области авиаперевозок и получить доступ к актуальной информации о наличии мест на чартерных рейсах. Данная разработка получила название «Сирена-Аэротранс», так как инициатором ее создания явилась компания «Аэротранс».

Бронирование авиабилетов на чартерные перевозки можно осуществлять и через Интернет — систему бронирования «Matizz.ru», которая предоставляет туристским компаниям информацию на сайте в Интернет по бронированию и продаже блоков, сегментов и отдельных мест на рынке чартерных пассажирских авиаперевозок. Эта система разработана и пущена в эксплуатацию в 2002 г. ЦП «Matizz.ru» и холдингом «Ланит».

Глава 5

ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАПАССАЖИРОВ

Обслуживание авиапассажиров при перевозке воздушным транспортом включает целый ряд процедур, направленных на обеспечение гарантии перевозки, соблюдение условий безопасности полетов, а также выполнение требований различных государственных органов, предъявляемых к гражданам, пользующимся услугами авиаперевозчиков.

Для прохождения этих процедур пассажир обязан прибыть в аэропорт заблаговременно. Как правило, на международных рейсах время прибытия пассажира в аэропорт составляет 2,5 ч до вылета воздушного судна, а на внутренних — 2 ч. Это время необходимо для прохождения пассажиром предполетных административных формальностей и процедуры регистрации.

Время начала регистрации билета и оформления багажа перед вылетом устанавливается перевозчиком и должно быть указано в билете или другом документе, вручаемом пассажиру при продаже билета. Если такая информация не была предоставлена, то в случае опоздания на рейс пассажир (в соответствии со ст. 10 «Закона о защите прав потребителей») имеет право потребовать возмещения убытков, возникших в результате непредоставления информации.

Пассажир международной перевозки проходит следующие *административные формальности*:

– таможенный досмотр;
– санитарно-эпидемиологический контроль (при необходимости);
– паспортно-визовый (пограничный) контроль;
– специальный контроль безопасности полетов.

На *внутренних перевозках* пассажиры проходят специальный контроль безопасности полетов и досмотр багажа.

5.1. Регистрация пассажиров на воздушный рейс

Под регистрацией понимается сверка пассажиров, пришедших на рейс, со списками забронированных пассажиров, фамилии которых внесены в PNL (Passenger Name List — пофамильный список пассажиров рейса). Эта процедура осуществляется за регистрационной стойкой, снабженной указателем номера и маршрута рейса.

Одновременно с регистрацией пассажиров на рейс происходит и оформление их багажа. Для этого зоны регистрации обору-

дуются весами для взвешивания багажа и ручной клади, установками для досмотра багажа, транспортерами, средствами связи. Регистрация пассажиров и оформление багажа пассажиров бизнес- и эконом-класса осуществляются, как правило, за различными регистрационными стойками. Однако если регистрация происходит за одной стойкой, то она проводится в приоритетном отношении пассажиров бизнес-класса.

Порядок регистрации пассажиров на рейс осуществляется следующим образом:

– оператор регистрационной стойки берет у пассажира авиабилет и документы, удостоверяющие личность пассажира;

– сверяет соответствие фамилии, указанной в паспорте (или другом документе, удостоверяющем личность пассажира), с фамилией в билете;

– проверяет действительность билета, место и дату выдачи, наличие подписи агента, данные бронирования (код перевозчика, номер рейса, дату вылета, статус бронирования, вид тарифа, норму бесплатного провоза багажа, класс обслуживания), при необходимости — наличие штампа «Передаточная надпись/Ограничения»;

– сверяет фамилию пассажира по списку забронированных пассажиров в PNL и отмечает их в Бланке регистрации пассажиров (эти Бланки составляются отдельно для каждого класса обслуживания).

Если в билете пассажира указан статус OK, а его фамилия не внесена в PNL и рейс полностью загружен, то оператор, установив причину отсутствия фамилии пассажира в PNL, должен предложить пассажиру либо перевозку другого перевозчика в этот же день, либо перевозку ближайшим своим рейсом и обеспечение проживания в гостинице за свой счет, либо сделать возврат денег за оплаченный билет без штрафных санкций. В дальнейшем устанавливается конкретное лицо, виновное в данной ошибке бронирования.

После сверки фамилии оператор закрепляет за пассажиром конкретное место в салоне самолета, исходя из класса обслуживания. При этом обычно учитываются интересы пассажиров — место у окна или у прохода, рядом со спутником (двойные, тройные места) или отдельно, в салоне для курящих или для некурящих. В некоторых случаях оператор сам определяет место в салоне для пассажира. Так, места у аварийных выходов предпочтительно предоставлять пассажирам без явных физических или умственных недостатков, способных в случае эвакуации оказать помощь другим пассажирам или, по крайней мере, не препятствовать эвакуации в силу своего немощного состояния. Пассажиры, которые не смогут ускорить процесс эвакуации из самолета, размещаются на местах, не загораживающих подходы к аварийному оборудованию и выходы. К таким пассажирам относятся лица с явными физиче-

скими или умственными недостатками; лица, чье здоровье не позволяет им быстро передвигаться; дети до 12 лет.

В знак закрепления за пассажиром места ему выдается посадочный талон, где указаны номер конкретного места, дата и номер рейса, порядковый номер по ведомости регистрации, а также номер выхода, через который будет производиться посадка на самолет.

Одновременно с регистрацией пассажира происходит взвешивание всех его вещей и оформление багажа, сдаваемого для перевозки в багажное отделение воздушного судна. Оператор на стойке регистрации принимает от приемосдатчика отрывные талоны багажных бирок, навешиваемых на зарегистрированный багаж, и вклеивает их на обложку авиабилета. С этого момента авиабилет пассажира становится и багажной квитанцией. Информация о количестве мест и массе зарегистрированного багажа и ручной клади вписывается в билет.

Затем оператор изымает полетный купон на данный участок полета и возвращает пассажиру билет вместе с отрывными талонами багажных бирок. Изъятый полетный купон служит подтверждением того, что пассажир действительно явился на регистрацию на рейс.

Если у пассажира имеется сверхнормативный багаж, то он обязан оплатить его по соответствующему тарифу и предоставить оператору регистрационной стойки квитанцию об оплате; из нее оператор изымает полетный купон квитанции платного багажа.

Если пассажир решил лететь более высоким классом обслуживания, он должен обратиться к старшему диспетчеру зоны регистрации с просьбой о повышении в классе обслуживания. При наличии свободных мест в бизнес-классе самолета такое разрешение, как правило, выдается путем наложения отметки на лицевой стороне билета, в которой указывается дата, номер рейса и фамилия выдавшего разрешение. Затем пассажиру предлагается пройти в кассу, где он доплачивает соответствующую сумму денег. Агент по бронированию оформляет пассажиру ордер разных сборов МСО, а в полетный купон вклеивается стикер с изменением класса обслуживания. При регистрации такого пассажира оператор на регистрационной стойке изымает соответствующий купон МСО и скрепляет его с полетным купоном авиабилета. Сам ордер разных сборов остается у пассажира.

После регистрации пассажирам предлагается пройти для дальнейшего оформления на рейс в зону санитарного и паспортного контроля, а затем в зону ожидания (пассажирам эконом-класса) или бизнес-зал (пассажирам бизнес-класса).

Обычно регистрация пассажиров заканчивается за 40 мин до отправления международного рейса и за 30 мин до

отправления внутреннего рейса. Пассажир, опоздавший на регистрацию, к перевозке на данный рейс может быть не допущен. При возврате денег с такого пассажира может быть удержан сбор в соответствии с правилами применяемого тарифа. Сбор может не браться лишь в том случае, если пассажир не прибыл на регистрацию вследствие болезни (о чем должен быть предъявлен официальный медицинский документ); вследствие задержки или отмены стыковочного рейса, или из-за непредоставления этому пассажиру забронированного места на стыковочном рейсе. Если же пассажир все же желает осуществить перевозку, то он должен отметить на билете время своего прибытия на регистрацию и отправиться в кассу аэропорта переоформить билет, если это позволяют условия действия тарифа.

5.2. Таможенный досмотр

Таможенный досмотр вылетающих пассажиров может производиться до регистрации или одновременно с их регистрацией (чаще используется первый случай).

Задача таможенного досмотра — не допустить бесконтрольный вывоз из страны валюты, изделий из драгоценных металлов и камней и запрещенных к вывозу предметов и веществ.

Ввоз и вывоз гражданами российских рублей разрешается в пределах суммы, не превышающей нормы, установленной Центральным банком РФ. На 1 сентября 2003 г. она составляла 50 тыс. рублей (500 МРОТ). Граждане Российской Федерации и иностранных государств, прибывающие в Россию в качестве вынужденных переселенцев и беженцев из различных государств, могут ввозить денежные суммы, превышающие указанную норму, однако в таком случае они должны представить документы об источниках образования данных сумм, заверенные консульской службой МИД России в этих государствах.

Что касается иностранной валюты, то нормы ее вывоза могут меняться. С одной стороны, это обусловлено требованиями иностранных государств, предполагающими наличие у въезжающих иностранных граждан необходимого минимального количества денег на проживание в этом государстве. Так, например, власти Турции требуют, чтобы российские граждане, прибывающие на отдых в их страну, имели при себе не менее 500 $ США. С другой стороны, норма вывозимой валюты регулируется законодательной базой страны, из которой выезжает пассажир. В соответствии с российским законодательством с 15 марта 2003 г. иностранную валюту без заполнения декларации можно вывозить в количестве, не превышающем 3000 $ США (эти правила распространяются и на детей). Сумму от 3000 до 10 000 $ США следует декларировать,

а свыше 10 000 $ США наличными вывозить запрещается (можно сделать лишь банковский перевод).

Ввозить иностранную валюту разрешается без ограничения.

Следует иметь в виду, что к запрещенным предметам относятся не только наркотики, легковоспламеняющиеся, взрывоопасные вещества и т.п., но и предметы, подпадающие под законы и другие нормативные документы, изданные в данном государстве. В России, например, существует Закон «О ввозе и вывозе культурных ценностей», утвержденный 15 апреля 1993 г., служащий правовой основой для сохранения культурного наследия народов РФ и предусматривающий защиту культурных ценностей (икон, предметов старины и искусства, антиквариата и т.п.) от незаконного вывоза, ввоза и передачи собственности на них. В соответствии с этим законом существует определенный порядок выезда за рубеж — предметы старше 100 лет вывозить нельзя вообще (за исключением предметов быта, домашней утвари), а на вывоз предметов, имеющих определенную ценность и возраст старше 50 лет, необходимо получить разрешение от органов Министерства культуры или от региональной службы по сохранению культурных ценностей. Министерство культуры уполномочено выдавать «Свидетельство на право вывоза культурных ценностей из Российской Федерации» на те предметы, которые подпадают под действие Закона «О ввозе и вывозе культурных ценностей», а региональные службы после проведения экспертизы оформляют справки на вывоз предметов, не подпадающих под действие названного выше закона.

Кроме того, таможенная служба не должна пропускать ввоз в страну тех предметов, на которые наложен запрет, ограничения или пошлины. Поэтому таможенный досмотр пассажиров производится и в аэропорту прилета. При этом также учитываются законодательные акты, действующие на территории того или иного государства. Так, например, в сентябре 1999 г. власти Кипра ввели запрет на ввоз в страну иностранными гражданами растений. Поэтому тем, кто провожает своих близких на Кипр, не стоит дарить отъезжающим цветы, так как они все равно будут уничтожены кипрскими таможенниками.

До начала таможенного досмотра пассажиру необходимо заполнить и предъявить таможенным органам таможенную декларацию, которая представляет собой формализованное заявление, где приводятся точные сведения:

– о лице, пересекающем границу (фамилия, имя, отчество, паспортные данные, из какой страны и в какую он едет);

– о наличии и количестве мест сопровождаемого и несопровождаемого багажа;

– о наличии товаров, требующих обязательного декларирования (национальная и иностранная валюта, оружие, боеприпасы,

наркотические средства, предметы старины и искусства, изделия из драгоценных металлов и камней, транспортные средства, товары, подлежащие обложению таможенными платежами, и т.д.).

Перечень товаров, подлежащих обязательному декларированию, внесен в «Инструкции по таможенному оформлению и таможенному контролю товаров, перемещаемых через таможенную границу РФ физическими лицами и не предназначенных для производственной и иной коммерческой деятельности» и утверждается приказом ГТК (Государственного таможенного комитета).

Сообщение в декларации недостоверных сведений влечет за собой ответственность согласно действующему законодательству. Декларация пишется на русском или английском языке в единственном экземпляре и подписывается владельцем товара. Однако если декларируются товары, содержащиеся в несопровождаемом багаже, или у декларанта есть желание получить экземпляр декларации, то последняя может составляться в двух экземплярах. Заполненную декларацию пассажир должен предъявить вместе со своим багажом, билетом и паспортом инспектору таможни.

Сама процедура проведения таможенного досмотра может осуществляться с использованием установок для просвечивания багажа, металлодетекторов для обнаружения оружия и изделий из драгоценных металлов, специально обученных собак для обнаружения наркотиков, путем опроса пассажира. После завершения таможенного оформления декларация остается в таможенном органе, где она хранится в течение срока, определяемого национальным законодательством. Если же товары ввозятся или вывозятся временно, то таможенная декларация должна возвращаться пассажиру для беспрепятственного вывоза или ввоза указанных в ней предметов. В этом случае она должна сохраняться в течение всего времени пребывания за границей. Утерянная декларация не восстанавливается, и дубликат ее не выдается.

Следует отметить, что таможенная декларация может и не заполняться, если у выезжающего или въезжающего лица отсутствуют драгоценные металлы и камни, оружие, культурные ценности, наркотические средства и т. п., в том числе валюта, размер которой не превышает установленной нормы.

Согласно рекомендациям Международной организации ICAO в аэропорту *для прохождения таможенного досмотра могут быть выделены два коридора* — «зеленый» и «красный». Если пассажир уверен, что в его багаже не содержатся предметы, запрещенные к ввозу или вывозу из страны, а также не требующие декларирования, он выбирает «зеленый коридор», где таможенный контроль практически не производится. Однако следует иметь в виду, что выборочно таможенный контроль может проводиться при прохождении пассажира через таможню и «зеленым коридором». Дело в том, что, выбирая «зеленый коридор», пассажир показывает,

что у него отсутствуют товары, подлежащие таможенному контролю и обложению таможенными платежами. Но если в результате выборочного контроля у этого пассажира будут обнаружены предметы такого рода, он может быть привлечен к административной и уголовной ответственности. Поэтому, если у пассажира имеются сомнения, лучше ему выбрать «красный коридор» и предъявить свой багаж таможенному инспектору.

Проходя таможенный контроль, пассажир обязан выполнять требования государственной таможенной службы, присутствовать при досмотре своих вещей. При отказе пассажира от таможенного досмотра перевозчик имеет право отказать в перевозке такому лицу. При этом отказ будет считаться добровольным, снимающим с перевозчика ответственность перед пассажиром за убытки, понесенные им в результате отказа от перевозки.

5.3. Санитарно-эпидемиологический контроль

Санитарно-эпидемиологический контроль заключается в проверке у пассажиров наличия медицинских сертификатов, необходимых для въезда в страну назначения, трансфера или транзита. Контроль устанавливается в целях предотвращения распространения опасных заболеваний, которыми могут заразиться туристы, отправляясь в зарубежные поездки. К наиболее опасным заболеваниям относятся чума, оспа, желтая лихорадка, малярия, холера, брюшной тиф, гепатит «А» и др. В основном эти болезни распространены в странах Африки, Южной Америки, Юго-Восточной Азии. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) ежегодно в своих специальных изданиях публикует перечень стран риска, а также стран, являющихся эндемичными по ряду инфекционных заболеваний.

При поездке в страны, неблагополучные с точки зрения того или иного заболевания, туристам необходимо сделать соответствующие прививки и получить медицинский сертификат, подтверждающий вакцинацию. Медицинский сертификат выдается тем медицинским учреждением, где человеку сделана прививка. Согласно российскому законодательству существует перечень стран, посещение которых требует обязательной прививки против желтой лихорадки; рекомендуются, хотя и не являются обязательными, прививки от вирусного гепатита «А» и брюшного тифа.

Турфирмы, организующие поездки за рубеж, обязательно должны проводить *инструктаж по профилактике заболеваний* и предупреждать своих клиентов о необходимости *проведении тех или иных прививок и сроках их проведения*, так как некоторые прививки следует делать не позднее чем за месяц до начала поездки. Полу-

чить профессиональные рекомендации турфирмы могут в Институте медицинской паразитологии и тропической медицины.

Медицинские свидетельства требуются и *на некоторых внутренних линиях*, например при поездках в определенное время года в отдельные районы Сибири и Дальнего Востока. В частности, рабочим геологических партий, направляющимся в такие районы, предлагается пройти вакцинацию против энцефалитного клеща, проявляющего высокую активность в мае—июне.

В аэропорту отправления санитарный контроль проводится до или во время регистрации пассажира, а в аэропорту прибытия — сразу после высадки из воздушного судна.

В ряде ситуаций (подобных той, которая имела место весной—летом 2003 г. по причине распространения атипичной пневмонии) санитарный контроль может проводиться путем визуального выявления пассажиров, подозреваемых в заражении той или иной болезнью. При этом такой пассажир по прилету в пункт назначения по распоряжению санитарного врача, встречающего самолет, может быть изолирован в принудительном порядке, а в случае необходимости карантину могут быть подвергнуты и все остальные пассажиры и члены экипажа, находящиеся на данном рейсе.

Помимо этого, существуют и другие способы проведения санитарного контроля, осуществляющиеся через службы выдачи виз путем требования справок от желающих въехать в страну об отсутствии у них тех или иных заболеваний. В России с 1995 г. действуют правила, согласно которым все иностранные граждане, желающие въехать в страну на срок более 3 мес., должны представить в дипломатические представительства или консульские учреждения РФ, выдающие визы, сертификат, подтверждающий отсутствие у них ВИЧ-инфекции.

Санитарный контроль предусмотрен не только в отношении людей, но и в отношении животных и растений. Так, перевозка пассажирами домашних собак и кошек разрешается только при наличии ветеринарного свидетельства или ветеринарного сертификата.

Ветеринарное свидетельство — внутренний российский документ установленного образца, выдаваемый ветеринарным врачом государственной ветеринарной службы Российской Федерации для транспортировки животного по территории России. Данный документ удостоверяет тот факт, что животное здорово, поэтому получить его необходимо за 2—3 дня до начала перевозки.

Для международной перевозки животного необходимо иметь *ветеринарный сертификат*, выданный в пограничном контрольном ветеринарном пункте аэропорта в обмен на ветеринарное свидетельство, и справку, подтверждающую вакцинацию животного против бешенства (во многих странах существуют требования,

чтобы прививка была сделана не менее чем за 3 мес. до отъезда). Срок годности международного документа составляет 24 ч.

Ветеринарные свидетельства и сертификаты требуются и при перевозке животноводческой продукции и живых животных, транспортируемых в качестве груза. Ветеринарные документы выдаются на все виды животных, включая птиц, пушных зверей, лабораторных, домашних и зоопарковых животных, морских зверей, пчел, рыб и др.

Вывоз растений и продукции растительного происхождения (семян, зерна, свежих плодов и овощей и др.) из России осуществляется в соответствии с фитосанитарными условиями, предусмотренными международными конвенциями и соглашениями по карантину и защите растений. Он производится в сопровождении ***фитосанитарных сертификатов*** по форме, предусмотренной международной конвенцией ФАО (Продовольственной и сельскохозяйственной организацией при ООН). Ввоз в Россию из-за рубежа товаров, подконтрольных фитосанитарной и карантинной службе, осуществляется при наличии импортных карантинных разрешений и фитосанитарных сертификатов. Физические лица, провозящие подкарантинные материалы (муку, крупу, сушеные и свежие овощи и фрукты, изюм, специи, орехи, пряности и т.п.), освобождаются от предоставления вышеуказанных документов, если масса этих продуктов не превышает 5 кг. Категорически запрещено ввозить семена и землю. Срезанные цветы допускается провозить при отсутствии у них корней.

Ветеринарный и фитосанитарный виды контроля производятся, как правило, одновременно с таможенным досмотром.

5.4. Паспортно-визовый контроль

Паспортно-визовый контроль заключается в проверке наличия у пассажиров действительных паспортов, въездных, выездных, а в случае необходимости — и транзитных виз.

При внутренней перевозке требуется предъявление паспорта гражданина РФ, который удостоверяет личность человека на территории Российской Федерации. Его обязаны иметь все граждане, достигшие 14 лет и постоянно проживающие на территории России. У детей, не достигших 14 лет, документом, подтверждающим их личность, является свидетельство о рождении.

При международных перевозках пассажиры обязаны предоставлять пограничной службе заграничные паспорта, оформленные определенным образом. Существует несколько видов загранпаспортов, отличающихся цветом, которые выдаются работниками различных ведомств и служб в соответствии с установленными правилами. Туристы, как правило, путешествуют по общегра-

данским загранпаспортам красного цвета, дающим право гражданам РФ пересекать границу своего государства. Эти паспорта выдаются сроком на 5 лет.

При паспортном контроле проверяется действительность паспорта, срок его действия, который не должен прерываться датой обратного выезда. Некоторые страны устанавливают ограничения для въезда граждан, срок окончания действия паспортов которых составляет от 2 до 6 мес. Турфирмы, организующие путешествия за рубеж, должны знать требования по паспортному контролю, предъявляемые в странах транзита, трансфера и пребывания.

Ребенок, следующий с родителями, должен быть вписан в паспорт одного из них или в паспорта обоих родителей. При этом, если ребенку более 6 лет, в паспорт родителей должна вклеиваться его фотография. Ребенок может иметь свой собственный заграничный паспорт с самого рождения. При этом до достижения ребенком 6 лет паспорт может быть оформлен с фотографией или без нее, а начиная с 6-летнего возраста наличие фотографии в документе ребенка является обязательным требованием.

***Виза** — это документ, разрешающий конкретному лицу въезд на территорию данного государства, выезд с территории данного государства или проезд через него.* В связи с этим визы бывают въездные, выездные и транзитные. *Въездные визы* представляют собой отметку в паспорте, которая ставится дипломатическими представительствами иностранных государств или уполномоченными службами и дает право иностранцу беспрепятственного перемещения по стране пребывания (в некоторых случаях иммиграционные правила могут накладывать ограничения, касающиеся зоны передвижения). Особенностью *транзитной визы* является то, что она не дает права пассажиру покинуть зону аэропорта, вокзала или борт судна. Она выдается на определенное время посольством третьей страны после получения основной визы. *Выездная виза* ставится при выезде гражданина из страны.

Визы выдаются на основании приглашений, в которых определяются цели путешествия, в связи с чем они бывают деловые, частные, гостевые, туристские и др. *Туристская виза* выдается на время, указанное в турпутевке или туристском ваучере, и бывает, как правило, однократной (многократная виза позволяет пересекать границу государства ограниченное или неограниченное число раз в течение определенного времени). Турфирма получает туристскую визу через ходатайство принимающей стороны или через посреднические организации, специализирующиеся на оформлении виз. В ряде случаев может оформляться групповая виза, проставленная на списке туристов.

Следует иметь в виду, что визовый режим в разных странах различен. Существуют страны с безвизовым режимом, который

не требует наличия визы вообще или визы для граждан определенного государства. В других странах получить визу можно сразу по прибытии в воздушном или морском порту. Некоторые государства устанавливает менее или более жесткий режим въезда и выезда, требующий для получения визы наличия ряда документов: приглашения, анкеты, страховки, определенной суммы денег, справки о зарплате, билета в оба конца, брони в гостинице, сведений о родственниках и т.д. Правила выдачи виз часто меняются: вводятся определенные ужесточения или послабления, налагаются или снимаются ограничения на безвизовый режим — все это требует постоянного внимания турфирм к визовому режиму тех стран, куда они организуют путешествия.

Иногда дипломатические службы отказывают в выдаче визы конкретному лицу. В основном это случаи, когда в анкете указываются ложные сведения, лицо числится в картотеке Интерпола или в списке совершивших какое-либо нарушение. Хотя бывают и неофициальные причины отказа, не всегда поддающиеся разумному объяснению.

Паспортно-визовый контроль в аэропорту преследует несколько целей: исключить проникновение на борт самолета лиц, находящихся в международном или внутреннем розыске, нелегальных иммигрантов, террористов и недостаточно документированных пассажиров. В последнем случае необходима депортация пассажиров из иностранного государства, что может привести не только к лишним трудностям, возникающим у авиакомпании, связанным с размещением пассажира на рейсе, но и к применению штрафных санкций к авиаперевозчику со стороны этого государства. *Паспортно-визовый контроль называют еще иногда пограничным контролем.*

Процедура прохождения паспортно-визового контроля довольно продолжительна, так как она требует внимательной сверки документов и сопоставления фотографии туриста с самой личностью с целью получения уверенности в том, что перед пограничником находится именно тот человек, чья фотография вклеена в паспорт. Особенно утомителен этот процесс для часто летающих пассажиров. Поэтому для туристов, часто пользующихся услугами воздушного транспорта, разрабатываются новые способы прохождения паспортного контроля, позволяющие значительно сократить длительность этой процедуры.

В связи с этим Международная ассоциация воздушного транспорта проводит отработку новой технологии в международном аэропорту Хитроу, которая дает возможность по рисунку радужной оболочки глаза человека распознавать людей. Цифровая камера при первом прохождении пассажиром контроля в таком режиме делает снимок радужной оболочки его глаза, а специальное программное обеспечение по рисунку радужной оболочки уста-

навливает номер паспорта этого человека. При последующих поездках, сопоставляя полученные результаты, компьютеры, установленные в зоне контроля, автоматически узнают владельца паспорта. Такой способ осуществления пограничного контроля не только сокращает время его проведения, но и избавляет пассажира от неприятных ситуаций, связанных с доказательством того, что именно он запечатлен на фотографии в паспорте. Если данный эксперимент пройдет успешно, то аналогичную методику можно будет применять и при проверке багажа, регистрации в гостинице, при прокате автомобилей.

В малайзийском аэропорту Куала-Лумпура отрабатывается другая прогрессивная технология паспортного контроля, занимающая несколько секунд. В паспорта малайзийцев теперь вставляют электронные чипы, которые специальные устройства, установленные в аэропорту, считывают мгновенно. Если пассажир не значится в черном списке, дверцы стойки автоматически распахиваются, разрешая пассажиру пройти на рейс.

После прохождения паспортно-визового контроля пассажиры направляются в зону ожидания или бизнес-залы, откуда их приглашают на посадку в самолет.

Необходимо иметь в виду, что 11 ноября 2002 г. рядом ведомств федерального значения (МВД, МИД, Министерство транспорта, МПС, ГТК и ФПС РФ) был издан Приказ о введении в действие миграционных карт для иностранных граждан, въезжающих в Российскую Федерацию. Согласно этому приказу миграционная карта содержит сведения об иностранном гражданине и лице без гражданства, въезжающем в страну, и имеет цель осуществления контроля за их временным пребыванием на территории РФ.

Выдача бланков миграционных карт прибывающим из-за рубежа в пункты пропуска через Государственную границу РФ осуществляется заранее с таким расчетом, чтобы исключить дополнительное время, необходимое на заполнение миграционных карт, из общей продолжительности всех видов контроля пассажирских транспортных средств и самих прибывающих, предусмотренных технологическими схемами перевозок. Бланки миграционных карт иностранным гражданам, въезжающим в страну, выдаются следующим образом:

– членами экипажей соответственно воздушных, морских или речных судов;

– членами бригад поездов при следовании железнодорожным транспортом;

– водителями при следовании автомобильным транспортом общего пользования (автобусами);

– должностными лицами органа пограничного контроля при следовании личным (частным) транспортом или пешим порядком.

Форма миграционной карты приведена в приложении 1.

Въездные и выездные части миграционных карт (талоны «А» и «В») заполняются иностранными гражданами на русском или английском языке (если въезжающие не владеют русским языком) на каждого человека независимо от возраста. В заполненных картах должностными лицами органа пограничного контроля проставляются отметки о въезде иностранца в РФ, после чего талон «А» изымается. Талон «В» остается у владельца карты в течение всего периода его пребывания на территории России. При выезде из РФ выездная часть миграционной карты (талон «В») также изымается у иностранного гражданина при прохождении им выездного пограничного контроля.

Статистические данные, полученные по итогам обработки миграционных карт, необходимы для выработки согласованных управленческих решений по регулированию внешних миграционных потоков, а также для принятия соответствующих мер, предотвращающих незаконную миграцию в РФ.

5.5. Специальный контроль безопасности полетов

Специальный контроль безопасности полетов осуществляется службой безопасности аэропорта и перевозчика. Он заключается в проверке наличия у пассажиров и в их ручной клади предметов, запрещенных к перевозке воздушным транспортом (огнестрельного и холодного оружия, боеприпасов, взрывчатых веществ, легковоспламеняющихся, ядовитых, отравляющих, взрывоопасных веществ, сжатых и сжиженных газов), и других веществ и предметов, которые могут быть приняты к перевозке только на особых условиях.

Цель данного вида контроля — предотвращение террористических актов и захвата заложников на борту воздушного судна, а также предотвращение незаконного вывоза перечисленных выше предметов и веществ.

Предполетный досмотр пассажиров и ручной клади организуется в зоне спецконтроля непосредственно перед посадкой на борт самолета. Зона спецконтроля представляет собой один или два пункта досмотра, оборудованных техническими средствами досмотра: 1) рентгенотелевизионными стационарными интроскопами для контроля ручной клади; 2) стационарными и ручными металлоискателями для досмотра пассажиров.

При проверке ручной клади в случае отображения на экране оружия или других предметов, запрещенных к перевозке воздушным транспортом, пассажиру предлагается открыть ручную кладь, после чего проводится ее досмотр. Такое же предложение может быть сделано пассажиру при обнаружении в содержимом ручной клади предметов и веществ, вызывающих сомнение в их назначении.

Если в вещах обнаружены запрещенные вещества или предметы, которые пассажир стремился незаконно провезти, он несет ответственность за это в установленном порядке. Газовое оружие и газовые патроны, на которые у пассажира отсутствуют соответствующие документы, передаются в органы внутренних дел в соответствии с законодательством, регламентирующим оборот оружия на территории Российской Федерации. Если у пассажира при досмотре обнаружены опасные вещества и предметы, за изготовление, ношение и хранение которых предусмотрена уголовная ответственность (оружие, боеприпасы, взрывчатые вещества, взрывные устройства, ядовитые, наркотические, радиоактивные вещества и т.п.), он снимается с рейса и вместе с материалами (актом и изъятыми веществами и предметами) передается в органы внутренних дел для решения вопроса о привлечении его к ответственности.

В некоторых случаях, когда провоз опасных предметов является незлонамеренным, представитель по безопасности может принять решение об изъятии этих предметов на время полета. Факт изъятия оформляется специальным документом — актом, зарегистрированным в журнале. При этом изъятые у пассажира опасные предметы и вещества, которые находятся в свободной продаже, но запрещены к перевозке на гражданских воздушных судах (баллоны с газом, газовые баллончики, огнеопасные лакокрасочные изделия, вещества и предметы бытового назначения, не имеющие стандартной заводской упаковки, и т.д.), выдаются провожающим или хранятся в аэропорту в специальных помещениях.

Перед прохождением предполетного досмотра пассажир обязан положить на досмотровый стол все металлические предметы, имеющиеся при нем, и пройти через стационарный металлоискатель. Если прохождение спецконтроля безопасности полетов прошло благополучно, в авиабилете инспектор по досмотру делает отметку о прохождении пассажиром предполетного досмотра, и пассажир направляется на посадку.

В случае срабатывания сигнала стационарного металлоискателя инспектор досматривает пассажира с помощью ручного металлоискателя. При наличии звуковых сигналов инспектор предлагает пассажиру пройти в кабину вместе с ручной кладью, где проводится личный досмотр пассажира. Личный досмотр проводится только лицами одного пола с досматриваемым пассажиром в специально выделенных в аэропортах помещениях, отвечающих требованиям санитарии и гигиены. Запрещается проводить в одном помещении одновременно личный досмотр нескольких пассажиров. В процессе личного досмотра лица, производящие его, обязаны быть внимательными и вежливыми в отношении пассажира и не допускать действий, унижающих его достоинство.

Если в результате проведения спецконтроля безопасности полетов произошло опоздание пассажира на рейс, но в его вещах не было обнаружено опасных предметов, должностные лица, проводящие досмотр, обязаны принять необходимые меры, чтобы отправить пассажира очередным рейсом. Если же пассажир откажется от полета или от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром, авиапредприятие обязано по его требованию полностью возместить стоимость билета или его неиспользованной части.

При отказе пассажира пройти досмотр или предъявить вещи к досмотру пассажира к перевозке не допускают.

Спецконтроль безопасности полетов является последним этапом подготовки пассажиров к перевозке. После его прохождения пассажирам предлагается пройти на борт воздушного судна.

Следует отметить, что зарегистрированный багаж также проходит досмотр в специальной зоне багажного отделения с помощью технических и других средств досмотра (например, с помощью специально обученных собак). При этом в крайних случаях, связанных с необходимостью вскрытия багажа, досмотр его может быть произведен в отсутствии пассажира, однако в такой ситуации приглашаются понятые. Факт досмотра багажа в отсутствии пассажира оформляется актом и регистрируется в специальном журнале.

В настоящее время в России имеется единственный аэропорт Домодедово, где введен 100%-ный досмотр багажа. С этой целью в цоколе аэровокзала установлена система «Rapiscan in line» со скоростью 0,5 м/с, что позволяет досматривать до 900 единиц багажа в час.

5.6. Посадка пассажиров на борт воздушного судна

Посадка пассажиров на борт воздушного судна может осуществляться непосредственно с перрона аэровокзала (когда самолет подруливает к перрону) либо к перрону подаются автобусы, доставляющие путешествующих к трапу воздушного судна.

Первыми на посадку приглашаются пассажиры с детьми, пассажиры преклонного возраста и инвалиды.

Если при посадке в самолет используется один трап, то пассажиры бизнес-класса приглашаются на посадку после отъезда последней группы пассажиров эконом-класса. Если используются два трапа, посадка пассажиров разных классов может идти одновременно. Количество пассажиров, одновременно находящихся на трапе, не должно превышать восьми человек.

Доставка и посадка несопровождаемого ребенка на борт самолета производятся по окончании посадки основной массы пасса-

жиров. При этом шеф экипажа пассажирской кабины, принимая несопровождаемого ребенка, ставит свою подпись в соответствующем документе.

В последнюю очередь на борт самолета доставляются пассажиры VIP.

Все пассажиры перед входом на борт воздушного судна должны предъявить оператору по посадке посадочные талоны. Оператор отрывает корешки посадочных талонов и определяет по ним количество пассажиров, явившихся на посадку. В случае неявки пассажира на посадку старший диспетчер на линии регистрации принимает все необходимые меры для розыска пассажира. Если такие меры не приносят желаемых результатов, дается команда о снятии багажа не явившегося на посадку пассажира с борта воздушного судна. При этом изъятый багаж подлежит обязательному досмотру.

Пассажир, не явившийся вовремя на посадку, может перебронировать билет на другой рейс или сдать его. Однако в обоих случаях к пассажиру будут применены штрафные санкции. Исключением может быть болезнь пассажира или его спутника, а также случай, если неявка пассажира произошла по вине перевозчика. При этом следует иметь в виду, что за задержку пассажира при прохождении таможенного, паспортного или спецконтроля перевозчик ответственности не несет.

5.7. Обслуживание пассажиров в аэропорту назначения

После прилета в порт назначения первыми к выходу приглашаются пассажиры категории VIP, затем пассажиры бизнес-класса и трансферные пассажиры, а затем все остальные пассажиры эконом-класса. На автобусах пассажиры доставляются в здание аэровокзала. Если пассажиры прибыли *с внутреннего рейса*, они сразу *проходят в зону выдачи багажа*. Если пассажиры прибыли *с международного рейса*, они *проходят санитарно-эпидемиологический* (при необходимости) *и паспортно-визовый контроль*, а затем идут *в зону выдачи багажа*. После его получения они направляются *на таможенный досмотр*.

Багаж из зоны разгрузки поступает в зону выдачи, где прилетевшие пассажиры отбирают свои вещи. При выходе работник багажной зоны сверяет номер багажных бирок, прикрепленных к багажу, с номерами на отрывных талонах багажных бирок, вклеенных в авиабилет пассажира. На практике эта процедура несколько упрощена — к помощи оператора багажной зоны прибегают, главным образом, в спорных ситуациях или в случае неприбытия багажа.

Если пассажир не получил свой багаж или получил его в неисправном состоянии, представитель службы розыска багажа или авиакомпании обязан составить акт о неприбытии или неисправности багажа.

Вещи, забытые пассажирами в салоне самолета или автобуса, сдаются на хранение в службу розыска багажа. По предоставлению отрывных талонов багажных бирок или письменному заявлению пассажиров (в случае недокументированных вещей) вещи выдаются их владельцам.

Качеству обслуживания пассажиров в аэропортах уделяется большое внимание, так как этот показатель является одним из элементов, характеризующих работу перевозчика в целом. В мировой практике воздушных перевозок уже давно применяются стандарты по обслуживанию пассажиров, которые разрабатываются самими авиапредприятиями с учетом последних достижений в области сервиса. В связи с этим самая крупная национальная авиакомпания «Аэрофлот—Российские авиалинии» разработала и с февраля 2001 г. приняла Стандарт предприятия по обслуживанию своих пассажиров в аэропортах и на борту самолетов, соответствующий международным требованиям. Согласно этому стандарту строго обозначены время работы регистрационных стоек, определены требования к состоянию мест регистрации. Например, время ожидания пассажира у стойки регистрации для первого класса — не более 2 мин, для бизнес-класса — не более 6 мин. Документом введен единый порядок перемещения пассажиров по территории аэропорта; строго регламентированы звенья технологической цепочки, по которой пассажир «проходит» до кресла в салоне самолета и от трапа самолета до стоянки автотранспорта; четко определены обязательства авиакомпании при задержке рейсов, нормы бесплатного провоза багажа, а также порядок обслуживания пассажиров различных категорий.

Глава 6

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ

Среди большого числа пассажиров, пользующихся услугами авиатранспорта, можно выделить отдельные категории пассажиров, чье обслуживание отличается от общепринятого. Оно заключается в том, что этим категориям путешественников предоставляются дополнительные удобства и услуги; обеспечивается надлежащий уровень безопасности при перевозке; предъявляются определенные требования государственных органов страны въезда и выезда и др. Некоторые пассажиры перевозятся на особых условиях только по предварительному согласованию с перевозчиком. Кратко остановимся на особенностях авиаперевозки некоторых категорий пассажиров.

6.1. Обслуживание пассажиров категории VIP

Особенности обслуживания пассажиров категории VIP (Very Important Person) заключаются в том, что для них создаются максимальные условия комфорта и удобств в полете, своевременно предоставляется информация о времени вылета и прилета, оказывается содействие в проведении административных формальностей. К пассажирам, пользующимся VIP-услугами при авиаперевозках, в настоящее время можно отнести три группы граждан:

- лица, занимающие видное политическое, общественное, религиозное положение: руководители политических партий, высокопоставленные правительственные чиновники, главы религиозных конфессий, губернаторы, послы, депутаты Государственной Думы и т.д.;
- лица, имеющие специальные VIP-карты (представляющие собой нечто вроде кредитных карт), дающие им право получать VIP-обслуживание;
- туристы, которым такую услугу предоставляют туристские компании.

Пассажирам категории VIP разрешается прибыть в аэропорт отправления ко времени окончания регистрации основной массы пассажиров. Иногда (при предварительном уведомлении) допускается даже более позднее прибытие пассажиров на перевозку, но не менее чем за 15 мин до отправления рейса. Некоторые авиакомпании разрешают VIP-пассажирам, имеющим только ручной

багаж, зарегистрироваться по телефону и прибыть за 15—20 мин до начала рейса.

Если рейс задерживается или отменяется, диспетчер аэропорта обязан сообщить об этом в администрацию пассажира VIP (желательно до его выезда в аэропорт), с тем чтобы последний отложил свой выезд.

Регистрация VIP-пассажиров, прием и оформление их багажа, а также проведение административных формальностей происходят отдельно от всех других пассажиров в специально выделенных помещениях, где имеются свои пропускные пункты таможенного досмотра и паспортно-визового контроля.

Этими специальными помещениями являются Залы официальных делегаций, VIP-залы.

В Залах официальных делегаций осуществляется в основном обслуживание высокопоставленных чиновников — как российских, так и иностранных. Оплачиваются эти услуги Правительством или Государственной Думой по минимальным ценам. При этом деньги за обслуживание перечисляются, как правило, заранее безналичным платежом. Обслуживание пассажиров в этих Залах осуществляется на основании заявок в виде факса или письма на имя начальника аэропорта, который наносит на них резолюцию, разрешающую обслуживание данных пассажиров.

VIP-залы принимают бизнесменов и других VIP-персон, не имеющих отношения к государственной службе и готовых самостоятельно платить за повышенный комфорт в аэропорту. Кроме того, существует определенный перечень пассажиров, имеющих право бесплатного прохода через VIP-залы, — Герои Советского Союза, Российской Федерации, социалистического труда и др.

Разные аэропорты организуют сервис VIP-пассажиров по-разному. Например, аэропорт Домодедово имеет только Зал официальных делегаций, без затруднения в который могут попасть только лишь члены Правительства России, Госдумы и Совета Федерации, а также высокопоставленные иностранные гости. Остальные пассажиры, претендующие на VIP-обслуживание, тщательно отбираются службой безопасности аэропорта и могут пройти в этот зал только по специальным спискам. Аналогичным образом организовано VIP-обслуживание в другом крупном российском аэропорту — Пулково-1. Здесь имеется Зал официальных делегаций, право на обслуживание в нем имеют правительственные организации, депутаты, члены Межпарламентской Ассамблеи и некоторые коммерческие организации, с которыми были заключены предварительные договоры.

В аэропорту Внуково имеются два зала — Зал официальных делегаций и VIP-зал. Первый предоставляет свои услуги в основном высокопоставленным лицам, а второй — всем тем, кто готов заплатить определенную сумму денег за вылет. При этом посеще-

ные VIP-зала стимулируется предоставлением 10%-ной скидки после каждого десятого его визита (что отслеживается в специальной компьютерной базе данных).

Аэропорт Шереметьево в обоих терминалах до последнего времени имел только VIP-залы, сервис в которых организован компанией «VIP-International». При этом залы обслуживают не только высших государственных чинов (президента, министров и т.д.), но и достаточно состоятельных постоянных клиентов. В последнем случае, чтобы получить VIP-сервис, пассажир должен купить именную VIP-карточку за 7000 $ США, которая позволяет ему получать VIP-услуги в течение всего года. Если особого отношения к себе требует и семья постоянного клиента, она может приобрести «Золотую карту» на VIP-услуги за 10 000 $ США. Владельцы таких карт получают право пользоваться услугами 200 крупнейших аэропортов мира по программе Priority Pass; получать многочисленные скидки; посещать ряд закрытых частных клубов; участвовать в программе IATA по бронированию отелей и автомобилей.

В VIP-залы аэропорта можно попасть также через посредничество крупных турфирм-операторов, специализирующихся на приеме официальных делегаций. Эти фирмы заключают договоры с компанией «VIP-International», выкупают у последней корпоративные VIP-карты и продают их туристам по частям за 150—200 $ США за разовое посещение. Условия пользования именными и корпоративными VIP-картами представлены в таблицах 2 и 3.

Таблица 2

Условия пользования магнитными именными VIP-картами

Условия приобретения и пользования	Бизнес VIP-карта	Золотая VIP-карта
Стоимость ($ США)	7000	10 000
Количество человек, обслуживаемых одновременно (не более)	2	2 + члены семьи (жена, муж, дети, родители владельца VIP-карты)
Количество провожающих/встречающих (не более)	2	2
Количество рейсов в месяц	Не ограничено	Не ограничено
Дополнительные привилегии	Раз в месяц встретить и проводить членов семьи (жена, муж, родители владельца VIP- карты) — до 3 человек	Раз в месяц встретить и проводить гостей — до 3 человек

Таблица 3

Условия пользования магнитными корпоративными VIP-картами

Условия приобретения и пользования	Виды корпоративных VIP-карт для организаций	
Стоимость ($ США)	25 000	35 000
Количество человек, обслуживаемых одновременно (не более)	5	3
Количество провожающих или встречающих (не более)	2	2
Количество рейсов в месяц	16	30

Следует отметить, что в ближайшее время руководство аэропорта Шереметьево согласно соответствующему распоряжению Правительства РФ решило открыть специальный Зал официальных лиц для высокопоставленных государственных служащих.

В аэропорту Быково также имеется только VIP-зал, однако попасть сюда может любой желающий, тем более что вход в него и обслуживание в нем относительно дешевы.

Процедуры регистрации и оформления багажа VIP-пассажиров в принципе не отличаются от стандартных, за исключением того, что их багаж маркируется багажной биркой с надписью VIP. Этот багаж заносится в отдельную багажную ведомость. Если зарегистрированный багаж перевозится на самолетах в контейнерах, *то багаж VIP-пассажиров загружается в отдельный контейнер* и в багажной ведомости указывается номер контейнера. В любом случае багаж VIP-персон загружается на воздушное судно последним, а выгружается первым.

Административные формальности для VIP-пассажиров проводятся сотрудниками соответствующих служб согласно правилам, приказам и инструкциям Министерства транспорта РФ и Федеральной авиационной службы, регламентирующим перевозки и обслуживание данной категории пассажиров.

Пассажиры привилегированной группы приглашаются на посадку последними по окончании посадки всех остальных пассажиров, следующих данным рейсом. Диспетчер по посадке докладывает командиру воздушного судна о готовности VIP-персон к перевозке, с тем чтобы шеф экипажа пассажирской кабины проследил, не заняты ли их места другими лицами. Как правило, доставка VIP-пассажиров к борту самолета осуществляется на автомобиле или микроавтобусе.

После прибытия в порт назначения VIP-персоны первыми приглашаются к выходу, где их ожидает специальный сотрудник, осуще-

ставляющий встречу. В его сопровождении они проходит в специально поданный микроавтобус или автомобиль и доставляются в аэровокзал в VIP-зал или Зал официальных делегаций для прохождения соответствующих послеполетных видов контроля.

6.2. Обслуживание пассажиров бизнес-класса

Особенностью обслуживания пассажиров бизнес-класса является то, что им предоставляется дополнительный сервис, повышающий комфорт воздушной перевозки.

Как уже отмечалось ранее, регистрация пассажиров бизнес-класса производится либо за отдельной стойкой, либо носит приоритетный характер за общей стойкой. В бланке регистраций, поступающем на борт воздушного судна, указываются не просто инициалы путешествующего, а его полные имя и отчество (для удобства обращения к нему членов экипажа пассажирской кабины).

Зарегистрированный багаж пассажиров бизнес-класса загружается на отдельную багажную тележку или в отдельный контейнер. Этот багаж доставляется на борт самолета после доставки багажа пассажиров эконом-класса и выгружается одним из первых.

После регистрации для ожидания посадки на рейс лица этой категории приглашаются в специальные помещения — бизнес-залы. Пропуском в бизнес-зал является или специальное приглашение, выдаваемое оператором на стойке регистрации, или авиабилет бизнес-класса.

В аэропорту может быть один бизнес-зал (например, во Внуково) *или несколько* (три — в *Шереметьево и Пулково*; два — в Домодедово: внутренний и международный). Бизнес-залы могут быть оборудованы кондиционерами, телевизорами, видео- и DVD-плеерами; их обстановка отличается наличием мягких кресел и удобных диванов, окна закрывают жалюзи, на стеллажах разложена свежая пресса. Уют интерьера достигается за счет украшения залов картинами, живыми декоративными цветами, мягким освещением. В последнее время бизнес-залы многих международных аэропортов начали оборудовать небольшими бизнес-центрами и центрами связи. Питание, как правило, бесплатное (его стоимость включается в стоимость авиабилета), однако иногда услуги бара могут предоставляться за дополнительную плату.

Время нахождения пассажира в бизнес-зале определяется временем начала посадки на рейс. Информацию о начале посадки сообщают на специальном табло и через сеть радиовещания.

К воздушному судну пассажиров бизнес-класса доставляют отдельным автобусом после доставки пассажиров эконом-класса. На борту самолета им предоставляется специальное обслуживание, о котором будет сказано ниже. В аэропорту назначения лица этой

категории приглашаются к выходу первыми или сразу после пассажиров, летящих первым классом. Доставка пассажиров бизнес-класса в зал прилета не должна превышать 10 мин после прибытия самолета. Багаж обязан быть доставлен не более чем через 20 мин.

6.3. Обслуживание трансферных пассажиров

К *трансферным пассажирам* относятся пассажиры, которые согласно авиабилету прибыли в аэропорт трансфера одним рейсом и продолжают полет другим рейсом того же или другого перевозчика.

Особенности обслуживания трансферных пассажиров заметны уже при бронировании авиабилетов. Заключаются они в том, что трансферный пассажир должен быть проинформирован оператором по бронированию о требованиях, предъявляемых к иностранным гражданам государственными органами страны, через которую осуществляется их транзит. Эти требования изложены в специальном справочнике TIM (Travel Information Manual) и касаются паспортного, визового и таможенного режимов стран въезда и выезда.

В аэропорту отправления трансферные пассажиры имеют приоритетное право вылета перед остальными, особенно в случае задержки рейса. Регистрация пассажиров этой категории помимо стандартных процедур включает подтверждение бронирования на стыковочный рейс и стыковочного времени, а также проверку документов, требуемых государственными органами в аэропортах трансфера. При оформлении багажа на него навешивается специальная бирка с маркировкой «Transfer», где указывается маршрут следования и номера рейсов. Багаж загружается на борт самолета отдельно, в последнюю очередь, а выгружается первым. Отслеживание перевозки трансферного пассажира и его багажа возлагается на специальную трансферную службу аэропорта.

После вылета самолета из аэропорта отправления в аэропорт трансфера через диспетчерскую службу передается сообщение о наличии на рейсе трансферного пассажира.

В пункте стыковки представитель трансферной службы встречает своего клиента и оказывает ему помощь в осуществлении пересадки. При этом, если время до следующего рейса составляет менее 2 ч, пассажира сразу проводят к стойке, где происходит регистрация на стыковочный рейс. В этом случае багаж пассажиру не выдают, а перегружают с борта на борт под контролем трансферной службы. Если время между рейсами составляет от 2 до 6 ч, клиента провожают в соответствующую административную зону или зону ожидания; если до следующего рейса остается более 6 ч,

работник службы трансфера предлагает путешествующим доставку и размещение в гостинице за их счет.

Поскольку на трансферную службу возложена определенная ответственность за организацию такого вида перевозки, интервал времени между стыковочными рейсами, при котором трансферная служба может гарантировать положительный результат обслуживания, регламентируется. Это время составляет не менее 1,5 ч при стыковочных рейсах, осуществляемых на маршрутах «Россия — Россия» и «Международный — Международный», и не менее 2 ч на маршрутах «Россия — Международный» и «Международный — Россия».

Следует иметь в виду, что *при стыковке внутренних рейсов и внутренних с международным* (а также международного с внутренним) *пассажир обязан пройти регистрацию по тем же правилам, что и на первоначальном рейсе*. Что касается *пограничного* и *таможенного контроля*, то очередность их прохождения зависит от последовательности видов маршрутов. Так, пассажир, прибывший с внутреннего рейса и продолжающий полет на международном рейсе, проходит сначала таможенный, а затем паспортно-визовый контроль. Пассажир, прибывший с международного рейса и продолжающий перевозку на внутреннем маршруте, проходит сначала пограничный, а затем таможенный досмотр. Пассажиру, прибывшему с международного рейса и продолжающему полет на международном рейсе, предлагают пройти в транзитный зал, где в присутствии представителя по трансферу осуществляется его регистрация диспетчером международного аэропорта. В этом случае при регистрации пассажиру выдается посадочный талон с пометкой «Transfer from... to... ».

Если пассажир потерял стыковку на рейс по вине перевозчика, перевозчик обязан перевезти этого пассажира своим ближайшим рейсом, ближайшим рейсом другого перевозчика, а при длительном перерыве в воздушной перевозке — предоставить клиенту питание и проживание за счет авиакомпании. В некоторых случаях (если это предусмотрено правилами перевозчика) трансферному пассажиру в такой ситуации может быть предложена денежная компенсация.

6.4. Особенности перевозки детей

На воздушных судах дети могут перевозиться как в сопровождении, так и без сопровождения взрослых. В первом случае согласно международным правилам один взрослый может перевезти одного ребенка в возрасте до 2 лет без предоставления ему отдельного места за 10 % стоимости взрослого тарифа. Норма бесплатного провоза багажа для такого ребенка составляет 10 кг. Ос-

тальные дети, а также дети в возрасте до 12 лет провозятся со скидкой 33—50 % нормального тарифа с предоставлением каждому отдельного места. При этом на них распространяется норма бесплатного провоза багажа в соответствии с классом обслуживания. Следует, однако, иметь в виду, что на чартерных рейсах детям старше 2 лет, занимающим отдельное место, скидки не предоставляются.

При регистрации детей на рейс в специальной графе регистрационных бланков указывается CHD (Child) — ребенок от 2 до 12 лет, или INF(Infant) — младенец—ребенок до 2 лет. Младенец всегда должен перевозиться по специальному билету в сопровождении взрослого. При этом количество младенцев, перевозимых одним взрослым, ограничивается — не более двух. Это ограничение вводится авиакомпаниями с целью обеспечения необходимого внимания к ребенку во время полета и особенно при возникновении чрезвычайных ситуаций. В том случае если с одним взрослым следуют сразу два ребенка в возрасте до 2 лет, то один из них должен находиться на руках у пассажира, а другой — в расположенном рядом кресле.

Грудным детям до 10 мес., масса которых не превышает 10 кг, авиаперевозчик может предоставить люльку. Люльки необходимо заказывать при бронировании авиабилетов для младенцев, а для взрослого в этом случае должно быть забронировано место рядом с приспособлением для крепления люльки.

Количество полных лет ребенка определяется на день начала перевозки, поэтому при покупке билета и регистрации необходимо предъявить документ, подтверждающий возраст ребенка (свидетельство о рождении или загранпаспорт).

При выезде ребенка за границу с одним из родителей требуется представить *разрешение* (доверенность) другого *родителя на вывоз ребенка, официально заверенное в нотариальной конторе.* В случае если один из родителей (усыновителей, опекунов, попечителей) заявит о своем несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина (согласно законодательству Российской Федерации несовершеннолетним считается гражданин, не достигший возраста 18 лет), то вопрос о его выезде разрешается в судебном порядке. Если ребенок выезжает без родителей, но в сопровождении взрослого человека (родственника, учителя, руководителя группы и т. п.), разрешение на перевозку должно быть подписано обоими родителями и также заверено нотариусом.

Согласно ст. 22 Закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних граждан страны, защита их прав и законных интересов за пределами территории России возлагаются на родителей, опекунов или попечителей. При организован-

ном выезде групп несовершеннолетних детей без сопровождения родителей, опекунов или попечителей обязанности законных представителей несовершеннолетних несут руководители выезжающих групп.

Как уже отмечалось, иногда *дети могут перевозиться без сопровождения взрослых*. В этом случае ребенок обязан иметь авиабилет, загранпаспорт с визой и заверенное нотариусом согласие от обоих родителей или опекунов. В последнем документе должны быть указаны срок выезда (совпадающий со сроком перевозки и пребывания в стране назначения) и государство, которое ребенок намерен посетить.

Следует иметь в виду, что несопровождаемые дети в возрасте от 2 до 12 лет на международных рейсах перевозятся только по согласованию с перевозчиком на основании заключения «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка» (Unaccompanied Minor Request for Carriage Handling Advice — UM). Иногда по просьбе родителей или опекунов такое соглашение может распространяться и на детей до 16 лет. Названным документом перевозчик подтверждает свое согласие на перевозку несопровождаемого ребенка, родители (опекуны) обязуются оплатить перевозку и обеспечить встречу ребенка в аэропорту прибытия, а в противном случае обязуются компенсировать все расходы по содержанию и возвращению ребенка обратно. Перевозка несопровождаемого ребенка в возрасте от 2 до 8 лет оплачивается в размере 100 % соответствующего нормального тарифа. При этом авиакомпания отвечает за безопасную доставку юного пассажира, обеспечивая за ним наблюдение с момента принятия его от провожающих родителей или опекунов до передачи встречающему лицу в пункте назначения. Перевозка детей в возрасте от 8 до 12 лет производится в соответствии с действующими скидками для детского тарифа (30—50 %). В любом случае ребенку предоставляется отдельное место в салоне самолета и право на провоз бесплатного багажа по общеустановленным нормам.

Регистрация несопровождаемого ребенка производится в присутствии родителей (опекунов) при предъявлении документов, удостоверяющих их личность, и всех вышеназванных документов. В списке забронированных пассажиров (PNL) и в Бланке регистрации против фамилии ребенка должны стоять буквы «UM» (Unaccompanied Minor).

Место в салоне самолета для несопровождаемого ребенка выбирают как можно ближе к месту нахождения членов экипажа пассажирской кабины, подальше от рядов, где имеются аварийные люки, и подальше от мест для курящих пассажиров. Для обеспечения удовлетворительного надзора и проявления заботы со стороны кабинного экипажа за несопровождаемыми детьми количество таких детей на рейсе должно быть разумно ограниченным.

Таможенный досмотр, паспортно-визовый контроль и спецконтроль безопасности несопровождаемого ребенка осуществляются в присутствии представителя авиакомпании. Посадка его на борт воздушного судна производится после посадки всех пассажиров. При этом представитель перевозчика передает ребенка на борт самолета члену экипажа пассажирской кабины под расписку в соглашении. В порт назначения направляется телеграмма о наличии на рейсе несопровождаемого ребенка.

В аэропорту прибытия юный пассажир передается под расписку в соглашении представителю авиакомпании или аэропорта, который сопровождает его при прохождении всех формальностей, а затем передает встречающему, и тот также обязан расписаться в соглашении.

Если по каким-либо причинам встречающий не прибыл за ребенком, представитель перевозчика решает вопрос о размещении последнего в комнате матери и ребенка или гостинице и пытается связаться с встречающей стороной. Если эти попытки не увенчаются успехом, авиакомпания обязана возвратить ребенка в первоначальный пункт отправления и в этом случае она имеет право потребовать от родителей (или опекуна) возмещения всех расходов, связанных с размещением, питанием ребенка и поиском контактов с встречающей стороной.

Необходимо помнить, что совершать полеты внутри России дети до 12 лет могут только в сопровождении взрослого пассажира.

6.5. Перевозка беременных женщин

Беременные женщины могут быть приняты к перевозке отечественными авиаперевозчиками только в том случае, если срок их предполагаемых родов составляет не менее 4 недель с намечаемой даты вылета. Авиакомпания имеет право потребовать от женщины медицинское заключение о состоянии ее здоровья и сроках беременности. При этом медицинское освидетельствование необходимо оформлять не ранее чем за 7 дней до начала полета. Другим важным условием осуществления такой перевозки является то, что перевозчик не несет никакой ответственности за ее последствия. Это условие должно быть подтверждено гарантийным письмом пассажирки.

У большинства зарубежных авиакомпаний также *имеются ограничения по перевозке беременных женщин.* Так, например, немецкая «Lufthansa» разрешает летать на своих судах будущим мамам только в том случае, если срок их беременности не превышает 6 мес. Английская «British Airways» берет на борт женщин со сроком беременности до 28 недель без справки, а от 28 до 36 недель — только с разрешения врача. Более жесткие требования к перевоз-

кам беременных предъявляют авиакомпании «Air France», «SAS», «EL-AL» — даже при небольшом сроке беременности у пассажирки могут потребовать справку от врача, подтверждающую состояние ее здоровья.

Американская «Delta Airlines» наиболее демократична в этом отношении, как и «Аэрофлот», который стоит на первом месте по количеству детей, рожденных в самолете. «Delta Airlines» не предъявляет никаких ограничений для перевозки беременных женщин, однако на большом сроке беременности их могут просто не пустить в самолет, так как в этом случае есть вероятность наступления родов в Америке. А ребенок, родившийся на территории США, автоматически получает право на американское гражданство. В связи с этим у пассажирки могут возникнуть проблемы с иммиграционной службой США, которая не приветствует незапланированных иммигрантов.

Вообще беременным женщинам, решившимся на путешествие за границу, следует иметь в виду, что возможность преждевременных родов на территории некоторых государств может создать существенные препятствия для возвращения их детей обратно (особенно при незарегистрированном браке), что обусловлено законодательством, существующим в ряде государств.

6.6. Перевозка больных и инвалидов

К категории больных и инвалидов относятся пассажиры, чье физическое состояние требует особого внимания при подготовке к полету и во время него. Перевозчик вправе потребовать от такого пассажира медицинское заключение, содержащее разрешение на перевозку воздушным транспортом и специальные требования к ее условиям. Кроме того, пассажир данной категории по требованию авиакомпании должен дать письменное гарантийное обязательство, снимающее ответственность с перевозчика за возможные неблагоприятные последствия перелета.

Если *пассажир перемещается с помощью костылей или складной инвалидной коляски*, которые могут перевозиться в салоне, то плата за них не взимается. Если же пассажир перемещается с помощью электрической коляски, то он пересаживается в кресло, а электроколяска перевозится на воздушном судне как обычный зарегистрированный багаж. В аэропорт назначения при этом отправляется сообщение о том, чтобы по прибытии такому пассажиру предоставили коляску в первую очередь. Пассажиры, перевозимые с электрической коляской, принимаются к перевозке, как правило, с сопровождающими.

В том случае, если *больной перевозится на носилках*, его перевозка осуществляется только с сопровождающими и оплачивает-

ся в трехкратном размере. Это связано с тем, что носилки устанавливаются взамен трех кресел и отгораживаются специальной ширмой. Перевозка таких пассажиров осуществляется только в эконом-классе. Пункты транзита, трансфера или назначения оповещаются перевозчиком о наличии на борту воздушного судна такого пассажира. В России специальные места для людей с нарушением опорно-двигательного аппарата появились впервые на ряде маршрутов «Аэрофлота» в мае 2000 г.

Авиакомпания может отказать в перевозке лежачего больного, если в самолете нет условий для размещения носилок. Перевозчик также имеет право отказать в перевозке пассажирам данной категории, если их физическое состояние угрожает безопасности полета или создает дискомфорт другим путешественникам.

Посадка в самолет больных, инвалидов и сопровождающих их лиц производится в первую очередь, а высадка — в последнюю. При этом им должна быть оказана помощь. В случае пересадки больного или инвалида с одного рейса на другой первый перевозчик снимает с себя обязанности по оказанию помощи после передачи пассажира другому перевозчику.

6.7. Перевозка слепых и глухих пассажиров

Условием перевозки слепого или глухого пассажира является предоставление перевозчику соответствующего документа. *Пассажиры этой категории могут перевозиться с сопровождающим лицом, без сопровождающего лица или в сопровождении собаки-поводыря.* В последних двух случаях оператор по бронированию должен внести эту информацию в досье пассажира с целью оказания ему помощи при прохождении административных формальностей, посадке и высадке.

Собака-поводырь провозится в салоне воздушного судна, при этом ее перевозка не оплачивается. Пассажир, путешествующий в сопровождении собаки-поводыря, обязан иметь на нее ветеринарный сертификат и сертификат, подтверждающий ее специальное обучение. Место для такого пассажира выделяется в задних рядах кресел. Собака привязывается к ножке кресла пассажира. Собака-поводырь обязательно должна быть в наморднике.

Обслуживание глухих и слабослышащих людей подразумевает предоставление им мест, оборудованных дополнительными устройствами световой информации и сигнализации. Для таких пассажиров предусмотрена выдача специальных карточек, позволяющих обслуживающему персоналу выделять глухих и слабослышащих людей среди других пассажиров и оказывать им повышенное внимание.

6.8. Перевозка пассажиров нестандартной комплекции

Как известно, места в самолете рассчитаны на пассажиров обычной комплекции. В соответствии с нормами IATA один пассажир весит в среднем 70 кг, с собой он может взять 20 кг бесплатного багажа. В разных странах эта цифра может варьироваться, например, в Нидерландах, где люди крупнее, средняя допустимая масса пассажира составляет 100 кг. Если же билет на самолет покупает очень полный человек, авиакомпания иногда сталкивается со сложностями. Связано это с тем, что порой тучный пассажир размещается на двух креслах, в результате чего кому-то может не хватить места.

Согласно правилам воздушного транспорта пассажир должен оплачивать в самолете столько мест, сколько он занимает. Это обусловлено вопросом безопасности — воздушное судно не имеет права взлетать, если хотя бы у одного пассажира не пристегнут ремень. Однако путешественнику массой 150—170 кг сделать это довольно трудно. В таком случае ему надо либо оплатить два места и разместиться на них, либо выбрать более дорогой класс салона в самолете, поскольку салоны бизнес- и первого классов оборудованы более широкими креслами.

Часто авиакомпании стараются не беспокоить нарушителей данного правила, летящих в эконом-классе, особенно если в самолете есть свободные места и билет куплен по нормальному тарифу. Однако для тех, кто покупает билет по льготным тарифам, такого исключения не делают — им предлагают оплатить два места. Иногда это приводит к серьезным судебным разбирательствам. Так, например, одна пассажирка, весившая около 140 кг, подала иск и суд на авиакомпанию «Southwest Airlines» за то, что сотрудники этой компании «морально унизили ее, предложив купить два посадочных места, чтобы не создавать неудобств сидящим рядом пассажирам». Суд Лос-Анджелеса, где рассматривалось дело, встал на сторону перевозчика и постановил, что поведение его сотрудников не было дискриминационным. В США подобные ситуации не редкость, поскольку Америка лидирует в мире по числу полных людей. Во всяком случае, слишком полным пассажирам для реализации их перевозки в комфортных условиях следует позаботиться о дополнительном билете.

6.9. Проблемы, связанные с перевозкой «нежелательных пассажиров»

К «нежелательным» пассажирам, которых авиакомпании с неохотой берут на перевозку, можно отнести две группы людей. Во-первых, это *хулиганы* и *дебоширы*, уже однажды проявившие себя

нарушителями общественного порядка и вызвавшие отрицательное отношение к себе со стороны работников перевозчика. Такие пассажиры благодаря своему поведению заносятся в «черные списки», которыми негласно обмениваются авиакомпании, что порой существенно затрудняет в дальнейшем попадание хулиганов на борт воздушных судов.

Иногда запрет на перевозку может носить официальный характер. Известен случай, когда в США две сестры-фотомодели были приговорены судом к запрету на полеты на любых авиалиниях в течение 5 лет (и оштрафованы на 100 000 $ США каждая) за то, что они устроили в салоне авиалайнера пьяный дебош, избили стюардессу и пытались задушить пилота.

В другую группу «нежелательных» пассажиров входят *заключенные, сопровождаемые конвоирами*. Для осуществления подобной перевозки руководство авиакомпании выдает специальное разрешение. Посадка на самолет и высадка из него таких пассажиров осуществляются в последнюю очередь.

Глава 7

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА

***Багаж** — это личные вещи пассажира, перевозимые на воздушном судне по согласованию с перевозчиком.* Под термином «багаж» понимается как зарегистрированный, так и незарегистрированный багаж (ручная кладь).

Зарегистрированный багаж — багаж, который пассажир сдает под ответственность перевозчика и который перевозится в багажном отделении воздушного судна. На зарегистрированный багаж перевозчик выдает его владельцу багажную квитанцию и отрывной купон багажной бирки.

Незарегистрированный багаж — багаж пассажира, находящийся во время перевозки в салоне воздушного судна. В этом случае ответственность за сохранность вещей несет сам пассажир.

При перевозке и оформлении багажа перевозчик устанавливает определенную норму бесплатно перевозимого багажа и величину сверхнормативного багажа, провозимого за определенную плату.

7.1. Бесплатный багаж

Нормы бесплатного провоза багажа определяются направлением вылета и классом обслуживания полета. В мире существуют две системы норм провоза багажа — весовая и система количества мест.

Весовая система определяет нормы массы багажа, разрешенные к бесплатному провозу пассажиром. Масса бесплатно провозимого багажа регламентируется перевозчиком в зависимости от типа воздушного судна, конкретного маршрута и класса обслуживания пассажиров (но не менее 10 кг).

В большинстве случаев при осуществлении полетов в Россию, Европу, Азию, Австралию норма провоза бесплатного багажа для пассажиров первого класса составляет 40 кг, бизнес-класса — 30 кг, эконом-класса — 20 кг. При этом его размеры по сумме трех измерений (длина, ширина, высота) должны быть не более 203 см для пассажиров первого и бизнес-класса и 158 см для пассажиров эконом-класса.

Система количества мест определяет количество мест багажа, которое можно перевозить пассажиру. Эта система обычно применяется на трансатлантических рейсах. Согласно ее правилам пас-

сажиры всех классов обслуживания имеют право провести бесплатно два места багажа массой до 32 кг каждое. При массе одного места свыше 32 кг за него взимается дополнительная плата, даже если второе место весит менее 32 кг. По сумме трех измерений каждое место не должно превышать 158 см для пассажиров, путешествующих эконом-классом, и 203 см для пассажиров первого и бизнес-класса.

При регистрации пассажир обязан предъявить к взвешиванию все вещи, за исключением предметов, которые могут ему понадобиться во время посадки, высадки или в полете (плащ, пальто, зонт, трость, портфель, «дипломат», дамская сумка, складное кресло-коляска для инвалида, питание, детская колыбель при наличии ребенка до 1 года). Эти вещи можно провозить сверх нормы бесплатного багажа, если они находятся на руках у пассажира и не вложены в багаж.

В любом случае одно из имеющихся мест пассажир по своему усмотрению может оформить как незарегистрированный багаж (ручную кладь) и пронести его в салон воздушного судна. Масса незарегистрированного багажа не должна превышать 10 кг, а сумма трех его измерений — 115 см. Некоторые авиакомпании для ограничения габаритов ручной клади на стойках регистрации устанавливают ящик, и если ручная кладь помещается в него, то ее разрешают взять в салон воздушного судна. В противном случае вещи следует зарегистрировать и сдать в багажное отделение самолета.

На незарегистрированный багаж крепится бирка «В кабину» или «Ручная кладь». В салоне воздушного судна эти вещи размещаются над пассажирским креслом на закрывающейся полке или под креслом впереди сидящего пассажира.

На каждое место зарегистрированного багажа крепится багажная бирка (документ регистрации багажа), в которой указывается дата вылета, маршрут и номер рейса. Отрывные талоны багажных бирок, как правило, вклеиваются в авиабилет. Багажная бирка и отрывной талон предназначены для идентификации багажа.

В авиабилете указывается количество мест зарегистрированного багажа и его масса. Эта запись равносильна выдаче багажной квитанции.

При перевозке пассажиров, имеющих общую цель поездки на одном воздушном судне и один и тот же пункт назначения (семья, спортивная команда, делегация, туристская группа), авиакомпания может предоставить им групповую норму провоза бесплатного багажа. Она представляет собой общую бесплатную массу или общее количество мест, равные сумме индивидуальных норм бесплатно сдаваемого багажа. Важным условием реализации такой услуги является документальное подтверждение общей цели поездки пассажиров. В случае применения групповой нормы бесплат-

ного багажа все процедуры, связанные с его оформлением и выдачей, производятся через руководителя группы.

Как уже отмечалось ранее, норма бесплатного багажа распространяется на всех пассажиров, имеющих билет с предоставлением отдельного места, независимо от того, по какому тарифу билет был куплен — нормальному или льготному. Однако следует иметь в виду, что существует *перечень вещей, на которые не распространяется норма бесплатного провоза багажа*, т.е. в любом случае перевозка этих вещей должна быть оплачена. К ним относятся:

– предметы и вещи (независимо от их наименования и назначения), габариты которых в упакованном виде превышают установленные размеры для каждого класса обслуживания;

– предметы и вещи (независимо от их наименования и назначения) массой одного места более 32 кг;

– пищевая зелень, сушеные растения, цветы, саженцы растений, ветки деревьев и кустарников общей массой более 5 кг;

– курьерская корреспонденция и посылки;

– животные (собаки, кошки, птицы и т.д.), за исключением собак-поводырей, сопровождающих слепых пассажиров.

Все указанные выше вещи, растения, животные и корреспонденция при перевозке оплачиваются по их фактической массе независимо от общей массы остального багажа пассажира.

Пассажир имеет право объявить ценность зарегистрированного багажа; при этом сумма объявленной ценности не должна превышать его фактической стоимости. За объявление ценности багажа с пассажира взимается денежный сбор, что удостоверяется квитанцией платного багажа.

После регистрации багажа перевозчик принимает на себя ответственность за его сохранность и перевозку. С этого момента до момента выдачи в аэропорту назначения пассажир не имеет доступа к зарегистрированному багажу (за исключением случаев его дополнительного осмотра соответствующими службами).

Как правило, багаж пассажиров первого, бизнес-класса, трансферных пассажиров, а также участников бонусных программ маркируется отличительными бирками и загружается на борт воздушного судна в последнюю очередь, с тем чтобы в пункте назначения его разгрузка проводилась в первую очередь.

7.2. Платный багаж

Если масса взвешиваемых вещей пассажира превышает установленную бесплатную норму, перевозка сверхнормативного багажа должна быть оплачена по соответствующему тарифу. Этот тариф практически у всех авиакомпаний составляет 1 % стоимости билета первого класса за каждый лишний килограмм. *Оплата*

подтверждается выдачей пассажиру квитанции об оплате сверхнормативного багажа. Масса одного места такого багажа также не должна превышать 32 кг, а количество мест — не более двух. Багаж, превышающий указанные норму и количество, оформляется как груз по правилам перевозки груза.

Если пассажир заранее знает, что у него будет сверхнормативный багаж, лучше поставить в известность об этом перевозчика во время бронирования или приобретения билета и сразу оплатить услуги по его перевозке. В случае если в пункте отправления пассажир предъявил к перевозке багаж в количестве меньшем, чем было предварительно забронировано и оплачено, разница в оплате между заявленной и фактической массой вещей подлежит возврату. Если же масса багажа превышает ранее заявленную и оплаченную массу, такой багаж может быть принят к перевозке только при наличии свободного тоннажа воздушного судна и соответствующей оплаты. При полной коммерческой загрузке самолета авиакомпания имеет право ограничить прием или отказать пассажиру в перевозке багажа сверх установленной нормы.

В случае если перевозка багажа невозможна тем же рейсом, что следует пассажир, то с согласия последнего перевозчик может перевезти этот багаж ближайшим (предшествующим или последующим) рейсом при условии, что вместе с пассажиром будут отправлены вещи, масса которых соответствует бесплатной норме. При этом несопровождаемый багаж проходит дополнительный контроль по установленной форме, его перевозка оформляется авиагрузовой накладной и оплачивается по грузовому тарифу.

Перевозчик также может отказать пассажиру в перевозке его вещей, если их масса, размер, содержимое не соответствуют установленным правилам. Причиной отказа может явиться и неудовлетворительная с точки зрения авиаперевозчика упаковка багажа, а также наличие в багаже хрупких и скоропортящихся предметов и вещей.

7.3. Предметы, запрещенные к перевозке в багаже

Следует иметь в виду, что существуют предметы и вещества, запрещенные к воздушной перевозке в качестве зарегистрированного багажа или ручной клади.

К *первой группе* таких вещей относятся те, которые представляют опасность для полета воздушного судна, здоровья, жизни и имущества людей, находящихся на его борту. Это взрывчатые вещества, сжатые газы, коррозирующие вещества, окисляющие вещества, радиоактивные материалы, магниты, легковоспламеняющиеся материалы, ядовитые и раздражающие соединения и т.п.

Перечень предметов и веществ, запрещенных к перевозке на пассажирских самолетах, устанавливается Международной организацией гражданской авиации (ICAO).

Вторая группа запрещенных к перевозке вещей включает предметы, которые не разрешаются к ввозу в страну, вывозу из нее или провозу через ее территорию законодательными и другими нормативными актами государственных органов этих стран. Например, согласно соответствующим постановлениям из Египта запрещается вывозить кораллы, на Кипр не разрешается ввоз букетов цветов, в Австралию — ввоз лошадей и т.д. Запрет может носить постоянный или временный характер, связанный, например, с появлением инфекционных заболеваний в некоторых регионах. Запреты на ряд товаров могут быть установлены также таможенными правилами и законами, препятствующими провозу контрабанды.

К *третьей группе* относятся предметы, непригодные, по мнению перевозчика, для перевозки из-за их массы, размера и других свойств (хрупкость, запах и т.д.).

7.4. Предметы, разрешенные к перевозке в ограниченном количестве

Существует ряд предметов, которые разрешается провозить пассажиру в зарегистрированном багаже или в ручной клади, но в ограниченном количестве.

К ним относятся:

– алкогольные напитки в ненарушенной торговой упаковке — 2 л на пассажира (для лиц старше 21 года);

– духи и одеколон — в необходимом количестве для личного пользования;

– икра черная осетровых рыб — 280 г на человека;

– икра красная лососевых рыб — 280 г на человека;

– лекарства и туалетные принадлежности (включая аэрозоли) — 2 кг и 2 л;

– портативный медицинский термометр для личного пользования, содержащий ртуть;

– сухой лед — не более 2 кг для упаковки скоропортящихся товаров (в зарегистрированном багаже при условии, что упаковка позволяет выходить углекислому газу);

– безопасные спички или зажигалка, предназначенные для индивидуального использования;

– портативные баллоны с углекислым газом или кислородом, необходимые в медицинских целях;

– стимуляторы сердечной мышцы и радионзотопные устройства, вшитые в человека хирургическим путем с целью поддержания его жизни;

– *табачные изделия (для лиц старше 16 лет)* — не более 200 сигарет на человека и др.

В случае превышения установленных норм излишки этих предметов могут быть изъяты соответствующими службами аэропорта.

7.5. Упаковка багажа

К багажу, *сданному на перевозку под ответственность авиакомпании*, предъявляются определенные требования, касающиеся его упаковки.

Упаковка должна обеспечивать безопасность перевозки багажа при обычном обращении с ним.

Каждое место, сдаваемое в багаж, должно иметь отдельную упаковку, снабженную ручками для переноски. Если тара, в которую помещены вещи пассажира, не имеет замков, то она должна быть каким-либо образом защищена от доступа к ее содержимому (заклеена, защита и т.д.). При этом в упаковке не должно быть острых торчащих предметов (гвоздей, проволоки, острых концов металлических лент), способных поцарапать или порвать находящийся рядом багаж других пассажиров.

Пассажир не должен включать в свой зарегистрированный багаж хрупкие вещи, скоропортящиеся продукты, деньги, ювелирные изделия, документы и другие подобные предметы.

Все перевозчики рекомендуют клиентам *маркировать свой багаж* (внутри и снаружи), указывая на нем латинскими буквами фамилию, адрес и телефон, что облегчит его поиск в случае утери багажа при перевозке. Именные бирки для идентификации вещей можно получить при приобретении билета или на стойках регистрации в аэропортах (они могут быть клеящиеся, пластиковые, на резинке и т.п.).

Во избежание того, что в спешке можно перепутать свой багаж с похожим чужим, пассажирам рекомендуется также свой багаж выделять яркой наклейкой или ленточкой, привязав ее к ручке багажа. Все эти «маленькие хитрости» могут значительно облегчить и ускорить поиск «заблудившихся» вещей пассажира.

7.6. Получение багажа

В пункте назначения пассажир должен получить свой зарегистрированный багаж сразу после предъявления его перевозчиком. *Как правило, пассажиры самостоятельно отбирают свой багаж с* транспортной ленты, на которой он движется; однако в спорных случаях для идентификации его следует предъявить отрывной талон багажной бирки.

Если пассажир потерял багажную квитанцию и отрывной талон, то в этом случае составляется акт, подтверждающий отсутствие у пассажира документов на багаж. Перевозчик может выдать данному лицу багаж при условии, что оно предоставит доказательство своих прав на этот багаж (опись имущества, указание каких-либо конкретных его особенностей). При этом перевозчик имеет право потребовать от пассажира письменной гарантии на возмещение ущерба, который он может получить в результате такой выдачи багажа.

Если при получении багажа пассажир обнаружил в нем какие-либо неисправности (повреждения, недостачу, порчу), то аэропорт обязан составить акт об этой неисправности (PIR — Property Irregularity Report) по установленной форме. В акте отражаются конкретные неисправности, их перечисление заверяется подписями представителя авиаперевозчика и пассажира, а также двух свидетелей. Один экземпляр акта остается у пассажира, а второй (вместе с претензией) направляется в претензионную комиссию авиаперевозчика.

При международной перевозке претензия должна быть направлена в этом случае не позднее 7 дней со дня получения багажа, а при внутренней перевозке — в течение 6 мес.

Если должностные лица отказываются составить акт (и это будет доказано), пассажир не лишается права подачи претензии и иска по поводу нарушения договора перевозки в отношении его багажа.

7.7. Задержка и утеря багажа

Если после прибытия в аэропорт назначения пассажир не обнаружил своего зарегистрированного багажа, то по его просьбе (требованию) в аэропорту по этому факту также составляется акт (PIR) и авиакомпания принимает меры по его розыску.

Розыск багажа на международных линиях ведется с помощью автоматизированной системы «World Tracer». Эта система была введена в действие в 1993 г., и в настоящее время ею пользуются около 300 авиакомпаний и аэропортов. В «World Tracer» поступают данные об утерянных и найденных вещах; система производит сравнение в банке данных по определенным параметрам и при положительном результате определяет принадлежность этих вещей тому или иному пассажиру.

Пассажир, желающий предъявить претензию по поводу задержки багажа, должен направить ее в претензионную службу перевозчика не позднее чем через 21 день со дня наступления события при международной перевозке и не позднее чем через 6 мес. — при внутренней перевозке.

Багаж считается утерянным, если он не обнаружен в течение 21 дня, следующего за тем днем, когда он должен был прибыть в пункт назначения. В этом случае составляются акт об утере багажа и претензия, в которой пассажир просит перевозчика о возмещении за утраченные вещи. Претензия по этому поводу может быть направлена в представительство авиакомпании в течение 18 мес. при международных перевозках и в течение 6 мес. при внутренних перевозках.

Ситуации, связанные с задержкой багажа, не так уж редки в практике воздушных перевозок. И хотя, согласно мировой статистике, потерянный багаж находится в 95 % случаев, многие авиакомпании уделяют большое внимание решению этой проблемы. Они разрабатывают меры, позволяющие быстро найти пропавший багаж или вообще исключить возможность возникновения таких ситуаций.

Например, авиакомпания «British Airways» проводит испытание новой специальной «следящей» системы, обещающей полностью покончить с проблемами потерь багажа в аэропортах. С этой *целью предполагается прикреплять к багажу ярлыки*, снабженные специальными силиконовыми чипами размером с булавочную головку. Имеющиеся в них датчики передают точное время попадания багажа на борт нужного самолета. Если багаж по ошибке попадет в какое-либо другое место, то его можно будет легко обнаружить.

Американская компания «Blue Tags», специализирующаяся на производстве товаров для путешествий, объявила о выпуске нового продукта — дорожных сумок и чемоданов, которые в случае их пропажи можно обнаружить с помощью компьютера. В них предполагается вставлять интерфейс, благодаря которому багаж можно отыскать с помощью ноутбука или мобильного телефона, соединенного с Интернетом. Если ошибку заметят во время погрузки чемодана на другой рейс, неприятность можно предотвратить *сразу; если же ошибка обнаружится уже после вылета этого рейса*, время на поиск вещей с помощью такого устройства можно будет существенно сократить.

7.8. Хранение и реализация багажа

Прибывший в аэропорт назначения багаж хранится бесплатно в течение 2 дней, включая день его прибытия. Последующее хранение багажа должно быть оплачено. Если хранение багажа обусловлено несвоевременной доставкой его перевозчиком, то оплата этой услуги осуществляется за счет перевозчика. За хранение багажа, вовремя не полученного его владельцем, должен платить сам владелец.

Невостребованный багаж хранится в аэропорту в течение 30 дней со дня доставки при международных перевозках и в течение 6 мес. — при внутренних перевозках. По истечении указанных сроков багаж реализуется в установленном порядке. Скоропортящиеся продукты в случае их порчи подлежат уничтожению в более короткие сроки (по мере их порчи), о чем составляется акт.

В процессе хранения багажа авиакомпания проводит розыск его владельцев. Для этого она оповещает других перевозчиков о наличии невостребованного или бездокументного багажа; информирует пассажиров, потерявших багаж, об условиях опознания и получения вещей; направляет письменные уведомления по адресу, если он имеется в промаркированном багаже. Если же владелец не является за багажом в течение 30 дней после уведомления, багаж передается на реализацию.

Вещи пассажиров, забытые или утерянные в салоне самолетов, автобусов и в аэропортах, хранятся в течение 30 дней, а затем подлежат реализации.

7.9. Ответственность при перевозке багажа

Перевозчик несет ответственность перед пассажиром за утрату, недостачу или повреждение багажа, которые произошли в то время, когда багаж находился под охраной перевозчика (т.е. с момента его принятия к перевозке до момента выдачи пассажиру). При этом не имеет значения, где случились эти неприятности — еще на земле или уже на борту самолета.

Однако перевозчик не несет ответственности, если утрата, недостача или повреждение багажа явились результатом присущих багажу свойств или дефектов (например, порча скоропортящихся продуктов).

При международных перевозках в соответствии с Варшавской конвенцией ответственность за утрату, повреждение и задержку багажа составляет 20 $ США за 1 кг зарегистрированного багажа и 400 $ США за незарегистрированный багаж в отношении каждого пассажира. В соответствии с Монреальской конвенцией 2003 г. ответственность перевозчика за потерю багажа увеличена с 20 $ до 50 $ США за каждый килограмм.

При внутренних перевозках согласно Воздушному кодексу РФ ответственность авиакомпании за багаж устанавливается в следующих случаях:

– за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке с объявлением ценности, — в размере объявленной ценности;

– за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, — в

размере их стоимости, но не более чем в размере двух установленных Федеральным законом минимальных размеров оплаты труда (МРОТ) за 1 кг массы 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 ФЗ МРОТ.

За просрочку в доставке багажа согласно Воздушному кодексу РФ перевозчик обязан уплатить штраф в размере 25 % установленного ФЗ МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50 % провозной платы, если не докажет, что просрочка произошла вследствие устранения неисправности воздушного судна, угрожавшей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. К таким обстоятельствам могут относиться: естественные свойства перевозимых продуктов; недостатки упаковки, не замеченные при внешнем осмотре багажа; особые свойства вещей, требующие особых мер предосторожности при их транспортировке. ***Перевозчик не несет ответственности:***

– за повреждение хрупких предметов, а также сохранность денег, ювелирных изделий, драгоценных металлов, ценных и деловых бумаг, документов, медикаментов, ключей и т.д.;

– за недостачу массы багажа, если последний прибыл в аэропорт назначения в исправном состоянии, без нарушения упаковки, без следа хищения; если пассажир не докажет, что недостача багажа имела место и не произошла по вине перевозчика;

– за задержку в доставке багажа вследствие форс-мажорных обстоятельств.

Следует иметь в виду, что в соответствии с нормами гражданского законодательства пассажир также обязан возместить убытки, причиненные по его вине имуществу авиакомпании или багажу другого пассажира, за который перевозчик несет ответственность. При этом пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательствами стран пребывания.

7.10. Претензии и иски

Как уже отмечалось ранее, в случае получения пассажиром багажа в ненадлежащем состоянии (нарушение упаковки, порча, недостача) он имеет право предъявить перевозчику *письменную претензию*, в которой просит возместить причиненный ему в связи с этим ущерб. К претензии может прилагаться *экземпляр акта*, подтверждающий случившееся. О сроках подачи претензий в различных ситуациях говорилось в главе 1.

Перевозчик обязан рассмотреть претензию и уведомить пассажира о результатах ее рассмотрения в течение 30 дней со дня ее поступления, если перевозка полностью выполнялась рейсами одного перевозчика. Если в перевозке принимали участие другие (иностранные) перевозчики, этот срок может быть продлен до 6 мес. (с учетом действующих у этих перевозчиков правил по урегулированию претензий).

В некоторых случаях авиакомпания вправе принять претензию к рассмотрению по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска даты, ограничивающей срок подачи претензии.

Если поданная претензия полностью удовлетворена, конфликт можно считать исчерпанным. Если же претензия удовлетворена частично, заявитель уведомляется об этом и ему должны быть возвращены документы, которые могут быть использованы в дальнейшем для выплаты ущерба по неудовлетворенной части претензии.

Если претензия полностью отклонена, заявителю вместе с уведомлением об этом возвращаются все документы, предъявленные им при предъявлении претензии (акты, документы, свидетельства и т. п.). В уведомлении должны быть ссылки на нормативные акты, на основании которых комиссия приняла решение об отказе в удовлетворении претензии.

В случае отклонения претензии полностью или частично или отсутствия ответа в течение установленного срока пассажир имеет право предъявить к перевозчику иск в суд, что предусмотрено гражданским законодательством Российской Федерации и международными договорами.

Судебные иски, возникающие при международных перевозках, могут предъявляться в течение 2 лет со дня прекращения перевозки, а при внутренних перевозках — в течение 3 лет.

Глава 8

ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ОТДЕЛЬНЫХ ГРУПП ПРЕДМЕТОВ И ВЕЩЕЙ

Существует ряд предметов и вещей, требующих при воздушной перевозке особых условий оформления, упаковки и транспортирования. В связи с этим выделяются отдельные группы багажа, перевозка которых разрешена при соблюдении определенных правил или осуществляется на основании обязательного предварительного согласования с перевозчиком.

8.1. Деньги, драгоценности, документы

Деньги, драгоценности и документы пассажир обязан провозить при себе, не сдавая их в багаж.

Если по каким-либо причинам пассажир все же хочет сдать ценные вещи в багаж (в основном это касается хрупких и бьющихся предметов), то они могут быть приняты к перевозке только в упаковке, предохраняющей их от повреждения и при условии, что перевозчик не несет ответственности за их сохранность. Конечно, в этом случае можно отдельно застраховать перевозимые ценные предметы, однако следует помнить, что согласно правилам багаж страхуется только «оптом» — независимо от того, что в него вложено, и, кроме того, большинство отечественных страховых компаний не решаются на выплату страховых покрытий более чем на 1500 $ США.

Хрупкие и бьющиеся предметы, размеры и масса которых не превышают установленных норм для ручной клади, могут перевозиться в салоне самолета под ответственность пассажира.

8.2. Оптика и аппаратура

Как правило, кино- и видеокамеры, фотоаппараты, бинокли, радиоприемники принимаются к перевозке упакованными в сумки и чемоданы. Из радиоаппаратуры должны быть удалены элементы питания (за исключением стационарных). Пользоваться указанными выше предметами на борту воздушного судна не разрешается.

Малогабаритные магнитофоны, радиоприемники, телевизоры могут перевозиться по согласованию с перевозчиком в салоне воздушного судна при условии, что по своим размерам они не

превышают габариты, определенные для ручной клади, или по правилам перевозки багажа в салоне самолета.

В зависимости от типа воздушного судна перед началом полета *командир корабля предупреждает пассажиров о запрещении пользования мобильными телефонами, электронными играми, портативными компьютерами и плеерами и т. п.* Запрет необходимо выполнять в целях предотвращения создания помех в системах связи и навигации воздушного судна при полете. Исключение составляют калькулятор, электронный будильник, слуховой аппарат.

8.3. Оружие и боеприпасы

Пассажир, желающий перевезти оружие, должен поставить в известность об этом перевозчика заблаговременно — при бронировании билета. Если маршрут следования самолета пролегает через государственную границу, вопрос о провозе оружия на борту должен быть заранее отрегулирован соответствующими полномочными органами заинтересованных государств с целью соблюдения законов и правил, действующих в этих государствах.

При полете пассажирам запрещается иметь при себе оружие всех видов (огнестрельное, газовое, холодное). Оно может перевозиться только по согласованию с перевозчиком в багажном отделении воздушного судна. При этом оружие должно быть разряжено, упаковано в металлические ящики, закрывающиеся на замок, а патроны к нему должны быть упакованы в стандартные коробки. Следует отметить, что правила некоторых перевозчиков (в соответствии с секретным приказом Федеральной службы воздушного транспорта и МВД России от 30 ноября 1999 г.) позволяют перевозить оружие в кабине пилота в полотняном мешке. В этом случае на каждый ствол заводится накладная, по которой в аэропорту места назначения оружие возвращают владельцу.

Согласно Закону РФ «Об оружии» гражданам, имеющим право на хранение и ношение оружие, разрешение на его перевозку по территории России в большинстве случаев не требуется. Для перевозки оружия за пределы Российской Федерации пассажир, имеющий право на его хранение и ношение, обязан получить разрешение на перемещение его через границу.

Разрешение выдается лицензионно-разрешительной службой органов внутренних дел Российской Федерации на основании заявления и предоставления необходимых документов.

Если *оружие перевозится с целью реализации охотничьего туризма*, необходимо представить приглашение и договор с принимающей стороной на осуществление охотничьего тура. Если перевозятся оружие и приспособления для стрельбы, предназначенные для проведения международных спортивных сорев-

нований, необходимо представить приглашение на участие в этих соревнованиях.

При выдаче разрешений взимается единовременный денежный сбор, составляющий 1 МРОТ при перевозке через границу единицы оружия для физического лица и 0,5 МРОТ для юридического лица. Разрешение на ввоз/вывоз оружия выдается физическим лицам на срок до 2 мес., юридическим лицам — на срок до 6 мес.

При международных перевозках гражданское и служебное оружие пропускается таможенными органами на основании указанных выше разрешений с соблюдением положений действующих «Правил таможенного контроля за вещами лиц, следующих через государственную границу РФ». При этом оружие обязательно должно быть задекларировано. Если на провоз через границу оружия и патронов к нему не имеется разрешений или других документов, они задерживаются таможенными органами.

Охотничье и спортивное оружие может ввозиться на территорию Российской Федерации и иностранными гражданами. В этом случае они должны иметь приглашение юридического лица, имеющего лицензию на охоту; контракты на охоту с указанным юридическим лицом или приглашение для участия в спортивных мероприятиях, а также соответствующее разрешение Министерства внутренних дел РФ. В приглашении на охоту должно быть указано, что турист следует для проведения охоты на территории России с оружием и боеприпасами (указывается количество оружия, снаряженных патронов и пороха).

При прохождении таможенного досмотра после сличения провозимого оружия с данными, указанными в декларации, инспектор таможенной службы в визе иностранного туриста ставит штамп установленного вида, куда вписывает систему оружия, калибр, регистрационный номер, дату и подпись. Все охотничье оружие, ввезенное в Россию, должно быть вывезено из нее обратно в соответствии со сроками, указанными в разрешении. Основанием для обратного вывоза охотничьего оружия из Российской Федерации является штамп «Погашено», который ставится на визе после сверки оружия с его реквизитами. При нарушении сроков вывоза, а также порядка ввоза/вывоза оружия через границу России оружие изымается и конфискуется в установленном порядке. Аналогичные правила существуют для ввоза/вывоза охотничьего оружия за рубеж в других странах.

Провоз оружия при себе лицами, находящимися при исполнении служебных обязанностей, осуществляется также только по разрешению, выданному в установленном порядке, и при соблюдении соответствующих законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов России и любой другой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

8.4. Животные и птицы

Перевозка собак, кошек, птиц и других домашних животных (включая аквариумных рыбок) осуществляется по предварительному согласованию с перевозчиком на условиях, предложенных перевозчиком. *О своем желании перевезти животное на воздушном судне пассажир должен сообщить во время бронирования билета и при этом указать количество перевозимых животных.*

Для оформления перевозки животного на него требуется получить ряд документов: 1) ветеринарное свидетельство и ветеринарный сертификат, о которых говорилось выше, и 2) разрешение на вывоз (при международной перевозке). Последний документ требуется в основном для собак. Он представляет собой справку из подразделения Российской кинологической федерации о том, что вывоз данной собаки не нанесет урона отечественному собаководству. Для перевозки служебных собак за справкой следует обращаться в Центральный клуб служебного собаководства; охотничьих собак — в клуб Всероссийского совета по охотничьему собаководству; декоративных и беспородных собак — в клуб Федерации любительского собаководства.

Как правило, *крупные животные перевозятся в багажном отделении воздушного судна в клетках или контейнерах.* Согласно правилам многих перевозчиков животные, весящие вместе с клеткой не более 5—8 кг, могут перевозиться в салоне воздушного судна. Однако в любом случае перевозка животного оплачивается по тарифу сверхнормативного багажа, при этом в оплачиваемую массу входит не только масса животного, но и масса клетки (контейнера).

К контейнерам для перевозки животных и птиц предъявляются определенные требования — они должны быть с доступом воздуха, достаточных размеров, позволяющих животному вставать в полный рост и поворачиваться на 360°. Дно контейнера должно быть непроницаемым и выстлано адсорбирующим материалом. Клетки птиц должны быть покрыты плотной, не пропускающей свет тканью. При оформлении перевозки на клетку с животным навешивается бирка «Live animals», а верхние части клеток маркируются наклейками «Верх». При составлении загрузочной ведомости в графе «Отметки» против данного вида багажа указывается код «AVI».

Авиакомпании по-разному относятся к источникам приобретения контейнеров для перевозки животных. Например, «Аэрофлот» и другие перевозчики Восточной Европы разрешают перевозить животных в любых клетках (самодельных, купленных на рынке, в магазине или у самого перевозчика), лишь бы они были удобны для «пассажиров», не протекали, имели надежный замок и, желательно, поилку. Другие же авиакомпании («Delta», «Lufthansa») стимулируют приобретение клеток у себя, повышая их

цену в том случае, если клетка приобретается для перевозки другим перевозчиком, или отменяя вообще плату за нее, если клетка продается для перевозки на своих рейсах («SAS»). Ряд перевозчиков («SAS», «Swissair», «Austrian Airlines») предлагают широкий выбор клеток для четвероногих путешественников — маленьких, средних, больших; отдельные авиакомпании («Finnair») изготавливают их на заказ, что, естественно, отражается на их цене. Сами клетки в зависимости от размера могут весить от 4 до 15 кг и стоить от 80 до 180 $ США.

Как уже отмечалось, кошек и собак небольшого размера большинство авиакомпаний разрешают проносить в салон самолета, ограничивая при этом общее количество животных, находящихся в салоне, — не более одного-двух. Поэтому сообщить о желании взять в путешествие своего четвероногого друга следует заранее — не менее чем за 48 ч, чтобы забронировать его перевозку. Во время полета категорически запрещаются прогулки животного по салону.

Наиболее жесткие условия перевозки животных устанавливаются авиакомпаниями «British Airways», «Air France» и «El-Al». Эти перевозчики транспортируют всех животных (даже «карманного» размера) только в багажном отделении. При этом их количество в багажном отсеке может достигать десяти. По просьбе хозяина животному перед полетом может быть сделан успокаивающий укол.

Согласно Закону о животных, принятому в Российской Федерации в 1994 г., *не всякое животное можно вывезти из России*. Например, для вывоза черепахи, обезьяны, попугая, питона и т.п. необходимо получить разрешение Государственного Комитета по охране окружающей среды, что очень проблематично. Для получения такого разрешения необходимо предоставить факты, что животное приобреталось законно, или документально подтвердить факт его рождения на территории нашего государства. Следует также помнить, что *вывоз изделий из запрещенных к вывозу животных не разрешен*, т.е. нельзя вывозить из России без специального разрешения шкуры пятнистых оленей, рога пятнистых оленей, маралов, сайгаков и т.д.

Практически все авиакомпании принимают к перевозке на своих воздушных судах животных при условии, что всю ответственность за них пассажир берет на себя. Перевозчик не отвечает за телесные повреждения, утрату, задержку в доставке, заболевание или смерть животных и птиц, равно как и за отказ в их ввозе и вывозе через любую страну или территорию. Дело в том, что в ряде государств имеется запрет на ввоз тех или иных животных (в Уругвае — на ввоз любых видов птиц, во Франции и Израиле — на щенков и котят до 3-месячного возраста и т.п.). В других странах (Австралия, Великобритания, Кипр, Япония и др.) существуют правила, согласно которым прибывшие в страну животные должны

пройти карантинную отсидку в специальных заведениях даже в том случае, если все документы на животное находятся в полном порядке. Карантин на платной основе предусмотрен на Тайване и Кубе (14 дней), в США (1 мес.), в Швеции (4 мес.), в Великобритании, Кипре, Мальте (6 мес.). Получить справки относительно порядка и правил перевозки животного можно в любой авиакомпании, и лучше сделать это заранее.

Согласно статистике, в год в воздушных перевозках участвуют около 500 000 собак и кошек и 99 % из них достигают конечной цели путешествия благополучно. Все трагические случаи авиакомпании связывают с неудобными клетками или плохим здоровьем отправляющихся в путешествие животных.

Вопрос, связанный с ответственностью за жизнь и здоровье путешествующих животных, периодически поднимается Обществами по защите животных в средствах массовой информации. В связи с этим в США, например, предполагается принять к рассмотрению закон, согласно которому американские авиакомпании будут нести ответственность за ущерб, причиненный здоровью животных, или гибель их во время полета. Если закон будет принят, то перевозчики будут обязаны проводить специальную подготовку своих служащих, предполагающую помощь животным в полете; уведомлять пассажиров об условиях, в которых пройдет полет их питомцев; ежемесячно информировать общественность обо всех случаях пропажи, травмирования или гибели животных.

С одной стороны, принятие такого закона может привести к тому, что большинство авиакомпаний, осуществляющих пассажирские перевозки, откажутся от предоставления услуг по перевозке животных. С другой стороны, это может вызвать возникновение нового рынка услуг — перевозчиков, специализирующихся на транспортировке домашних животных.

В заключение материала, посвященного перевозке животных, хотелось бы предупредить, что не стоит пытаться перевезти животных тайно. Такая перевозка будет расцениваться как контрабандная и повлечет за собой не только уплату штрафа, но в отдельных случаях может привести даже к разлуке хозяина с его любимцем.

8.5. Багаж в салоне самолета

Если багаж по своим размерам превышает нормы, установленные для ручной клади, но требует особых мер предосторожности (изделия из хрусталя, стекла, фарфора, керамики, музыкальные инструменты, электронная аппаратура и т. п.), то по согласованию с перевозчиком его можно перевезти в салоне самолета. Для такого багажа бронируется отдельное место, и его перевозка

оформляется пассажирским билетом. Стоимость билета в этом случае составляет 75 % нормального тарифа.

Багаж, перевозимый в салоне воздушного судна, должен иметь массу 30—70 кг, размеры, которые позволяют ему разместиться на отдельном пассажирском кресле, и приспособления для крепления к креслу. Как правило, багаж, предназначенный для перевозки в салоне самолета, маркируется биркой «В кабину» или «Ручная кладь».

8.6. Негабаритный багаж

Негабаритный багаж — это багаж, который по сумме трех измерений, длине или по массе превышает установленные перевозчиком нормы. Такой багаж принимается к перевозке только по предварительному согласованию с авиаперевозчиком. К нему могут относиться: спортивное оборудование, холодильники, несклады*вающиеся детские коляски и кресла для инвалидов, велосипеды, музыкальные инструменты, аудио- и видеотехника, телевизоры, электроприборы, спортивное снаряжение* и т. п.

Пассажир обязан сообщить о своем желании по транспортировке негабаритного багажа при бронировании или покупке билета. В том случае, если в перевозке принимают участие несколько компаний, то первый перевозчик, осуществляющий бронирование, должен запросить согласие на перевозку остальных участников перевозочного процесса. Багаж должен иметь размеры, позволяющие производить погрузку/выгрузку его через загрузочные люки самолетов и размещать в багажно-грузовых отсеках самолетов, а также иметь приспособления для крепления. Оплата за перевозку негабаритного багажа производится по соответствующему тарифу. При этом авиакомпания берет на себя все дополнительные расходы по его погрузке и выгрузке.

8.7. Несопровождаемый багаж

По желанию пассажира багаж может быть оформлен как несопровождаемый. В этом случае багаж принимается к перевозке отдельно от пассажира и оформляется заблаговременно в качестве груза по отдельной грузобагажной квитанции. Перевозка такого багажа может осуществляться на том же воздушном судне, что и перевозка пассажира.

Глава 9

ЧАРТЕРНЫЕ АВИАРЕЙСЫ

В организации массовых туристских путешествий широко используются перевозки туристов на условиях авиачартера. Наиболее выгодны они туристам и авиакомпаниям на серийных маршрутах. *Чартер* (англ. *charter* — зафрахтованное судно) — *это коммерческий рейс, специально зафрахтованный для перевозки путешественников по определенному маршруту в определенный период времени.*

Чартерные рейсы возникли как результат сотрудничества авиакомпаний и турфирм. Первые стремились каким-то образом использовать простаивающие самолеты, вторые хотели получить более дешевые билеты, с тем чтобы цена турпакета не слишком утяжелялась оплатой за перевозку.

Чартерный рейс имеет ряд отличий от регулярного:

– его нет в расписании регулярных полетов;

– маршрут его нередко определяет не авиакомпания (которая разрабатывает маршруты регулярных линий), а заказчик, который собирается заплатить за этот рейс;

– *он более дешевый по сравнению с регулярным.*

Однако следует иметь в виду, что у пассажира, купившего билет на чартерный рейс, больше шансов прибыть в пункт назначения с опозданием по сравнению с пассажиром, который приобрел билет на регулярный перелет.

Чартерные перевозки могут быть организованы на внутренних и на международных линиях как по уже разработанным регулярным, так и по новым маршрутам. Например, турфирма «Ultratravel» организует чартерную цепочку по новому, нетрадиционному маршруту «Москва — Шпицберген — Ледовый аэродром». От аэродрома на вертолете путешественников могут доставить на Северный Полюс, где можно сфотографироваться и даже обвенчаться.

9.1. Виды чартерных рейсов

При чартерной перевозке в роли заказчика может выступать любая организация: крупное деловое объединение, туристская фирма, промышленное предприятие, учебное заведение, общественно-политическая партия и т. д. Эти *организации могут фрахтовать воздушные суда* для:

– осуществления перевозок своих сотрудников с деловыми или иными целями, для доставки туристов к местам отдыха;

– болельщиков — в места проведения спортивных мероприятий;

– молодежи и школьников — с целью реализации экскурсионно-развлекательных программ;

– верующих — в центры паломничества;

– конгрессменов — на проведение съездов и конференций и т. д.

В связи с этим в **мировой практике различают ряд коммерческих разновидностей чартеров**.

Закрытый чартер. Его особенностью является то, что за перевозку своих сотрудников полностью платит организация, покупающая чартер. Как правило, маршруты таких перевозок не входят в регулярные воздушные линии. Закрытый чартер в общем объеме чартерных рейсов занимает незначительный процент.

Целевой чартер. Это перевозка специализированных групп пассажиров, объединенных какой-либо целью: футбольные болельщики, спортсмены, летящие на крупные международные соревнования; члены профессиональных ассоциаций, участники фестивалей, паломники и т. п. Заказчиком чартера является соответствующая организация, которая частично может оплатить своим членам перевозку.

Инклюзив-тур чартер. Как правило, это перевозка туристов, организованная и оплаченная турфирмой. При этом стоимость билета включается в стоимость тура. Перелет в таком случае обходится туристам достаточно дешево, поскольку цена авиабилета при авиачартере на 30—50 % ниже по сравнению с самыми дешевыми льготными тарифами. Инклюзив-тур чартер и целевой чартер являются наиболее распространенными видами авиаперевозок на чартерном рынке.

Блок-чартер. Этот вариант предполагает покупку заказчиком только части коммерческой емкости самолета (20—30 мест) на регулярном рейсе. При этом оплата осуществляется, как правило, за весь блок мест независимо от того, будут использованы все купленные места или нет. Блок-чартер используется обычно в том случае, если у турфирмы недостаточно туристов, чтобы арендовать самолет полностью. Договор на квоту мест между турфирмой и перевозчиком может носить «жесткий» или «мягкий» характер. При «жесткой» квоте мест фирма не имеет права отказаться от нереализованных заявленных мест, и в этом случае она несет финансовые убытки. Если договор заключен по «мягкой» схеме, то авиакомпания устанавливает предельный срок, до которого турагент может отказаться от квоты заявленных мест или ее части. При таком варианте перевозчик оставляет за собой право продажи этих мест другим своим клиентам.

Блок-чартер не всегда выгоден авиакомпаниям, поскольку продажа авиабилетов в этом случае идет по более низкой цене, чем

обычно. Однако в разгар сезона, когда спрос на билеты высок, перевозчики стараются не отказывать турфирмам в такой услуге.

Нецелевой чартер. Он представляет собой перевозку, при которой группа авиапассажиров подбирается вне зависимости от цели путешествия. Организатором такого вида перелета может быть какая-либо транспортная компания, выступающая как посредник при пассажирских перевозках из одного пункта в другой. Например, Московская туристская транспортная компания (МТТК), созданная в мае 1999 г., представляет собой крупную фирму-консолидатор, которая занимается организацией такого вида перевозок. Она предлагает услуги пользователям чартеров, сотрудничая с двумя авиакомпаниями — «Авиаэнерго» и «Пулково». При этом компания обеспечивает билетами на чартерные рейсы не только московские и региональные турфирмы, но также корпоративных и частных клиентов, путешествующих с самыми различными целями.

Сплит-чартер. Относится к наиболее сложному виду перевозки пассажиров, которая осуществляется регулярными и нерегулярными рейсами на разных участках маршрута. При этом в формируемую группу могут входить пассажиры, направляющиеся в разные конечные пункты.

В зависимости **от условий использования самолета чартеры можно разделить** на несколько видов: разовый чартер, тайм-чартер и чартерная цепь.

При ***разовом чартере*** самолет доставляет туристов в пункт назначения и тут же улетает обратно. Если рейс запланирован «туда—обратно», то через какое-то время самолет должен прилететь за туристами, чтобы забрать их в первоначальный пункт отправления. При такой перевозке фрахтователь воздушного судна заказывает полеты на определенные даты и в эти даты авиакомпания обязана предоставить воздушное судно для выполнения чартерного рейса. В остальное время перевозчик использует этот самолет в соответствии со своими планами.

Разовые чартеры используются довольно редко, поскольку они требуют слишком больших затрат на топливо. Количество авиатоплива, необходимое для перелета, зависит от его маршрута и типа воздушного судна. Цена керосина колеблется в разных странах от 250 до 500 $ США за тонну. Естественно, закупать топливо на холостые прогоны самолета (после высадки туристов самолет летит обратно, как правило, пустым и пустым же возвращается за ними) крайне невыгодно.

Тайм-чартер предполагает фрахтование воздушного судна на определенный период времени. При этом после доставки пассажиров из одного пункта в другой самолет не улетает обратно, а остается в аэропорту прилета на все время пребывания туристов в пункте назначения. Иногда тайм-чартер называют «разовый с от-

стоем». Тайм-чартер выгоден заказчику в том случае, если время пребывания туристов в дестинации не слишком велико (от 1—2 дней до недели). При этом заказчик оплачивает время использования самолета, исходя из стоимости летного часа и стоимости простоя самолета, несет дополнительные расходы на стоянку воздушного судна в аэропорту, оплачивает содержание и размещение экипажа, а в некоторых случаях — и издержки перевозчика за снятие лайнера с регулярного рейса. Какой вид чартерного рейса выбрать — с отстоем или без, — решает турфирма, исходя, главным образом, из финансовых интересов. Перевозчику же в большинстве случаев (при наличии достаточного парка машин) выгодны все разовые чартеры, так как он сразу получает гарантированную плату за всю перевозку независимо от степени загруженности рейса.

Чартерная цепь представляет собой вид чартера, при котором самолет с регулярной периодичностью совершает чартерные перевозки в один (или несколько) пунктов назначения по челночной схеме «туда—обратно». При этом одну группу туристов он отвозит, а другую забирает. Такие чартерные рейсы называют еще чартерными на регулярной основе, поскольку по своей сути они близки к регулярным перевозкам.

Организовывать чартерные цепи выгодно в сезон массовых перевозок, связанных с отдыхом туристов. При этом непроизводительными затратами являются только первый и последний рейсы воздушного судна (когда самолет возвращается пустым после доставки первой группы туристов и летит пустым за последней группой).

Расходы на холостые прогоны воздушного судна турфирма распределяет между всеми звеньями цепочки. Поэтому чем длиннее сама чартерная цепь и чаще перелеты, тем меньше будут затраты турфирмы на перевозку пустых мест и тем дешевле будет обходиться туристам перевозка. Чартерная цепь, как правило, организуется на период времени 4—5 мес. с частотой рейсов 1—2 раза в неделю, реже — один раз в 10—14 дней.

После окончания каждого челночного рейса чартерной цепи воздушное судно используется авиакомпанией по своему усмотрению, но к моменту совершения нового перелета оно должно быть предоставлено заказчику в аэропорт отправления. Ответственность за своевременную доставку самолета в пункт начала чартерного рейса перевозчик берет на себя, при этом перегоны лайнера могут быть холостыми или загруженными — этот вопрос решает для себя сама авиакомпания. Турфирма не оплачивает перегоны воздушного судна в пункт начала перевозки и из него, но и перевозчик не обязан производить какие-либо компенсационные выплаты заказчику в случае коммерческой загрузки рейса при перегонах.

9.2. Договор на чартерную перевозку

Реализация чартерной программы начинается с заключения договора между фрахтователем воздушного судна и перевозчиком. *Контракт-договор чартера является основным правовым документом, регулирующим данный вид перевозки.*

По договору чартера одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату всю вместимость или часть вместимости одного или нескольких воздушных судов на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа, грузов, почты или иных целей. В соответствии с Гражданским кодексом РФ договор на авиачартер относится к договорам аренды транспортного средства с экипажем. По договору аренды (фрахтование на время) транспортного средства с экипажем арендодатель предоставляет арендатору транспортное средство за плату во временное владение или пользование и оказывает своими силами услуги по управлению им и по его технической эксплуатации (ст. 632 ГК РФ).

Договор на аренду транспортного средства с экипажем предполагает *наложение ряда обязанностей на обе стороны.* В частности, арендодатель обязан поддерживать в надлежащем состоянии сданное в аренду транспортное средство, осуществлять его текущий и капитальный ремонт, предоставлять необходимые принадлежности (ст. 634 ГК РФ). Услуги, предоставляемые арендодателем по управлению и технической эксплуатации транспортного средства, должны обеспечивать его нормальную и безопасную эксплуатацию в соответствии с целями аренды, указанными в договоре (ст. 635 ГК РФ).

Состав экипажа транспортного средства и его квалификация должны отвечать обязательным для сторон правилам и условиям договора, а если обязательными для сторон правилами такие требования не установлены — требованиям обычной практики эксплуатации транспортного средства данного вида и условиям договора.

Члены экипажа являются работниками арендодателя. Они подчиняются распоряжениям арендодателя, относящимся к управлению и технической эксплуатации, и распоряжениям арендатора, касающимся коммерческой эксплуатации транспортного средства. Если договором аренды не предусмотрено иное, расходы по оплате услуг членов экипажа, а также расходы на их содержание несет арендодатель (ст. 635 ГК РФ).

Обязанности арендатора предусматривают возложение на него расходов, возникающих в связи с коммерческой эксплуатацией транспортного средства, в том числе расходов на оплату топлива и других расходуемых при эксплуатации материалов и оплату сборов, если иное не предусмотрено договором (ст. 636 ГК РФ).

Если иное не предусмотрено договором аренды транспортного средства с экипажем, обязанность страховать транспортное средство и (или) ответственность за ущерб, который может быть причинен им или в связи с его эксплуатацией, возлагается на арендодателя в тех случаях, когда такое страхование является обязательным в силу закона или договора (ст. 637 ГК РФ).

В соответствии со ст. 638 ГК РФ арендатор имеет право без согласия арендодателя сдавать транспортное средство в аренду. В рамках осуществления коммерческой эксплуатации он также вправе без согласия арендодателя от своего имени заключать договоры перевозки с третьими лицами, если они не противоречат целям использования транспортного средства, указанным в договоре аренды, а если такие цели не установлены — назначению транспортного средства. При этом заказчик несет полную ответственность за все действия или упущения третьих лиц, с которыми он заключил договоренность по использованию воздушного судна, предоставленного ему арендодателем.

В случае гибели или повреждения транспортного средства арендатор обязан возместить арендодателю причиненные убытки, если последний докажет, что гибель или повреждение транспортного средства произошли по обстоятельствам, за которые арендатор отвечает в соответствии с законом или договором аренды (ст. 639 ГК РФ).

Ответственность за вред, причиненный третьим лицам арендованным транспортным средством, его механизмами, устройствами, оборудованием, несет арендодатель в соответствии с правилами, предусмотренными главой 59 ГК РФ. Он вправе предъявить к арендатору регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по вине арендатора (ст. 640 ГК РФ).

Согласно ст. 633 ГК РФ договор на авиачартерную перевозку должен быть заключен в письменной форме независимо от его срока, в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один из которых находится у заказчика, а другой — у исполнителя.

При этом содержание договора не должно противоречить положениям международных конвенций при осуществлении международных перевозок и положениям Воздушного кодекса РФ при реализации внутренних перевозок.

Основные сведения, которые должны быть отражены в контракт-договоре чартера.

1. ***Конкретные условия перевозки.*** Они предполагают указание цели перевозки; типа воздушного судна, выделяемого для перевозки; места отправления и назначения; даты вылета рейса; максимальной коммерческой загрузки чартера — количества пассажиров и багажа.

Если выполняется разовый чартер, то в договоре указываются конкретные даты вылета воздушного судна при осуществлении доставки туристов в пункт назначения и обратно. В случае «тайм-чартера» указывается период времени, на который фрахтуется самолет, а также маршрут, по которому будут выполняться полеты. Если выполняется чартерная цепочка, то в договоре указывается общее количество рейсов и даты выполнения каждого из них. График полетов должен быть представлен в договоре в виде приложения к нему.

2. ***Стоимость перевозки.*** В договоре указывается полная стоимость чартерной перевозки, в том числе определяется стоимость-нетто (чистая стоимость, получаемая перевозчиком) и стоимость-брутто (в нее включены комиссионные, аэропортовые и другие сборы, оплата которых должна производиться заказчиком).

Основными факторами, определяющими стоимость чартера в целом, являются: цена топлива, стоимость летного часа данного типа самолета, расходы на техническое и аэропортовое обслуживание, стоимость бортового питания, а также форма организации чартерного рейса (разовый «туда», разовый «туда и обратно», рейс с отстоем, чартерная цепь, блок-чартер). Если планируется «тайм-чартер», то в перечисленный список будут включаться расходы на стоянку самолета в аэропорту назначения и на содержание и размещение экипажа. Если организуется чартерная цепь, то цена ее будет в значительной степени зависеть от общего количества рейсов. Если для перевозки продается только часть мест в самолете, стоимость будет рассчитываться исходя из конкретного количества мест в блоке — так называемого «блок-чартерного тарифа». Блок-чартерные тарифы — одни из самых низких, устанавливаются в каждом конкретном случае конфиденциально для каждой конкретной фирмы и часто зависят от количества пассажиров, входящих в перевозимую группу.

Помимо этого, существует целый ряд других факторов, влияющих на цену чартерного рейса: маршрут перевозки, который выбрал заказчик; срочность перевозки; сезон; время суток; насыщенность регулярных авиалиний; пассажирский рынок страны; наличие и количество конкурентов на направлении; величина нормальных и льготных тарифов и др. Немалую роль играет и планируемая авиакомпанией прибыль, которая в среднем составляет 15—20 % (а вообще может колебаться от 5 до 50 %). Цена чартера является коммерческой тайной, известной лишь арендодателю и заказчику, заключившим соглашение на осуществление данного вида перевозки.

Сначала цену чартерного рейса определяет авиакомпания, затем она согласовывает ее с заказчиком, и после достижения консенсуса цена вносится в договор. Устанавливаются валюта платежа и порядок внесения денег. Обычно при подписании контракта

заказчик должен внести депозит в размере определенного процента от суммы платежа-брутто.

Оплату разовых рейсов заказчик осуществляет полностью, как правило, за несколько дней до вылета (5—7 дней). При чартерных цепочках сначала обычно оплачивается последний рейс как условие, гарантирующее возврат туристов, а затем по мере выполнения чартерного соглашения консолидатор регулярно перечисляет деньги за каждый предстоящий рейс. На практике могут встречаться и несколько иные схемы взаиморасчетов.

3. ***Права и обязанности перевозчика и заказчика.*** Согласно договору *перевозчик берет на себя выполнение всех формальностей, связанных с производством полетов.* К ним относятся:

– иммиграционные, таможенные, пограничные, карантинные формальности;

– получение разрешений на пролет над теми или иными территориями;

– получение разрешений авиационных властей на выполнение чартерной перевозки;

– оформление чартерных билетов и других перевозочных документов;

– оперативное информирование заказчика об отклонении от графика полетов и текущем состоянии воздушного судна.

В интересах обеспечения безопасности полетов перевозчик имеет право переносить или отменять вылет; уменьшать допустимую коммерческую загрузку судна; совершать в течение полета посадки, делать остановки, изменять маршрут или прекращать полет. В последнем случае перевозчик обязан возвратить заказчику часть стоимости перевозки, соответствующую ее невыполненной части.

В *обязанности заказчика* входит:

– своевременное (не позднее 2 рабочих дней до вылета) предоставление исполнителю списков пассажиров;

– обеспечение своевременной доставки пассажиров и багажа в аэропорт отправления с учетом времени, необходимого для прохождения административных формальностей;

– обеспечение пассажиров необходимыми документами на выезд в страну назначения или транзита (а в случае перевозки особых групп багажа — наличие соответствующих разрешений на его ввоз/вывоз). На заказчика возлагается ответственность и все расходы в случае депортации пассажиров. Заказчик также должен своевременно внести плату за чартерную перевозку, предусмотренную договором.

4. ***Минимальная коммерческая загрузка.*** В договоре определяется минимальная коммерческая загрузка воздушного судна, при которой будет выполняться рейс. При предлагаемой низкой коммерческой загрузке воздушного судна авиакомпания планирует чартерные рейсы в интересах нескольких заказчиков, а также пред-

усматривает загрузку воздушного судна по своему усмотрению. Таким образом, в случае наличия свободных мест или емкостей в самолете, выполняющем перевозку, перевозчик имеет право перевозить любых других пассажиров, багаж, почту и грузы с соблюдением правил страны отправления и страны назначения, установленных для перевозки, без какой-либо выплаты компенсации заказчику.

5. ***Расходы, не связанные с выполнением чартерной перевозки.*** В договоре отмечается, что все расходы, не связанные с выполнением чартерной перевозки, должны быть отнесены на счет заказчика. Сюда входят наземная перевозка из города в аэропорт и обратно, содержание в гостинице и пунктах сбора групп.

6. ***Расходы, связанные с задержкой вылета.*** По согласованию сторон определяются условия компенсации расходов, обусловленных задержкой рейса. Обычно при задержке вылета по вине заказчика более чем на 3 ч последний должен уплатить перевозчику за каждый час простоя 20 % стоимости летного часа принятой в расчет стоимости рейса. Если же произойдет задержка вылета рейса по вине перевозчика более чем на 24 ч, то последний обязан выплатить заказчику стоимость всех понесенных разумных затрат, связанных с обслуживанием и размещением пассажиров.

7. ***Расторжение договора.*** Обе стороны имеют право расторгнуть договор. *Авиакомпания может воспользоваться этим правом* в следующих случаях:

– непоступления платежей за перевозку со стороны заказчика;

– невыполнения заказчиком обязательств по минимальной коммерческой загрузке воздушного судна;

– отсутствия авиатоплива или сокращения его лимита;

– отвлечения самолета на выполнение правительственных заданий.

Заказчик имеет право отказаться от рейса в случаях:

– задержки рейса более чем на оговариваемый промежуток времени;

– замены типа воздушного судна, если вследствие этого не будут обеспечиваться объем и качество перевозки, предусмотренные по договору.

В остальных случаях заказчик может отказаться от договора с уплатой неустойки, размер которой оговаривается в контракте и зависит от срока отказа до намеченной даты вылета. Так, при отказе от перевозки или при переносе рейса заказчиком более чем на 24 ч он должен выплатить авиакомпании компенсацию в размере 25 % стоимости рейса, если он отменен или перенесен за 5 дней до предполагаемой даты вылета; 50 % — если отказ или перенос произошел в срок от 3 до 5 дней до даты вылета; 75 % — в случае отказа или переноса рейса за 3 дня и менее до даты вылета. Расторжение договора фиксируется соответствующим актом.

8. ***Освобождение от ответственности.*** Перевозчик освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее выполнение договора в *случае форс-мажорных обстоятельств* (неблагоприятных метеоусловий, стихийных бедствий, начала военных действий и т. п.). Однако в ситуациях, связанных с прекращением полета или изменением маршрута по указанным причинам, перевозчик обязан сделать все зависящее от него, чтобы отправить пассажиров и их багаж в пункт назначения за счет и с согласия заказчика.

В договор могут включаться и другие пункты, например положение о компенсации дополнительных расходов, которые может понести перевозчик в случае нарушения заказчиком первоначальных условий. Если в силу ряда причин (нереализация турпутевок, непредвиденный отказ принимающей стороны и др.) заказчик отказывается от одного из рейсов в чартерной цепи, это может привести к простою самолета или выполнению им холостых полетов. В такой ситуации турфирма обязана будет компенсировать перевозчику понесенные расходы. Образец договора на чартерную перевозку приведен в приложении 2.

Договоры на чартерные перевозки могут заключаться на год, квартал, месяц, сезон — исходя из интересов заказчика и возможностей авиакомпании. Для рассмотрения вопроса о заключении договора заказчик должен подать заявку авиапредприятию не менее чем за 15 дней до намечаемой даты рейса. В заявке указываются наименование заказчика, дата и маршрут предполагаемой перевозки, обязательства по выполнению «Правил перевозки пассажиров и багажа» и другая требуемая информация.

9.3. Консолидаторы

Как уже отмечалось, в общем случае при заключении чартерных договоров на перевозку в качестве заказчика может выступать любое физическое или юридическое лицо, способное оплатить аренду транспортного средства с экипажем. При воздушных чартерных перевозках *заказчика часто называют консолидатором — лицом, отвечающим за заполнение рейса.* При этом консолидатором может быть:

– корпоративный клиент, заказывающий перевозку для личных целей (членов семьи, клуба, сотрудников, друзей);

– транспортное агентство, выступающее как посредник предоставления услуг по перевозкам;

– крупный туроператор, имеющий большой и стабильный рынок.

Так как далеко не каждая турфирма может обеспечить нужную загрузку чартерного рейса, а перевозчик предпочитает иметь дело

с одним заказчиком, то зачастую более мелкие туристские компании объединяют свои усилия для осуществления чартерных перевозок, заранее оговаривая между собой условия сотрудничества (на условиях субаренды). В этом случае в качестве консолидатора выступает один из туроператоров, на которого возлагаются полномочия заключения договора и ведения всех взаиморасчетов с перевозчиком.

Иногда консолидатором рейса может стать сама авиакомпания, создающая специальный отдел, занимающийся формированием туристских групп. Этот отдел работает с небольшими корпоративными фирмами, продает блоки мест мелким турагентствам. Впоследствии, как правило, этот отдел выделяется в самостоятельную туристскую компанию, которая продолжает сотрудничать с породившим ее перевозчиком.

Турфирма, работающая с чартерами в качестве консолидатора, имеет ряд преимуществ в организации путешествий. Она уже не зависит от случайного стечения обстоятельств, от наличия или отсутствия билетов на регулярные рейсы, а получает возможность долгосрочного планирования своей деятельности.

Если к тому же в течение достаточно длительного промежутка времени турфирма является консолидатором у одного и того же перевозчика, то в некоторых случаях она может рассчитывать на снисхождение со стороны последнего. Так, перевозчик может пойти на замену заявленного борта самолетом меньшей емкости, если фирма не добирает туристов; взять плату за бортовое питание исходя из фактического количества туристов на рейсе; снизить тариф на перевозку в критических ситуациях. Как правило, авиакомпании стараются идти на компромисс со своими постоянными партнерами, поддерживать и выручать их в сложных ситуациях, что дает возможность в итоге добиваться неплохих результатов в коммерческой деятельности обеим сторонам.

Не стоит забывать, однако, о тяжелом бремени ответственности, ложащемся на плечи консолидатора: *если он завез группу туристов в страну чартером, то обязан доставить ее обратно.* В связи с этим встает вопрос о надежности альянса между авиакомпанией и консолидатором. Туроператору следует выбирать партнером для перевозки лишь те авиакомпании, которые в течение последних лет хорошо зарекомендовали себя на рынке чартерных услуг.

9.4. Проблемы, связанные с реализацией чартерных рейсов

Организации чартерного рейса предшествует большая подготовительная работа как со стороны заказчика, так и со стороны исполнителя. Помимо заключения договора на чартерную пере-

возку необходимо провести целый ряд других мероприятий. При этом у турфирм могут возникнуть проблемы, связанные с осуществлением непосредственно процесса перевозки, за который, по существу, отвечает авиакомпания. Это обусловлено тем, что трудности, в силу тех или иных причин испытываемые авиаперевозчиками, рикошетом передаются их партнерам — турфирмам.

Прежде всего, *для чартерного рейса необходимо получить разрешение на его выполнение*. Если планируется международная перевозка, то должны быть соблюдены все требования местных государственных органов и властей. Для получения разрешения на чартер подается запрос в установленном порядке в установленные сроки. При этом, если между государствами имеется соглашение о воздушном сообщении, предусматривающее выполнение чартерных перевозок, запрос направляется через диспетчерскую службу. Если такое соглашение отсутствует, запрос направляется по дипломатическим каналам.

Поскольку чартеры забирают у регулярных линий довольно большое количество потенциальных клиентов, многие государства стараются ограничить количество чартерных рейсов, выдвигая ряд требований, направленных на затруднение осуществления таких рейсов, выполняемых иностранными перевозчиками. К наиболее распространенным требованиям такого характера относятся: установление лимита на количество чартерных рейсов (в некоторых случаях — запрет на них); допуск чартеров на определенные направления только по согласованию с национальными перевозчиками; ограничение цены нижнего предела чартерной перевозки на достаточно высоком уровне; равное распределение чартерной программы с национальными перевозчиками страны и др. В последнем случае проблема решается либо установлением равной доли чартерных рейсов для авиакомпаний обеих стран, либо доставкой туристов в одну сторону отечественной авиакомпанией, а обратно — иностранной. Такой опыт работы имеется на маршрутах в Таиланд, Объединенные Арабские Эмираты, на Сицилию и др.

Следует сказать, что запреты, связанные с ограничением чартерных рейсов, могут носить справедливый характер. Имеется в виду запрет на полеты самолетов с повышенным уровнем шума двигателей, который был введен странами ЕС с 1 апреля 2002 г. Известно, что в связи с данным решением многие турфирмы оказались в очень затруднительном положении, так как большинство отечественных авиакомпаний предоставляют для реализации чартерных перевозок воздушные суда устаревших моделей (типа Ил-86), которые не соответствуют шумовым нормативам ICAO. При этом в «подвешенном состоянии» оказались программы по таким объемным направлениям, как Испания и Италия, поскольку пересадка туристов на Ту-154, отвечающие шумовым нормам, но

имеющие меньшую емкость, потребовала увеличения количества рейсов. При ограниченном самолетном парке ряда перевозчиков это поставило под угрозу срыва многие чартерные программы. Кроме того, это повлекло за собой изменение в финансовой политике турфирм — ведь билет на Ту-154 стоит на 20—30 $ США дороже, чем на Ил-86. Решить возникшую проблему некоторые авиакомпании пытались путем достижения сепаратного соглашения летать на «шумной» технике с каждым отдельным аэропортом Европы. Однако этот вариант связан с увеличением расходов на штрафные санкции, что все равно влечет за собой рост цен на авиабилеты. Поэтому такие непопулярные меры способствовали оттоку туристов с данного направления.

Аналогичная ситуация сложилась в мае 2002 г. на болгарском направлении, когда болгарская сторона отказалась разрешить российским авиакомпаниям выполнение запланированных на лето чартерных рейсов. Отказ мотивировался тем, что с сентября 2001 г. в соответствии с решением международных организаций самолеты, летающие в европейском пространстве, должны быть оборудованы особой системой предотвращения столкновений в воздухе — TCAS, которая, к сожалению, отсутствует на бортах некоторых отечественных авиакомпаний. Болгария же, являясь ассоциированным членом ЕС, должна выполнять эти требования, что и явилось причиной возникшего конфликта с российскими воздушными перевозчиками.

Конечно, проблемы чартеров, обусловленные постановлениями международных организаций, характерны и для регулярных рейсов. Однако для чартерных перевозок они усугубляются тем, что авиакомпании выделяют для их осуществления, как правило, воздушные суда более старого образца, которые не всегда выгодно или вообще невозможно технически усовершенствовать, и поэтому именно их приходится снимать с эксплуатации. Хотелось бы отметить, что, какими бы справедливыми обстоятельствами ни были вызваны запреты или ограничения на чартерные рейсы, они существенно усложняют работу отечественных авиакомпаний и турфирм, работающих с ними.

Разрешение на чартерную перевозку необходимо получить и у внутренних авиационных властей. Минтрансом РФ и Государственной Службой Гражданской Авиации (ГСГА) 12 марта 2001 г. было принято распоряжение № ПР-3-Р «О регулировании международных чартерных перевозок между Москвой и рядом курортных городов зарубежья, пользующихся повышенным спросом населения в летний период». Этот документ предполагает также проведение дополнительного контроля международных пассажирских чартерных рейсов со стороны ГСГА и в другие наиболее «горячие» даты (например, новогодние праздники). Согласно этому распоряжению для получения разрешения на выполнение поле-

тов авиакомпании необходимо предоставить: лицензию (на обслуживание воздушной линии или на выполнение рейса в определенные даты); заявку, содержащую информацию о плане полета; регистрационные номера воздушных судов (в том числе резервных), а также документы, подтверждающие финансовую состоятельность предприятия и договоры с турфирмами.

Ужесточение контроля за реализацией чартерных перевозок связано с защитой интересов пассажиров. На протяжении нескольких лет в ходе осуществления чартерных программ неоднократно нарушались права туристов как потребителей: возникали задержки с отлетом и вывозом обратно, без объявления изменялись аэропорты прибытия по возвращении домой, иногда не предоставлялось питание на борту, хотя оно было запланировано и оплачено и т.д. «Последней каплей», повлекшей за собой рождение указанного документа, явилась история с «РусАвиа», когда задержка туристов, следовавших на встречу Нового года в Бали, составила 40 ч, поскольку у авиакомпании не оказалось разрешения на пролет через территорию Китая.

В связи с принятым распоряжением у многих авиакомпаний возникли сложности, обусловленные их небольшим по численности парком воздушных судов и отсутствием необходимой резервной техники. Решить эти проблемы некоторые перевозчики стараются *путем объединения своих усилий с более крупными авиапредприятиями*, а также путем корректировки программ, предусматривающих замену самолетов на некоторых линиях или отмену отдельных запланированных рейсов. Следует отметить, что несмотря на то что ужесточение контроля за осуществлением чартерных программ и является положительным фактором, однако с точки зрения турфирм оно не решит до конца их проблемы. Ведь отказ авиакомпании, с которой консолидатор заключил договор, в получении разрешения на чартерную перевозку за несколько дней до вылета все равно поставит турфирму в очень тяжелое положение.

Помимо получения разрешений на перевозку авиакомпаниям приходится решать вопросы, связанные с *получением воздушных коридоров при полете над территорией той или иной страны*. Предоставление воздушного коридора зависит в ряде случаев от технического оснащения судов, условий эксплуатации регулярных линий и других факторов.

Существует *ряд проблем и с обеспечением стоянки самолетов в аэропорту*, особенно при организации чартерных рейсов с отстоем. Помимо этого, как уже отмечалось, при перегоне воздушного судна в пункт начала перевозок и из него *возникают холостые полеты*, заполнение которых также доставляет перевозчикам определенные хлопоты.

Стоит сказать, что проблемы, связанные с организацией чартерных рейсов, не всегда оправданны. Порой они могут возникать

не только по объективным обстоятельствам или из-за неопытности партнеров (авиакомпании и консолидатора), но и по причине халатности, а иногда и просто откровенного нерадивательства. К наиболее характерным срывам, связанным с такими причинами, можно отнести объединение рейсов, перенос рейса, задержки и отмены его.

Объединение рейсов обычно происходит, если возникают трудности с их заполняемостью. *Перенос рейса* совершается часто за сутки или более до начала предполагаемой даты вылета. Оба эти варианта не очень приятны туристам и накладывают негативный отпечаток на их планы, однако в данном случае турфирма имеет возможность предупредить своих клиентов о предстоящих изменениях. Значительно большие неудобства доставляют туристам *задержка и отмена полетов*, о которых они узнают в последний момент. Первый случай чреват для вылетающих томительным ожиданием в аэропорту отправления, во втором случае они могут остаться в аэропорту вообще без средств к существованию на двое-трое суток. Срывы в чартерных перевозках приносят турфирмам и авиаперевозчикам не только материальный ущерб (в конечном счете его иногда удается избежать), но, главным образом, отрицательно сказывается на имидже обеих компаний.

Положение чартерных рейсов усугубляется еще и тем, что в *аэропортах приоритет в обслуживании отдается регулярным полетам*. Очередным подтверждением тому явился сдвиг чартерных рейсов в аэропорту Шереметьево на неудобное время, о котором было объявлено в начале летнего сезона 2002 г. Наиболее удобные дневные часы были распределены между отечественными и иностранными регулярными рейсами, а чартерам предложили на выбор — либо летать в ночное время (с 23 до 8 ч), либо доплачивать за возможность летать днем. Причем за обслуживание в последнем случае руководство аэропорта установило дополнительную плату в размере от 5 до 30 $ США за пассажира. Понятно, что эти дополнительные расходы ложатся на плечи турфирм и их клиентов.

Кстати, *финансовые вопросы играют не последнюю роль в деятельности турфирм при организации чартерных перевозок*. Не является секретом и тот факт, что, стремясь уйти от высоких налогов, некоторые туроператоры стараются реализовать чартерные программы, используя иностранных посредников. В этом случае официальным заказчиком чартерных рейсов выступают зарубежные партнеры отечественных турфирм или какие-либо иные предприятия, зарегистрированные в офшорных зонах. С одной стороны, это позволяет снизить оператору оборотные налоги и значительно сократить стоимость кресла, что очень важно для выживания в условиях жесткой конкуренции на российском авиарынке. Однако, с другой стороны, при этом могут возникнуть другие сложности. Ведь согласно положениям международных воздушных кон-

вещий заказчиком рейса может выступать только компания той страны, чьи туристы приобретают услуги по авиаперевозке. Нарушение этого положения может иметь очень серьезные последствия для турфирмы.

Как видно, проблемы, связанные с организацией чартерных рейсов, довольно многочисленны и разнообразны. Тем не менее в общем объеме перевозок ряда авиакомпаний количество чартеров доходит до 20 %, что обусловлено их достаточно высокой эффективностью. Последняя достигается максимальной коммерческой загрузкой воздушных судов (как правило, не менее 85—90 %), а также возможностью эксплуатировать более старую авиатехнику.

Широкое распространение получили *чартерные рейсы и при внутренних, и при международных грузовых перевозках.* Особенно они востребованы там, где отсутствуют регулярные грузовые маршруты, а также при перемещении крупногабаритных, тяжеловесных грузов, больших партий скоропортящихся товаров, животных и т. д.

Популярность чартерных рейсов и их экономическая эффективность привели к возникновению авиакомпаний, специализирующихся на чартерных перевозках. В 1972 г. была создана Международная Ассоциация авиачартерных перевозчиков, которая занимается решением проблем, связанных с организацией чартеров и защитой своих интересов на рынке авиауслуг.

Глава 10

СЕРВИС ДЛЯ АВИАПАССАЖИРОВ

Известно, что воздушные перевозки отличаются достаточно высоким уровнем сервиса для пассажиров. Это обусловлено тем, что большинство авиакомпаний, стремясь сохранить на своих рейсах максимальное количество пассажиров, а также привлечь к себе потенциальных клиентов, прилагают большие усилия к созданию комфортных условий перевозки.

Факторы, влияющие на уровень обслуживания путешественников, многообразны. В целом можно выделить следующие составляющие, которые определяют качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.

10.1. Основные виды сервиса

Технологические составляющие сервиса. О технологических факторах сервиса уже говорилось в предыдущих главах. Прежде всего это *разработка условий перевозки пассажиров отдельных категорий*, направленная на предоставление специальных услуг путешествующим, имеющим определенный общественный статус или проблемы, связанные со здоровьем, целью поездки и др. (VIP-пассажиры, трансферные пассажиры, дети, больные, инвалиды и т.д.).

Помимо этого, большое внимание уделяется *ускорению прохождения пассажирами* в аэропортах наиболее длительных процедур — *регистрации, паспортного и таможенного контроля*. Для ускорения процесса регистрации многие авиапредприятия не просто увеличивают количество регистрационных стоек, но и внедряют новые способы осуществления этого процесса. Так, например, американская компания «United Airlines» первой предложила своим клиентам регистрацию по телефону, что позволяет пассажирам приехать в аэропорт за 45 мин до вылета. Некоторые перевозчики сократили это время до 40—30 мин (с условием отсутствия громоздкого багажа, который надо сдавать в багажное отделение самолета). На отдельных рейсах (в Киев и Санкт-Петербург) такую услугу ввела и отечественная авиакомпания «Трансаэро». Позвонив по определенному телефону не позднее чем за 40 мин до вылета, можно зарегистрироваться на рейс этого перевозчика, вылетающий из аэропорта Домодедово.

Сократить время на регистрацию позволяет новая система, которую внедряет авиакомпания «Lufthansa». Она рассчитана на часто путешествующих пассажиров, имеющих электронный билет и мобильный телефон, поддерживающий протокол WAP (этот протокол дает возможность просматривать ресурсы Интернет на дисплее сотового телефона). Дело в том, что при регистрации «Lufthansa» выдает своим пассажирам посадочный талон со штрихкодом, считываемый при посадке в самолет. Используя новую систему, клиент может зарегистрироваться на рейс прямо дома или по дороге в аэропорт, сидя в такси, так как штрихкод в этом случае может быть передан на дисплей сотового телефона.

Многие зарубежные отели, сотрудничающие с аэропортами, открывают у себя службы для регистрации авиапассажиров. Не отстают от таких нововведений и российские предприятия размещения. Так, гостиничный комплекс «Аэротель», расположенный в 100 м от аэропорта Домодедово, предлагает туристским группам, останавливающимся в нем, регистрацию на авиарейс прямо в гостинице. Для этого в «Аэротеле» установлен компьютер со специальной программой, а в день вылета сюда приезжает агент из аэровокзального комплекса. Туристы регистрируются на рейс, сдают багаж, получают посадочные талоны и бесплатно доставляются на автобусе в аэропорт.

Уже говорилось о новой технологии, позволяющей по радужной оболочке глаза идентифицировать пассажира, что также значительно «облегчает жизнь» часто летающим пассажирам при прохождении ими паспортно-визового контроля.

Определенный уровень сервиса достигнут в технологиях, связанных с розыском багажа туристов, путешествующих воздушным транспортом. При этом некоторые перевозчики создают специальные «службы поддержки» для пассажиров, чей багаж заблудился или потерялся. В частности, «Swissair» может предложить такому пассажиру некоторую сумму денег (165—330 $ США в зависимости от класса обслуживания), если поиски багажа затягиваются, а клиенту необходимы какие-то вещи из него.

Многие авиакомпании подвозят пассажира до аэропорта — лимузин могут подать прямо к порогу отеля или офиса. Следует отметить, что такую услугу, а также помощь в бронировании автомобиля по прилету зарубежные перевозчики предоставляют своим клиентам уже давно. Однако в последнее время и отечественные авиакомпании также стали вводить услуги по доставке прилетающих пассажиров от аэропорта до города.

Так, например, из московского аэропорта Домодедово отдельными авиакомпаниями организован бесплатный автобус для своих пассажиров до станции метро Домодедовская. Пассажирам, добирающимся из города до воздушной гавани на электричке, предложена новая услуга, реализуемая совместно с Московской

железной дорогой. Вылетающие самолетом уже сейчас могут зарегистрироваться на рейс и сдать багаж в здании Павелецкого вокзала, а в скором времени смогут это делать в электричке, которая ходит экспрессом с Павелецкого вокзала до аэропорта Домодедово. Частота рейсов — шесть электропоездов в час, время в пути — 42 мин.

Из аэропорта Шереметьево осуществляется бесплатный трансфер пассажиров, прибывающих зарубежными рейсами «Трансаэро», в центр Москвы. Бесплатную перевозку между аэропортом и городом организовал «Аэрофлот» для своих пассажиров в Санкт-Петербурге и Хабаровске. В Санкт-Петербурге к услугам пассажиров предоставляются комфортабельный микроавтобус «Соболь» и автомашины «Волга». Чтобы воспользоваться этими услугами, необходимо подойти в зале прилета к отдельной стойке «Аэрофлота» с надписью «Бесплатная доставка», предъявить авиабилет с рейса и получить ваучер на проезд.

Авиакомпания «Сибирь» предлагает пассажирам, летящим в Новосибирск, забронировать автомобиль непосредственно еще во время полета на борту самолета. Машины развозят клиентов авиакомпании из аэропорта Толмачево как по самому Новосибирску, так и в другие города региона. При этом цены на проезд фиксированы и зависят от типа автомобиля (микроавтобус, легковое авто), времени суток (день или ночь) и расстояния и не зависят от количества занятых мест. Кроме того, «Сибирь» организует транспортное обслуживание клиентов в сотрудничестве с немецкими железными дорогами. Своим пассажирам, отправляющимся в Германию, авиаперевозчик предоставляет бесплатный проезд по железной дороге Deutsche Bahn AG от аэропорта прибытия до конечного пункта назначения в Германии и обратно. При этом проезд по железной дороге возможен в первом (только при условии осуществления воздушного перелета в бизнес-классе) и втором классах. Так же как и на рейсах «Сибири», детям младше 2 лет предоставляется 90%-ная скидка, а детям от 2 до 12 лет — 50%-ная скидка.

Ярким примером усилий перевозчиков по совершенствованию сервиса, связанного с технологией перевозок, явилось принятие «Аэрофлотом» единых стандартов обслуживания пассажиров. В этих стандартах регламентированы правила и порядок предоставления конкретных услуг при подготовке к полету, во время него, а также в случае задержки вылета. В значительной степени стандартизации услуг обусловлена стремлением «Аэрофлота» вступить в глобальный союз «Sky Team», образуемый компаниями «Air France», «Delta Airlines», «Korean Air» и «Air Mexico». Важнейшее требование к каждому из его участников — предоставлять пассажирам высококачественное обслуживание на протяжении всей перевозки.

Членство в альянсе значительно расширяет формы сотрудничества между авиаперевозчиками, давая возможность каждому из них предоставлять пассажирам услуги, которые они не могли бы обеспечить им самостоятельно. В частности, у каждой авиакомпании есть собственные гостиницы, клубы, фирмы по прокату автомобилей, зоны отдыха и бизнес-центры в аэропортах. Соглашение о сотрудничестве дает возможность пассажирам, летающим рейсами одной авиакомпании — участницы альянса, пользоваться всеми благами других перевозчиков.

Технические составляющие сервиса. К основным техническим факторам, влияющим на комфортность перевозки, относятся прежде всего:

– конструкторские и эргономические особенности пассажирских кресел;

– способность их раскладываться в наклонную или горизонтальную кровать;

– расстояние между креслами;

– оборудование их индивидуальными экранами для просмотра видеокассет;

–оснащение их радионаушниками индивидуального пользования, откидными столиками, лампочками местного освещения, кондиционерами и т.д.

Необходимо отметить следующее: несмотря на то что на сегодняшний день многие авиаперевозчики располагают креслами-кроватями на борту воздушных лайнеров, совершенствование подобного удобства не останавливается. Так, «British Airways» в целях создания уюта для пассажиров на дальнемагистральных рейсах изменила расположение кроватей в пространстве салона. Это позволило рассадить людей спиной друг к другу и создать атмосферу интимности, что немаловажно для отдыха.

Многие перевозчики разрешают своим клиентам пользоваться на борту самолетов портативными компьютерами. С этой целью, например, самолеты авиакомпании «Lufthansa» оснащены прямыми источниками бортового питания для портативных компьютеров, которые позволяют пассажирам подключать свои ноутбуки к бортовой системе питания без использования адаптеров. Каждое пассажирское кресло в первом и бизнес-классе на дальнемагистральных рейсах оснащено собственной розеткой, совместимой как со стандартным плоским европейским штепселем, так и с двух-трехштырьковыми американскими штепселями.

Кресла салонов первого и бизнес-класса многих авиакомпаний, совершающих межконтинентальные рейсы, оборудованы телефонами спутниковой связи, по которым можно позвонить с помощью кредитной карты. Такую возможность предоставляют своим клиентам «KLM», «SAS», «Northwest Airlines» и др. Находясь на борту воздушных лайнеров ряда авиакомпаний, можно

послать телеграмму, факс, воспользоваться Интернет-связью. Последняя услуга стала внедряться на воздушных судах совсем недавно. Тем не менее она уже предоставляется клиентам (например, немецкой компанией «Lufthansa» и американскими «American Airlines», «Delta Airlines» и «United Airlines»). С февраля 2002 г. возможность отправить электронные сообщения во время продолжительных перелетов получили и пассажиры «Finnair», следующие маршрутами в Азию и Северную Америку. Пока этот сервис рассчитан только на пассажиров бизнес-класса, впоследствии же услугами электронной почты смогут пользоваться и те, кто летит в эконом-классе.

Социальные составляющие сервиса. Среди мероприятий социального плана, направленных на улучшение обслуживания пассажиров, следует назвать, прежде всего, *разработку льготных тарифов и скидок* для молодежи, студентов, пенсионеров, семейных пар, детей и т. д. Помимо этого, многие авиакомпании к наиболее популярным праздникам (Новый год, День святого Валентина, 8 Марта, День Победы) традиционно делают своим клиентам подарки, предлагая рекламные тарифы и проводя акции по распродаже билетов.

Наиболее крупные перевозчики участвуют в проведении благотворительных мероприятий. Например, в канун 2000 г. «British Airways» совместно с благотворительной организацией «Love's Bridge» провела необычную акцию по сбору новогодних подарков для детей-сирот, воспитывающихся в детских домах Москвы и Подмосковья. В качестве поощрения за принесенную игрушку или сувенир пассажиру предоставлялась возможность купить билет на рейс «British Airways» по маршруту «Москва—Лондон—Москва» всего за 225 $ США (*в то время как базовый тариф составляет* 500 $ США).

Авиакомпания «Трансаэро» на маршруте «Москва—Санкт-Петербург» ввела в действие программу «Социальный билет», предназначенную для участников войны, инвалидов, воспитанников детских домов и интернатов, которые могут совершать путешествия на самолетах этой авиакомпании за символическую плату — 100 руб.

«Аэрофлот» в честь годовщины Победы в Великой Отечественной войне в рамках акции «Встреча боевых друзей» ежегодно предоставляет ветеранам бесплатные билеты на полет («туда — обратно») в любой пункт на территории России и Европы, включая те страны Западной Европы, СНГ и Балтии, куда летают самолеты «Аэрофлота». Кроме того, Аэрофлот был спонсором и генеральным перевозчиком благотворительной миссии из США «Операция "Улыбка"». Деятельность этой миссии заключалась в проведении американскими специалистами бесплатных операций российским детям с различными дефектами лица. «Аэрофлот» предо-

ставил бесплатные места американским врачам, а также бесплатно перевез 1,2 т медикаментов и оборудования. Помимо этого, главный национальный перевозчик без взимания оплаты неоднократно участвовал в перевозке детей, направляющихся на лечение за границу, а также зарубежных медиков-специалистов в Россию; бескорыстно доставлял к местам отдыха детей погибших сотрудников МВД; предоставлял бесплатные места спортсменам-инвалидам, совершавшим в 1997 г. восхождение на гору Килиманджаро в Африке, и т.д. Хорошей традицией «Аэрофлота» является поздравление пассажиров, присутствующих на рейсе, с днем рождения, при этом детям вручаются подарки.

Вообще многие перевозчики во время полета делают своим клиентам презенты, правда, чаще это относится к пассажирам первого и бизнес-класса. Такой подарок может представлять собой набор из нескольких предметов, упакованных в пакет с молнией (это может быть маска для сна, одноразовый плед, надувная подушечка, носки с кожаной подошвой, бритвенный набор, шампунь, минифлакон туалетной воды, губка для обуви, набор гребенок, зубная щетка и зубная паста и пр.). С помощью этих мелочей за время полета можно отдохнуть, выспаться, а затем привести себя в порядок.

Подарками от авиакомпаний могут быть и разнообразные льготы и услуги вне самолета. «Japan Airlines», например, раздает талончики, которые можно отоварить в магазине Duty-Free в Токио и Осаке; «ANA» вручает телефонные карточки или приглашение на бесплатную ночь в отеле; «Iberia» — сотовый телефон на неделю. «Austrian Airlines» разработала систему талонов, по которым пассажиры бизнес-класса могут делать покупки в крупных магазинах Вены, бесплатно переночевать в одной из гостиниц австрийской столицы или взять на день автомашину напрокат. Такие же льготы предоставляют путешествующим на своих рейсах «Finnair» и «British Airways». «United Airlines» дарит на 3 ч всем, кто летит в Париж первым и бизнес-классом, номер с завтраком в гостинице.

В последнее время *перевозчики стали уделять большое внимание самочувствию туристов во время полета.* Это связано с участившимися случаями ухудшения состояния здоровья на длительных маршрутах пассажиров, летящих эконом-классом. Согласно версии экспертов, длительная неподвижность в согнутом положении тела и кислородное голодание, которыми, как правило, сопровождается полет в перенасыщенном углекислым газом салоне, могут привести к образованию тромбов в нижних конечностях, что чревато самыми серьезными последствиями. С целью исключения случаев возникновения тромбов многие авиакомпании, в том числе российские, стали выдавать пассажирам, чей полет длится более 7 ч, специальные противотромбозные гольфы. Кроме того, для пассажиров эконом-класса демонстрируется видеоролик «За-

рядка в кресле». Он предлагает сидящим в креслах туристам делать различные движения ногами и растяжки, чтобы не застывать надолго в одной позе.

Для оказания срочной медицинской помощи нуждающимся в ней на пассажирских авиалайнерах имеются бортовые аптечки, содержащие достаточно широкий ассортимент лекарственных препаратов.

Руководители ряда авиакомпаний пошли еще дальше в своем желании помочь плохо чувствующему себя пассажиру. Они приняли решение разместить на борту своих самолетов набор медицинского оборудования, позволяющий экипажу оказывать неотложную помощь заболевшему туристу. Через спутниковую связь на землю специалистам-медикам передаются сведения о состоянии здоровья пассажира, его пульс, температура, артериальное давление, уровень кислорода в крови. Специальные видеокамеры позволяют врачам вести визуальное наблюдение за состоянием пассажира и координировать действия экипажа по оказанию ему неотложной помощи. Следует отметить, что благодаря международной телемедицинской компании «MedAir», услугами которой пользуется более 40 авиаперевозчиков, удалось спасти не один десяток пассажиров.

Одно из важных направлений сервиса при авиаперевозках — разработка специальных программ для часто летающих пассажиров, о которых подробно будет рассказано в следующей главе.

Сервис для детей. Дети на авиарейсах также не оставлены без внимания. Например, американские ученые при содействии Федеральной авиационной службы США разработали специальный жилет безопасности для пассажиров в возрасте до 2 лет. Причем разработано два размера жилета — для грудничков и для тех, кто уже начал ходить. С виду этот жилет напоминает обыкновенный спасательный жилёт с множеством разных ремешков. Родитель засовывает в него своего ребенка, пристегивает себя ремнем безопасности к креслу и затем с помощью специального ремешка прикрепляет жилет с малышом к своему ремню. *Новый детский спасжилет* сделан из экологически чистых материалов, к тому же он смоделирован с учетом анатомических особенностей ребенка, поэтому тот не будет чувствовать себя стесненным в движениях.

На многих авиалиниях *действуют специальные программы*, ориентированные на детей. Еще до взлета дети получают пакеты с кроссвордами и загадками, а во время полета им предлагаются игрушки. На борту самолетов транслируется детский телеканал, а также имеется большой выбор кассет с диснеевскими мультфильмами. Для юных путешествующих пассажиров «British Airways» ввела новую специальную услугу «Дети едят первыми». В соответствии с ней сначала питание предлагается детям, которые сами выбирают себе меню, составленное с учетом детского рациона. Такой порядок об-

служивания имеет еще одну положительную черту — накормив сначала детей, взрослые могут спокойно заниматься своим обедом.

Отечественные авиакомпании также стали применять на своих рейсах новые приемы в обслуживании пассажиров, путешествующих с детьми. В частности, компания «Сибавиатранс» («СИАТ») первой из российских предложила своим пассажирам в дополнение к обычному взрослому журналу детский журнал для развлечений в полете. Маленькое восьмистраничное издание содержит рисунки для раскрашивания, загадки, считалки, стихи и даже развертку бумажного самолетика, для крыльев которого предусмотрены наклейки с эмблемой авиаперевозчика. К журналу прилагается набор миниатюрных цветных карандашей, чтобы не возникло проблем с раскрашиванием картинок.

Многие перевозчики на своих маршрутах обеспечивают детей специальным питанием. Для маленьких пассажиров (до 2 лет) предусмотрен отдельный лоток, где есть фруктовое и мясное пюре, сок и йогурт. Детям в возрасте от 2 до 12 лет предлагают обед, в котором больше соков, все блюда диетические и нарезанные, чтобы было удобно есть без ножа.

Развлекательный сервис на борту. Для того чтобы привлечь на свои рейсы как можно больше пассажиров, многие международные авиакомпании предлагают своим клиентам мероприятия развлекательного характера, а также ряд услуг по поддержанию хорошего настроения во время полета. Так, ряд авиаперевозчиков пассажирам бизнес-класса предлагают пользоваться библиотекой; авиакомпания «Virgin Atlantic» проводит сеансы массажа в специальных кабинетах; «KLM» показывает коллекцию редкого фарфора. «Swissair» и «Sabena» на коротких рейсах предлагают туристам развлекательный видеоролик, который длится 20 мин и включает маленькие сюжеты о новостях спорта, новости мира моды, информацию об окружающей среде, видеоролик о прибытии, анонс событий культурной жизни, программу «Без комментариев». На более длительных рейсах предлагается большой выбор фильмов — более двадцати названий на все вкусы: боевики, триллеры, «ужастики», мелодрамы и др.

Сервис в аэропортах. Расширяются услуги и в аэропортах. Для пассажиров первого и бизнес-класса в крупнейших аэропортах мира есть комнаты для отдыха, залы ожидания и бизнес-центры. Например, в Руасси имеется комфортабельный салон на 60 пассажиров, открытый авиакомпанией «Lufthansa» для своих туристов. Некоторые авиакомпании из-за тесноты в аэропортах организуют совместные салоны, в которых общими усилиями предоставляют в распоряжение путешествующих деловых людей различное оборудование (факсы, телефоны, компьютеры) и кушетки для отдыха. Аэропорт Франкфурта-на-Майне предлагает очень широкий набор услуг: душевые, помощь стоматолога, культовые помеще-

ния для протестантов, католиков, иудеев или мусульман, дискотека «Дориан Грей», боулинг-зал, большое количество магазинов, лавочек, бутиков и др.

В американских салонах «Adviral Club» имеется душ, что позволяет сильно спешащим бизнесменам, не заезжая в отель, сразу отправиться по делам или на работу. «British Airways» предлагает душ и массаж в рекреационном центре отеля «Forte Crust». В Ванкувере в салонах «Air Canada» пассажиров ждет офисный центр с компьютерами и выходом в Интернет. В южно-корейском международном аэропорту пассажирам разрешается бесплатно пользоваться интернет-сайтами, отправлять электронную почту. Этот список можно продолжать и дальше.

Компания «Iberia» в помощь путешественникам создала специальную службу, сотрудники которой помогают пассажирам ориентироваться в аэропорту и готовы исполнить их небольшие поручения (для отличия эти служащие носят яркие красные куртки). Если кто-то забыл важный документ, обслуживающий консьерж разыщет его и доставит; возникла необходимость купить цветы — с такой просьбой также можно обратиться к представителю этой службы. Если рейс задерживается — клиента предупредят заранее, пока он не успел выехать из дома.

Уже говорилось о том, что авиакомпании очень внимательно относятся к авиапассажирам с детьми. Например, в лондонском аэропорту Хитроу авиакомпания «British Airways» открыла собственные ясли, где опытные няни присматривают за ребенком, если родителям необходимо отлучиться по делам. В аэропорту Сиднея для детей работает специальный зал с развивающими играми, книгами, кубиками «Лего» и клоунами.

Чтобы заполнить досуг пассажиров во время ожидания рейса, авиапредприятия могут предложить им и необычные услуги развлекательного характера. Например, в международном аэропорту Абу-Даби (ОАЭ) для транзитных пассажиров в 500 м от аэропорта открыт гольф-клуб, где можно скоротать свободное время перед вылетом. В мюнхенском аэропорту появился первый аэропортовый ресторан с собственной пивоварней, где можно дегустировать свежеприготовленный напиток с 10 ч утра до 1 ч ночи; сиднейский аэропорт предоставляет помещение для любителей караоке. Крупнейшая в Европе и Азии сеть аэропортовых баров Select Service Partner стала развлекать туристов, ожидающих рейс, совсем нетрадиционным способом. К клиенту, находящемуся в кафе аэропортов Глазго или Манчестера, может неожиданно «подлететь» повар в белоснежном колпаке, щелкнуть пальцами, после чего пиво в стакане клиента становится безалкогольным или котлета на глазах превращается в пирожное — это британские работники кухни реализуют навыки, полученные в результате прохождения специальных курсов магов и иллюзионистов.

10.2. Питание на борту воздушного судна

Подробнее следует остановиться на одном из важнейших факторов сервиса на борту воздушного судна — ***организации питания***. Существует мнение специалистов, что 70 % впечатления, составленного пассажиром об авиакомпании, зависит от того, чем кормили и как кормили во время полета. С одной стороны, это обусловлено естественными потребностями человека в еде при длительных перелетах. С другой стороны, питание можно рассматривать как одно из немногих занятий, доступных пассажирам во время пребывания в замкнутом пространстве на борту воздушного судна. Поэтому имидж перевозчика во многом зависит от того, как реализуется для пассажиров это занятие.

Большинство крупных российских перевозчиков считают, что экономить на питании не стоит, так как это вопрос престижа. В связи с этим авиакомпания «Трансаэро» на рейсе «Москва — Санкт-Петербург», который длится всего 40 мин, умудряется накормить пассажиров бизнес-класса. Сделать это не так легко, если учесть, что 20 мин уходят на взлет и 15 мин — на посадку.

Часто питание становится инструментом конкурентной борьбы между соперниками. Так, например, в Самаре существуют две авиакомпании — «Волга» и «Самара». Когда «Волга» стала предлагать на коротких рейсах снек-боксы с продуктами, пассажиры стали более охотно пользоваться услугами именно этой компании.

При организации питания на борту воздушного судна учитываются длительность полета, время суток, класс обслуживания пассажиров и др. Как правило, на коротких и ночных рейсах пассажирам предлагается компактный ланч-бокс, содержащий бутерброды, сэндвичи с различными напитками, соки, орешки, минеральную воду. Этот набор продуктов необязательно есть в самолете — при желании его можно забрать с собой.

На длительных рейсах предусмотрено горячее питание, которое подается каждые 4 ч, при этом состав блюд меняется. Рацион горячего питания зависит от класса обслуживания, но всегда включает не менее трех-четырех блюд, а также чай, кофе, соки. Ниже рассмотрено содержание рациона горячего питания для пассажиров эконом-класса у разных перевозчиков.

Рацион горячего питания для пассажиров эконом-класса

Авиакомпания	Содержание обеда
«Аэрофлот»	Закуска: рыбная или мясная, овощной салат Горячее на выбор: телятина, или курица, или рыба с гарниром Булка, масло

	Десерт на выбор: фрукты, или компот, или пирожное Напитки: чай, кофе
«East Line»	Закуска: салат из крабовых палочек Горячее на выбор: цыпленок в пивном кляре или говядина в кисло-сладком соусе Сырок, булочка с маслом Десерт: пирожное, шоколад, фрукты Напитки: чай, кофе
«AJT»	Закуска: салат оливье или кукуруза с фасолью Горячее на выбор: гуляш с макаронами, или курица с рисом Булки, масло Десерт: пирожное Напитки: чай, кофе
«British Airways»	Закуска: шотландский копченый лосось Горячее на выбор: бифштекс с соусом и картофелем в мундире, или морепродукты, или картофельные клецки с артишоками и соусом Сыры «Пармезан» и «Бри» с итальянским хлебом Десерт: пирожное, виноград Напитки: чай, кофе
«Delta Airlines»	Закуска: салат из зелени Горячее на выбор: говядина в горшочке в грибном соусе с картошкой или жареный цыпленок с жареной картошкой Булочка с маслом Десерт: пирожное Напитки: чай, кофе

Питание пассажиров первого и бизнес-класса отличается более богатым выбором блюд, а также наличием деликатесов. Например, «Аэрофлот» и другие отечественные компании предлагают клиентам элитных классов черную и красную икру, грибной паштет, салат из крабов; «Swissair» — гусиную печень, отборную семгу, креветки и т.п.

Кроме того, имеются отличия в порядке подачи блюд. В первом классе обслуживание носит характер ресторанного: сначала подается закуска, потом — горячее и затем — десерт. В других классах обед подается сразу в специальном контейнере.

Отличается и сервировка стола. В салонах первого класса используются фарфор, хрусталь, мельхиоровые столовые приборы. В эконом- и бизнес-классе применяется, как правило, одноразовая или многоразовая пластмассовая посуда.

Что касается напитков, то строгих правил в их количестве и наборе нет — каждая авиакомпания решает этот вопрос в зависимости от средств и национальных особенностей. Например, «Аэро-

флот» согласно своим правилам для пассажиров первого и бизнес-класса выделяет по 500 мл минеральной воды и 200 мл соков на одного человека, а для пассажиров эконом-класса — 300 мл воды и 100 мл сока. Спиртное предусмотрено в количестве 250 г для элитных классов (в любом наборе — шампанское, вино, водка, коньяк) и 200 г для эконом-класса (вино, иногда баночка пива).

Иностранные авиакомпании придерживаются более низких норм «горячительных напитков» — 100—150 г, при этом наиболее щедрыми считаются «British Airways», «Finnair», «Lufthansa», а вот «Air France» не особенно балует своих клиентов — любителей спиртного.

Для пассажиров, предъявляющих особые требования к питанию, связанные с национальными особенностями, приверженностью к определенной пище или состоянием здоровья, большинство авиакомпаний в настоящее время предлагают широкий выбор специальных блюд. При этом специальное питание можно классифицировать на несколько групп: медицинское, вегетарианское, религиозное, детское и др. *Медицинское питание* предполагает диабетические блюда; блюда с пониженным содержанием протеина, холестерина, лактозы, с низким содержанием соли, с высоким содержанием клетчатки, без клейковины и т.д. *Религиозное питание* может быть мусульманское, кошерное; индусское; *вегетарианское* — западное, азиатское, строго вегетарианское; *детское* бывает младенческое и для детей от 2 до 12 лет. За каждым видом питания закреплен код, который утверждается Международной Ассоциацией воздушного транспорта (IATA). При бронировании билета в нем делается пометка о заказе определенного рациона специального питания.

Спецпитание дополнительно не оплачивается, его стоимость входит в стоимость билета. Единственное требование — такое питание надо заказать во время бронирования или не позднее чем за 24—48 ч (в зависимости от правил перевозчика) до вылета.

Загрузка самолетов бортпитанием производится по заявкам специальной службы аэропортов. За 3 ч до вылета эта служба передает заказ на каждый рейс отдельно с указанием количества рационов по виду и в соответствии с классом обслуживания.

Спецрацион можно заказать не только на международных, но и на внутренних рейсах. Интересную акцию в связи с этим впервые провел «Аэрофлот» весной 2002 г. на своих внутренних маршрутах. Во время Великого поста (с 22 марта по 4 мая) на всех рейсах по России пассажирам, желающим не прерывать пост, бортпроводники предлагали постное меню из растительных блюд с соблюдением традиций православной церкви. При этом даже не требовалось заказа при бронировании — просто 10 % общего объема бортового питания загружалось с учетом того, что многие граж-

дане страны в это время соблюдают пост. Такое нововведение с большим одобрением было встречено многими пассажирами.

Кроме стандартного и специального питания на рейсах отдельных перевозчиков пассажир может заказать себе все, что захочет (конечно, в разумных пределах), однако уже за дополнительную плату. Такое *индивидуальное питание* практикуется, например, в компаниях «British Airways», «АЛТ», «Континентальные авиалинии».

Стоимость питания у разных перевозчиков различна и колеблется от 6 до 35—37 $ США в зависимости от содержания рациона, класса обслуживания и продолжительности рейса. И хотя существуют авиакомпании, которые в целях снижения стоимости билетов урезают или совсем отменяют питание на своих рейсах (особенно непродолжительных), большинство из перевозчиков стараются не отказывать пассажирам в такой услуге.

Непосредственно *приготовлением пищи для авиапассажиров занимаются предприятия (цеха) бортового питания.* Это специальные фабрики-кухни, разрабатывающие рационы с учетом научно-обоснованных норм потребления продуктов и условий, в которых происходит их прием. Пища должна иметь оптимальную калорийность, необходимое содержание белков, витаминов, минеральных веществ; кроме того, она должна быть небольшого объема, хорошо упакована, легко транспортироваться, привлекательна и аппетитна на вид, желательно, чтобы ее можно было легко разрезать пластмассовым ножом или вилкой.

Предприятия бортового питания, производящие такую продукцию, как правило, базируются в аэропортах и тесно сотрудничают с авиакомпаниями, обслуживающимися в этих аэропортах. При этом они проводят презентации, где демонстрируют стандартные варианты меню; учитывают мнение и пожелания перевозчиков и затем составляют содержание рационов для пассажиров эконом-, бизнес- и первого классов. Обычно такие презентации проходят два раза в год — накануне летней и зимней навигаций. В соответствии с этим все крупные авиакомпании пересматривают рационы бортового питания дважды в год. Помимо этого, существует еще так называемая *цикличность смены меню.* Например, «Delta Airlines», «British Airways» и «Континентальные авиалинии» разрабатывают два вида меню и меняют его каждый месяц; «Аэрофлот», «East Line» и «АЛТ» делают это еженедельно.

Среди наиболее известных иностранных компаний, которые занимаются кэтерингом (производством бортового питания), следует назвать «Caterair», «Sky Chefs», «Dobbs International», «Kyiv Catering».

Что касается отечественных производителей бортового питания, то они в основном создавались по западному образцу с участием иностранных фирм. Так, «Аэромар», обслуживающий Ше-

реметьево, был учрежден «Аэрофлотом» совместно с гостиничной цепью «Marriott». Аэропорт Внуково заказывает рационы для своих пассажиров у предприятия «Внуково-Eurest», созданного с помощью германской фирмы «Eurest». Исключение составляет фабрика «Домодедово эр Сервис», созданная еще в 1980 г., а затем модернизированная с использованием оборудования «Eurest Camp Catering» — одного из мировых лидеров индустрии ресторанного и бортового питания.

Существует еще одна отечественная компания, занимающаяся производством питания для авиапассажиров, — «Алазани-Эдем». Она несколько отличается от названных выше, поскольку помимо обслуживания гражданской авиации у нее есть и другие приоритеты.

Вопрос с закупкой продуктов каждая из этих фабрик решает по-разному. «Аэромар» закупает продукты как у иностранных, так и у отечественных производителей: свинину из Финляндии; рыбу из Норвегии; сыры из Франции; говядину, птицу и паштеты из Америки; овощи и фрукты из Голландии; осетрину и черную икру у отечественных производителей.

«Домодедово эр Сервис» и «Внуково-Eurest» сотрудничают в основном с российскими поставщиками. «Алазани-Эдем» наладила собственное производство продуктов питания, а то, что не выпускает сама, — старается покупать в России.

Количество порций, вырабатываемых предприятиями бортового питания в сутки, составляет 3000—50 000 штук в зависимости от предприятия и от сезона навигации. Вкусовые достоинства пищи ежедневно оцениваются специальной комиссией во главе с шеф-поваром фабрики.

Следует отметить, что одним из основных принципов, лежащих в основе работы всех цехов, является «стандарт и еще раз стандарт!». Принцип относится не только к содержимому рациона, но и к тому, как оформлены продукты, как разложены они на тарелочках, какую форму имеет контейнер и т.п. Это связано с тем, что условия приема пищи в салоне самолета таковы, что каждый пассажир из-за близкого расположения кресел видит не только свою «тарелку», но и «тарелку» соседа. И если вдруг окажется, что его порция выглядит не так красиво, как у соседа, это может испортить ему настроение и наложить негативный отпечаток на все воздушное путешествие.

Пища, которая готовится в цехах бортового питания, перед раздачей ее пассажирам разогревается в микроволновых печах, установленных на борту воздушных лайнеров. Однако существуют отдельные авиакомпании, стремящиеся на своих рейсах еще больше повысить качество блюд и максимально приблизить их к тем, что готовятся на земле. Так, гонконгская компания «Cathay Pacific» установила на своих воздушных судах системы, позволяющие го-

товить яичницу, правда, пока эта услуга предоставляется только пассажирам первого класса.

Несколько слов стоит сказать о рационе для важных персон. *VIP-питание*, как правило, готовится не на конвейере, а отдельно под руководством шеф-поваров. В особых случаях пищу для высокопоставленной персоны готовит его личный повар, а сотрудники предприятия ему помогают. Такая практика иногда применяется при обслуживании представительных делегаций Китая, Японии, арабских стран, кухня которых отличается экзотичностью.

Что касается посуды, используемой для авиапассажиров, то одним из ее наиболее крупных производителей и поставщиков является голландская фирма «De Ster ACS». Она работает со многими авиакомпаниями, создавая для них новые формы, модели, цвета стаканов, тарелок, подносов и самих контейнеров. Более 350 перевозчиков доверяют свой сервис этой фирме. Среди них «British Airways», «Delta» «Airlines», «Lufthansa», «KLM», «Air France», «Swissair», «Аэрофлот», «Трансаэро», «Узбекские авиалинии», «Пулковские авиалинии» и др.

В последнее время свои услуги по производству бортовой посуды стала предлагать отечественная фирма «Планета термофилинг», производящая снек-боксы, ланч-боксы, горячие тканевые полотенца для авиапассажиров.

Помимо организованного питания на дальнемагистральных рейсах *в самолетах устраиваются буфеты*, где можно купить бутерброды, закуски, кондитерские изделия, фрукты, орешки и т.п. в течение всего полета. Пользоваться этими буфетами могут пассажиры любого класса.

10.3. Курение на борту самолета

Говоря о сервисе пассажиров на воздушных судах, нельзя обойти вниманием такой важный для многих вопрос, как курение на борту самолета. В настоящее время *большинство крупнейших авиакомпаний мира ужесточили меры против курильщиков*.

Инициатором борьбы с курением на воздушном транспорте стала Международная организация гражданской авиации (ICAO), когда в начале 90-х гг. прошлого века она обратилась ко всем входящим в нее государствам с призывом о запрете курения на всех международных рейсах. Первыми на этот призыв откликнулись американские авиакомпании, тем более что в последнее десятилетие американцы очень рьяно стали проповедовать здоровый образ жизни. Сейчас практически все рейсы американских перевозчиков между США и Европой объявлены некурящими.

Европейские перевозчики не сразу поддержали это начинание. Однако вскоре и они стали сначала ограничивать места для куре-

ния, потом запретили курение на коротких рейсах, длящихся менее 2—3 ч, а затем распространили такой запрет на дальние и межконтинентальные маршруты. Это нововведение коснулось большинства крупных авиакомпаний, в том числе «British Airways», «Finnair», «Lufthansa», «KLM» и др. «Air France», стремясь не обидеть курящих пассажиров, решила оборудовать свои лайнеры кабинами для курения «Air Pure» (чистый воздух). В кабинах установлены сильные нейтрализаторы табачного дыма, поглотители запаха, самоопорожняющиеся пепельницы, плотные занавески. Однако такое оборудование из-за дороговизны могут позволить себе не все перевозчики, а главное — эти меры идут вразрез с самой целью отмены курения на борту самолетов.

Азиатские авиакомпании более лояльно относятся к курящим туристам, однако и им пришлось существенно сократить количество мест для курящих на маршрутах в Европу и Америку (указываются ряды в салонах самолетов, где можно курить во время полета). При этом разрешается курить только сигареты, так как трубки, сигары и сигариллы имеют сильный запах и их горящая часть слишком велика, что противоречит требованиям безопасности полетов.

14 января 2002 г. в Российской Федерации вступил в силу Закон об ограничении курении табака, согласно которому запрещается курить на рабочих местах, в городском и пригородном транспорте, в самолетах при продолжительности полета менее 3 ч. В связи с этим уже в марте того же года большинство рейсов «Аэрофлота» были объявлены некурящими (ранее ограничения касались лишь рейсов продолжительностью до 2 ч, а с 1 июля 2001 г. — до 4 ч). При этом соответствующее замечание было внесено в описание применения тарифов всех классов. Теперь о новом запрете пассажиры ставится в известность при бронировании билетов, регистрации на рейс и в самом салоне самолета. Тем пассажирам, которые трудно переносят воздержание от курения, авиакомпания будет предлагать субституты — препараты, позволяющие легче перенести временный отказ от курения. В настоящее время практически все отечественные перевозчики последовали примеру «Аэрофлота».

Глава 11

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЧАСТО ЛЕТАЮЩИХ ПАССАЖИРОВ

В последнее время для привлечения к себе постоянных клиентов многие фирмы, торгующие различными услугами, все чаще стали использовать в своей деятельности так называемые «программы лояльности». Смысл этих программ заключается в том, что потребители услуг получают различные льготы, подарки, поощрения от фирмы, если постоянно пользуются услугами данного предприятия.

В области транспортного обслуживания туристов такие программы сначала появились при реализации авиаперевозок. В 1971 г. авиакомпания «American Airlines» впервые выдвинула инициативу поощрения приверженцев своей авиакомпании начислением баллов за каждый полет на ее самолетах. Количество баллов, записываемое на учетную карточку постоянного клиента, зависело от расстояния, на которое совершался полет, и от класса обслуживания. Накопленные таким образом баллы можно было перевести либо в бесплатный билет (при достижении установленной максимальной суммы баллов), либо повысить класс обслуживания на борту самолета. Нововведение вскоре подтвердило большие преимущества в такой организации авиаперевозок и дало толчок для разработки многими авиакомпаниями во всем мире своих «программ для часто летающих пассажиров».

Особенно широкое распространение *бонусные программы* получили в начале 90-х гг. прошлого века, когда сильно обострилась конкуренция между авиаперевозчиками. Ценовая политика, направленная на понижение тарифов на авиаперевозки, давала лишь кратковременный эффект и в итоге могла привести к значительному снижению их рентабельности. Поэтому ведущие авиакомпании мира сделали основную ставку на повышение уровня обслуживания пассажиров, расширение предоставляемых услуг и стимулирование постоянных клиентов путем разработки поощрительных программ.

Главный принцип всех бонусных программ одинаков — за определенное количество налетанных километров (или миль) пассажир получает поощрительные очки, которыми впоследствии может «расплатиться» за услуги авиакомпании или ее партнеров, а также получить какие-либо дополнительные привилегии. Количество начисленных баллов зависит от класса обслуживания, маршрута полета и некоторых других специальных условий. В то же время имеются и существенные различия в правилах отдельных перевозчиков при реализации таких программ.

В большинстве случаев накопление баллов производится в течение конкретного интервала времени, после чего баллы «сгорают» и их надо накапливать заново. Обычно этот интервал времени составляет 1—2 года, однако есть авиакомпании («British Airways», «Continental Airlines»), где баллы можно накапливать в течение более длительного времени — до 5 лет. Некоторые перевозчики («TWA», «US Airways») вообще не ставят никаких временных ограничений, их единственное условие — ежегодное пополнение очков.

Такие авиакомпании, как «Alitalia», «British Midland», «Iberia», разработали собственные расчетные таблицы начисления баллов, учитывающие дальность полета и класс обслуживания. Поэтому при открытии новых линий, а также по отдельным направлениям, которые они хотят разрекламировать, авиакомпании предлагают дополнительные баллы.

«Air France», «Sabena», «Swissair» и другие начисляют баллы не только при полетах по полному тарифу, но и при полетах по льготным билетам, правда, количество баллов в этом случае составляет 60—70 % от налетанных миль.

Различные поощрительные программы предполагают различные варианты использования премиальных баллов. Это повышение класса обслуживания, бесплатный перелет, дисконтные карты на обслуживание в предприятиях-партнерах, бизнес-сувениры, в некоторых случаях — культурные и туристские программы. Например, «заработанные» мили на маршрутах «Lufthansa» можно обменять на экскурсионные полеты над Европой на самолете «Юнкерс Ju-52» (одном из первых швейцарских самолетов 30-х гг. XX в.) или на путешествие на воздушном шаре.

Как правило, все программы предусматривают *несколько уровней членства — обычный и привилегированный* («серебряный», «золотой», «платиновый»). Переход на каждый более высокий уровень предполагает накопление определенного количества миль-баллов на карте клиента. Клиент привилегированного уровня может получить ряд существенных преимуществ при обслуживании — возможность пользоваться бизнес-залами, пройти регистрацию в приоритетном порядке, повысить класс обслуживания, получить бесплатную ночевку в отеле или просто подарок и т.д.

Поощрительные мероприятия для часто летающих пассажиров могут распространяться не только на индивидуальных клиентов, но и на целые фирмы. Так, например, «Air France» разработала новую стимулирующую программу, направленную на экономию денег более 40 000 компаний, расположенных в США. Эта программа, получившая название «Вознаграждение пассажиров», позволяет людям, служащим в одной организации, коллективно зарабатывать скидки и право на бесплатную перевозку для собственной компании. При этом все сотрудники данной фирмы имеют

один номер счета и должны ссылаться на эту программу при бронировании. Особенно выгодно такое предложение тем предприятиям, чья деятельность связана с частыми командировками своих сотрудников.

Некоторые авиакомпании стараются укрепить сотрудничество с турагентствами. С этой точки зрения интерес представляет программа поощрения, разработанная авиаперевозчиками «Swissair» и «Sabena». Агент продает билеты на рейсы этих авиакомпаний, зарабатывая таким образом призовые баллы. Затем их можно обменять на бесплатные билеты авиакомпаний для своих сотрудников, а также на товары народного потребления — утюг, телевизор, персональный компьютер, мобильный телефон с подключением и т.д. В 2001 г. в этой программе принимали участие сотрудники 110 турагентств Москвы и 30 фирм Санкт-Петербурга.

Новым импульсом в развитии бонусных программ стало заключение партнерских соглашений между авиаперевозчиками и другими предприятиями обслуживания туристов — гостиничными цепями, фирмами по прокату автомобилей, железными дорогами, банками и т.д. При этом «бесплатные мили» (и соответствующее им количество баллов) можно заработать, приобретая услуги конкретных фирм. Так, например, каждая ночь, проведенная в гостиницах «Hilton», «Holiday Inn», «Meridian», может принести до 500 миль на карточку участника поощрительной программы «United Airlines».

Большинство авиакомпаний имеют договоры с лидерами автопрокатного бизнеса — «Avis», «Europcar», «Hertz» и др. В этом случае за прокат автомашины полагается 500 миль.

Ряд банков и других финансовых организаций также принимают активное участие в поощрительных проектах. К примеру, участник бонусной программы «Air France» получает определенное количество баллов, расплачиваясь кредитной карточкой «American Express»; «Euro Card» работает в альянсе с «Lufthansa»; «VISA» сотрудничает с авиакомпаниями «Air Canada» и «Iberia»; «Citibank» помогает зарабатывать очки пассажирам «Continental» и «SAS» и т.д.

С марта 2001 г. вступил в действие проект о совместном учете суммарных расстояний немецкими железными дорогами и авиакомпанией «Lufthansa». Пассажир, «наработав» 20 000 миль при проезде в вагоне 2-го класса между городами Германии, имеет возможность получить скидку 10 % на перелет самолетом «Lufthansa».

«Air France» объединила свои усилия с телефонной компанией «France Telecom», а бюро обмена валюты «Traveler» — с предприятием по рассылке цветов.

«Swissair» сотрудничает с магазинами «Duty Free» швейцарских аэропортов, «KLM» — с бутиками в аэропорту Схипхол (Амстердам).

«British Airways» поощряет своих клиентов делать покупки в наиболее крупных супермаркетах Великобритании. «Delta Airlines» помогает набирать баллы своим пассажирам в ресторанах-партнерах.

Благодаря такому партнерскому сотрудничеству клиент авиакомпании за один полет может заработать бесплатный билет — часть баллов получить за перелет, а остальные набрать с помощью кредитной карточки при оплате проката автомашины, обеда в ресторане и ночевки в гостинице, звонка семье и отправки цветов с посыльным.

При реализации стимулирующих программ партнерские союзы могут создаваться и между отдельными авиаперевозчиками. Наиболее крупным альянсом в этом отношении является ассоциация «Star Alliance», в которую вошли «Lufthansa», «United Airlines», «Varig», «Thai», «Air Canada» и «SAS». Эти компании предлагают своим клиентам более 600 маршрутов по различным направлениям. При этом каждый пассажир, выбрав для полета любую из компаний этого альянса, может набрать определенное количество баллов или получить определенные преимущества. Следует отметить, что не все программы партнерских союзов столь демократичны. Например, участники альянса «Qualiflyer», куда входят «Cathay Pacific», «Malaysia Airlines» и «Singapore Airlines», могут набирать баллы только в салонах первого и бизнес-класса. Однако в любом случае успех подобных программ зависит от продуманного и сбалансированного выбора партнеров, а также от гибкости и грамотности в организации поощрения клиента.

Внедрение стимулирующих программ для часто летающих пассажиров с технической точки зрения требует существенных материальных затрат. Это связано с тем, что авиаперевозчики должны создавать в своих системах бронирования достаточно мощные хранилища данных, учитывающих всех участников бонуса; порядок начисления баллов; дополнительные преимущества на разных привилегированных уровнях; ограничения при начислении баллов и т.д. Только крупные авиаперевозчики могут позволить себе создавать такую базу данных и эффективно использовать ее при работе с клиентами. Поэтому приятно отметить тот факт, что с апреля 1999 г. широкомасштабная программа поощрения часто летающих пассажиров стала внедряться крупнейшей отечественной авиакомпанией «Аэрофлот — Российские авиалинии». Программа получила название «Аэрофлот-Бонус» и распространяется на все географические направления, которые обеспечиваются регулярными рейсами компании. Ее участниками могут быть как российские граждане, так и иностранные.

Для участия в программе необходимо заполнить заявление и направить его в центр «Аэрофлот-Бонус», где после его обработки участнику присваивается индивидуальный номер с выпуском

ленской карточки, персональный идентификационный номер (ПИН), открывается персональный счет и высылается рекламно-информационный набор участника.

Став участником программы, клиент получает возможность:

– получить как минимум 500 баллов за каждый полет с компанией «Аэрофлот»;

– использовать набранные баллы для повышения класса обслуживания;

– быстрее набирать баллы, путешествуя в бизнес- и первом классах;

– совершить бесплатный полет вместе с семьей;

– регулярно получать информацию о новостях и предложениях «Аэрофлота»;

– пользоваться услугами центра «Аэрофлот-Бонус», которые предоставляются участникам программы.

Общее количество баллов, начисляемых на счет клиента, складывается из основных и дополнительных. *Основные баллы начисляются* за полеты, оплаченные по тарифам первого, бизнес- и эконом-класса. При этом за полет на расстояние менее 500 км начисляется 500 баллов, за полеты большей протяженностью — в соответствии с реальным расстоянием из расчета 1 балл за 1 км полета. Дополнительные баллы начисляются в зависимости от класса обслуживания и прибавляются к основному количеству баллов из расчета: 100 % за полет в бизнес-классе и 200 % за полет в первом классе.

Если участник набирает 30 000 баллов, он получает бесплатный билет в один из городов европейской части России; если набирает 50 000 баллов — бесплатный авиабилет в Европу; более 70 000 баллов — бесплатный билет в Северную Америку или Азию.

При достижении определенного количества основных баллов в течение одного года участник программы получает возможность перейти на элитный «серебряный» (75 000 баллов) или «золотой» (150 000 баллов) уровень. Владельцы элитных карточек получают дополнительные привилегии и услуги: приоритет при регистрации, приглашение в зал ожидания 1-го класса, возможность бесплатного провоза дополнительного багажа (10 или 20 кг), а также специальные элитные сертификаты на повышение класса обслуживания.

Премией в программе «Аэрофлот-Бонус» являются бесплатный авиабилет, повышение класса обслуживания на регулярных рейсах авиакомпании «Аэрофлот», а также услуги, предоставляемые партнерами программы. При достижении необходимого количества баллов участнику программы (по его запросу) оформляется «Премиальный Сертификат», который может быть обменен на бесплатный авиабилет, повышение класса обслуживания или товар (услугу) партнера программы. «Премиальный Сертификат»

действителен в течение 1 года с момента его выписки. Получить его можно в одном из офисов Центра «Аэрофлот-Бонус» в Москве, представительстве «Аэрофлота» или по почте. О том, насколько популярна среди пассажиров программа «Аэрофлот-Бонус», можно судить по тому, что уже в 2001 г. в авиакомпании был зарегистрирован стотысячный участник программы.

Реализуя бонусную программу, «Аэрофлот» приглашает к сотрудничеству партнеров. В частности, Сбербанк России и «Аэрофлот» стали совместно выпускать новую международную банковскую карту «VISA Аэрофлот», держатели которой автоматически становятся участниками программы «Аэрофлот-Бонус». При оплате товаров или услуг как в России, так и за рубежом им начисляются баллы из расчета 1 балл за каждые 60 руб. или 2 $ США покупки. Партнером «Аэрофлота» по обслуживанию туристов является и автокомпания «Москэб», созданная для доставки пассажиров из аэропорта Шереметьево в центр города. Владельцев «серебряной» и «золотой» карточек программы «Аэрофлот-Бонус» таксомоторы этой компании возят бесплатно. Аэрофлот сотрудничает с гостиницей «Новотель», расположенной рядом с аэропортом Шереметьево, — участники программы, останавливающиеся в ней, получают дополнительно 300 баллов за одну ночь.

Поощрительную программу для часто летающих пассажиров имеет и другая крупная российская авиакомпания — «Трансаэро». При этом у нее есть соглашение с немецкой авиакомпанией «Lufthansa» о взаимном признании программ-льгот, поэтому участники программы «Трансаэро-Привилегия» могут получить положенные призовые баллы, летая на самолетах обеих компаний.

Авиакомпания «Сибирь» разработала бонусную программу, действующую на всех регулярных рейсах перевозчика в пределах Российской Федерации и стран СНГ. Баллы начисляются только за участки пролета в авиабилетах, приобретенных по тарифам «Бизнес-класс» (С), «Годовой» (Y1) и «Экскурсионный» (MEE3M). При этом за пролет по тарифу «Бизнес-классе» начисляется 1,5 балла, а по тарифу «Эконом-класса» — 1 балл. Действительными для получения бонуса являются только баллы, набранные в течение 2 календарных лет со дня последнего зачисления, независимо от общего количества баллов, набранного участником за время участия в программе. При наборе 11 баллов участник программы может получить бонусный билет на полет эконом-классом в одну сторону на одном участке регулярного рейса авиакомпании «Сибирь» в пределах Российской Федерации и стран СНГ. При наборе 16,5 балла такой полет по бесплатному билету можно осуществлять в бизнес-классе.

Авиакомпания «Самара» начала осуществлять необычный эксперимент по поощрению часто летающих пассажиров, аналогов которого не существует во всем мире. Перевозчик предлагает сво-

им клиентам приобретать не билеты, а сертификат на полетное время. Этот документ дает право любому юридическому или физическому лицу летать 50 ч на любых рейсах авиакомпании в течение года. Достоинство такого сертификата состоит в том, что он позволяет сэкономить 10 % стоимости авиаперевозок. Дело в том, что норма оплаты одного полетного часа составляет 60 $ США, 50 летных часов стоят 3000 $ США, а полетный сертификат предлагается продавать за 2700 $ США. Сертификат является документом на предъявителя, его можно обменять, продать, подарить и т. д.

При предъявлении сертификата авиакомпания обязана выдать билеты на свои рейсы (разумеется, при наличии мест) на сумму, не превышающую 2700 $ США. Пассажир при этом не платит наличными, а кассир по таблице полетного времени, прилагаемой к каждому сертификату, рассчитывает время, которое списывается. Затем пассажиру выписывается билет. Полетный сертификат застрахован, поэтому при возникновении страхового случая пассажир может вернуть свои деньги. Следует, однако, помнить, что срок действия такого документа — 1 год, и если в течение года полетное время не использовано, то оно «сгорает».

Полетный сертификат достаточно выгоден туристским фирмам: помимо 7 % комиссионных, которые они получают, реализуя билеты «Самары», они могут получить еще 10%-ную экономию. За один полетный сертификат агентство может, например, приобрести 20 билетов до Москвы и обратно. Если же остаются полетные часы, то «Самара» возвращает остаток средств владельцу данного сертификата. Следует отметить, что некоторые коммерческие структуры, проявившие интерес к необычному проездному документу, предлагают авиакомпании заключать бартер по обмену компьютеров и оргтехники на полетный сертификат.

В заключение следует отметить, что участие в поощрительных программах имеет смысл только тогда, когда пассажир действительно часто летает; в противном случае приобретение бонусной карточки никаких выгод туристу не приносит.

Глава 12

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ АВИАПЕРЕВОЗОК

Последние десятилетия XX в. охарактеризовались существенным ростом авиационных перевозок во всем мире. В значительной степени это обусловлено положительными тенденциями в мировой экономике, расширением торговых связей, а также бурным развитием туризма. Однако транспортное обслуживание путешественников на воздушных лайнерах повлекло за собой возникновение ряда проблем, *связанных с такими причинами, как:*

– отторжение территорий под строительство и оборудование аэропортов;

– увеличение выбросов в атмосферу вредных веществ от отработанного топлива;

– шумовые загрязнения окружающей среды.

Поэтому вопросы, касающиеся технического обеспечения воздушных перевозок, являются очень актуальными и предполагают два важных направления в их решении: 1) совершенствование самой авиатехники и 2) модернизация аэропортов. Кратко остановимся на рассмотрении этих направлений.

12.1. Характеристика отдельных пассажирских самолетов

Известно, что самолет был изобретен в Америке в самом начале XX в. братьями Уилбертом и Орвиллом Райт. В декабре 1903 г. состоялся первый полет аэроплана, длившийся менее минуты. Летательный аппарат за это время преодолел несколько десятков метров. Через 5 лет длительность полета составила уже 2 ч, что явилось огромным достижением. Теперь же — через 100 лет — уже никого не удивляет тот факт, что воздушные корабли могут преодолевать *громадные расстояния, перевозя за один раз* десятки и сотни людей через океаны и материки.

В современном мире существует несколько крупных авиастроительных предприятий, которые производят гражданские самолеты для авиаперевозок. Самыми крупными из них являются американская компания «Boeing» и европейский консорциум «Airbus Industry».

Компания «Boeing» носит имя основателя этой известной всему миру фирмы — лесопромышленника Уильямса Боинга, который в 1916 г. построил первую модель своего самолета, *предна-*

значенную для перевозки почты. После Второй мировой войны американская компания стала лидером по производству турбореактивных пассажирских самолетов, и ее модель «Boeing-707» не имела себе равных в мире. В настоящее время фирма выпускает пассажирские лайнеры различных модификаций и моделей — B-737, B-747, B-757, B-767, B-777, отличающиеся техническими характеристиками, дальностью полета и вместимостью (табл. 4).

Все машины семейства «Boeing» отличаются высокой надежностью, *комфортными условиями для пассажиров*, соответствуют экологическим требованиям Международной организации ICAO, а также предоставляют эксплуатантам максимум гибкости при их использовании. *Наиболее популярной из представленных моделей* является самолет B-737, присутствующий в авиапарке большинства международных перевозчиков. Самолеты B-737 оборудованы удобными креслами, спинки которых при попытке откинуться, остаются на месте, а сами сиденья выдвигаются вперед, что не создает никаких неудобств сидящему сзади пассажиру. В салоне самолета могут быть установлены персональные видеомониторы, наушники, розетки для ноутбуков. На рисунке 4 показана схема салона в самолете B-737.

Лайнер B-747, являясь одним из самых больших самолетов в мире, служит персональным транспортным средством для президента США. Ранее (до 1990 г.) эту почетную миссию выполнял самолет B-707. Воздушные лайнеры B-757 и B-767 относятся к дальнемагистральным машинам, способным совершать трансатлантические перелеты. Особенностью самолета B-767 является то, что на его борту имеется 12-канальное звуковое вещание, инди-

Таблица 4

Характеристика самолетов типа «Boeing»

Технические характеристики	Модели «Boeing»				
	B-737-800	B-747-400	B-757-300	B-767-300	B-777-200
Размах крыла, м	34,3	64,4	38	47,6	60,9
Длина, м	39,5	70,7	64,4	54,9	63,7
Высота хвостового оперения, м	12,5	19,4	13,6	15,8	18,5
Max дальность полета, км	4700	13400	8000	11390	14300
Max число мест	189	416	279	350	320
Количество двигателей	2	4	2	2	2

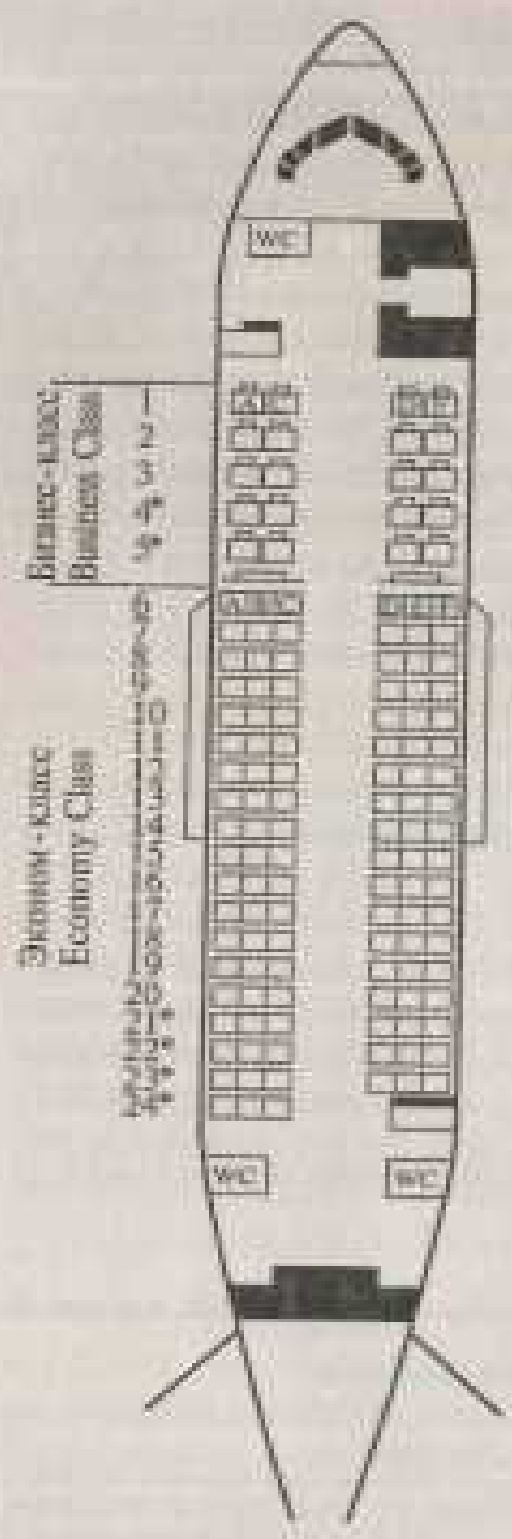

Рис. 4. Схема салона самолета В-737:

* — места для курящих

индуальная подсветка, в салоне установлено несколько телевизионных экранов. Последняя разработка самолетов семейства «Boeing» — В-777 признан самым безопасным и технически оснащенным в мире — практически весь полет может выполняться им в автоматическом режиме.

Благодаря высокой надежности часть из ранее бывших в употреблении лайнеров модифицируется производителем, а затем приобретается курьерскими перевозчиками экспресс-доставки для грузовых рейсов.

Авиакомпании всего мира, в том числе и российские, с удовольствием покупают самолеты этой фирмы, пополняя свой авиапарк. В России эксплуатируются модели В-737, В-767 и В-777.

В ближайшем будущем компания «Boeing» не собирается создавать совершенно новый тип воздушного лайнера, так как ее политика в этом отношении направлена на усовершенствование имеющихся моделей В-747, В-767 и В-777.

Самолетостроительный консорциум «Airbus Industry» создан в июле 1967 г. рядом европейских фирм при поддержке правительств Франции, Англии, Германии и Испании, решивших положить конец монополии США на авиарынке. Первый самолет этой компании А-300В поднялся в воздух в октябре 1972 г. Следует сказать, что конкурентная борьба за рынок сбыта своей продукции не была легкой для авиастроительного предприятия, однако через 2 года ему удалось переломить ситуацию. С этого времени авиалайнеры компании стали приобретаться многими европейскими и азиатскими перевозчиками.

Интересна технология сборки самолета — отдельные его части производятся на заводах, расположенных в разных странах (одна часть — во Франции, другая — в Германии, третья — в Великобритании, четвертая — в Испании), а затем на заводах Гамбурга или Тулузы происходит сборка всей машины. «Airbus Industry» выпускает узкофюзеляжные лайнеры (А-319, А-320, А-321) и

широкофюзеляжные (двухдвигательные А-300 и А-310 и четырехдвигательные А-330 и А-340). Основные характеристики некоторых из этих самолетов приведены в таблице 5.

Семейство воздушных лайнеров европейского консорциума имеет высокую экономичность, низкие показатели по расходу топлива и уровню выбросов в атмосферу, очень удобно при перевозке грузов. Особой комфортабельностью отличается аэробус А-319, оснащенный более широкими креслами для пассажиров, вместительными отсеками для ручной клади, а также предоставляющий возможность перевозить лежачих больных.

В парке отечественных авиакомпаний из этой серии имеется аэробус А-310. Схема салона самолета А-310 приведена на рисунке 5.

В настоящее время «Airbus Industry» занимается созданием суперлайнера А-380. Этот самолет будет перевозить от 500 до 700 пассажиров на маршрутах большой протяженности и до 1000 человек на коротких рейсах. Большая вместимость обусловлена тем, что воздушное судно имеет две палубы по всей длине фюзеляжа, на которых предполагается установить кресла и разнообразные модули для отдыха и досуга пассажиров. При этом площадь пассажирских салонов станет на 40 % больше, чем у самого большого самолета «Boeing» — «Джамбо» (В-747-400).

Двухпалубная конструкция машины обусловлена тем, что современные аэропорты мира не могут принимать лайнеры с размахом крыла более 80 м, поэтому увеличить емкость пассажирских судов другим способом пока не представляется возможным. Предполагаемые габариты А-380 — 79 м по длине корпуса и 80 м по размаху крыла.

Таблица 5

Характеристика самолетов типа «Airbus»

Технические характеристики	Модели «Airbus»				
	А-300-600	А-310-300	А-320	А-330-300	А-340-500
Размах крыла, м	44,8	43,9	34,1	60,3	63,6
Длина, м	54,1	46,7	37,6	63,7	67,8
Высота хвостового оперения, м	16,5	15,8	11,8	16,8	17,8
Max дальность полета, км	7700	9600	5500	10 200	15 750
Max число мест	361	280	180	440	440
Количество двигателей	2	2	2	2	4

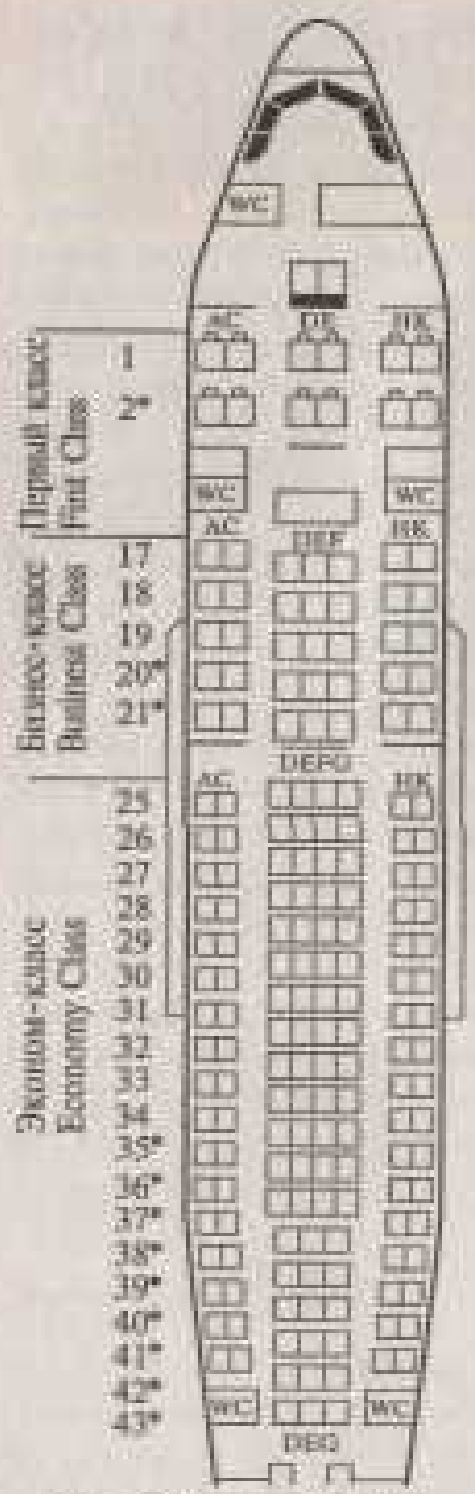

Рис. 5. Схема салона самолета А-310:

* — места для курящих

На борту нового самолета будут небольшие офисы, деловые центры, спальные отсеки, места для развлечений — спортивные и игровые залы, которые задумано разместить под полом главной палубы. Здесь же будут находиться места отдыха для экипажа, кухонные блоки, туалеты. На каждой палубе предусмотрено по два прохода между креслами, а сами палубы будут соединяться широкими и удобными лестницами.

Суперлайнер соответствует современным экологическим характеристикам, и, кроме того, он на 20 % экономичнее своих собратьев. Первый испытательный полет пассажирского гиганта намечен на 2004 г., а с 2006 г. лайнер станет выполнять регулярные рейсы. Заявку на приобретение нового аэробуса А-380 уже сделали авиакомпании «Air France», «Singapore Airlines» и «Dubai Emirate». В целом к 2016 г. «Airbus Industry» собирается обновить более половины мирового самолетного парка, выпустив 16 000 новых самолетов разных типов.

Если говорить о сверхзвуковых пассажирских самолетах, то это единственные в мире сверхзвуковые лайнеры «Concord», разработанные и построенные англо-французским консорциумом British Aerospace-Sud-Ivia в 1969 г. Скорость такого самолета в 2 раза выше скорости звука, что позволяет ему пересекать Атлантику за 3 ч, вместимость — 130 человек. Всего было построено 14 машин этого класса, которые принадлежат двум авиакомпаниям — «British Airways» и «Air France». До последнего времени они эксплуатировались в основном на трансатлантических линиях, а также на некоторых чартерных маршрутах и обслуживали, главным образом, богатых, состоятельных клиентов. Однако после трагических событий 11 сентября 2001 г. в США спрос на перевозки на них резко упал. В связи с этим «British Airways» и «Air France» заявили, что с ноября 2003 г. все лайнеры семейства «Concord» снимаются с эксплуатации.

Справедливости ради следует сказать, что «Concord» не был первым сверхзвуковым пассажирским самолетом. За год до его вы-

пуска в Советском Союзе был построен и запущен в эксплуатацию сверхзвуковой лайнер Ту-144, который по некоторым характеристикам превосходил англо-французский вариант. К сожалению, из-за отсутствия спроса на него в отечественной практике, а также после нескольких аварийных ситуаций (две из них привели к катастрофам) финансирование на доработку этой модели было прекращено. Сейчас в России существует проект сверхзвукового лайнера Ту-244, однако денег на воплощение его в жизнь пока не хватает.

Этой же причиной обусловлен и тот факт, что в настоящее время отечественная авиатехника устарела как физически, так и морально. Значительная часть эксплуатируемых машин достигла уже преклонного возраста (25—30 лет), а средства на приобретение новых воздушных судов небольшие авиакомпании, которых довольно много образовалось после распада «Аэрофлота», выделить не в состоянии.

Ситуация усугубляется еще и тем, что большинство машин отечественного производства, предназначенных для массовых перевозок туристов (Ту-134, Ту-154Б, Ил-62, Ил-86), в настоящее время не соответствуют мировым и европейским нормам по уровню шума и некоторым требованиям, предъявляемым к безопасности полетов.

К основным отечественным самолетам, не встречающим пока запретов со стороны Евроконтроля, относятся Ил-96, Ту-204 и Ту-214, однако их на балансе российских перевозчиков всего 27, а летает и того меньше — 19.

Самолет Ил-96 рассчитан на 300 пассажиров, имеет дальность полета 7500 км. Это сравнительно новое широкофюзеляжное воздушное судно — сертификация серийного варианта состоялась в 1992 г. Ил-96 — единственный российский самолет, оборудованный видеосистемой. На основе Ил-96 создан авиалайнер, на котором летает российский президент. Схема салона воздушного судна Ил-96 приведена на рисунке 6.

Самолет средней вместимости (190—214 человек) Ту-204 — одно из последних достижений отечественных производителей. Лайнер был создан для эксплуатации на маршрутах малой и средней протяженности (до 7000 км). По своим летно-техническим и экологическим показателям он не уступает зарубежным самолетам, таким, как А-320 и В-757, при этом его стоимость ниже стоимости названных почти в 3 раза. Он более экономичен, в связи с чем запас топлива позволяет ему совершать семичасовые перелеты. При международных перевозках это приводит к значительной экономии, поскольку дает возможность совершать ряд рейсов в оба конца без заправки или с небольшой дозаправкой топливом (известно, что за рубежом закупка самолетного топлива обходится гораздо дороже, чем в России).

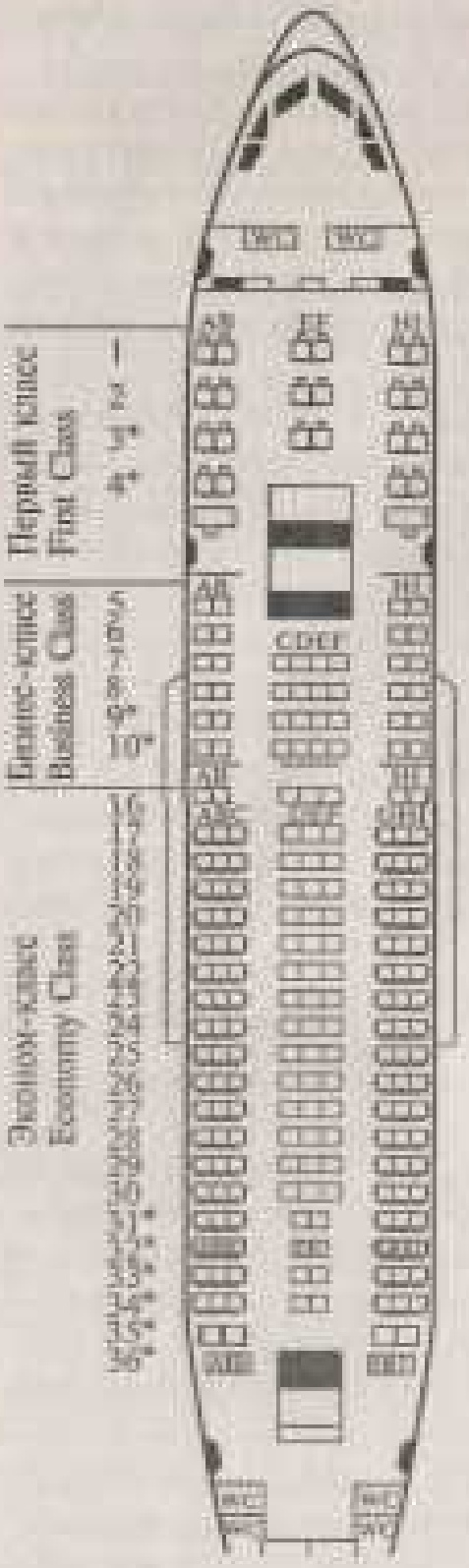

Рис. 6. Схема салона самолета Ил-96:
* — места для курящих

Воздушное судно удобно использовать при чартерных рейсах, поскольку количеству пассажиров, помещающихся на его борту, считается оптимальным для таких перевозок. Большим достоинством с точки зрения комфорта является широкое расстояние между креслами (810 мм), три положения спинки кресла, вентилятор, лампочка индивидуального освещения, кнопка вызова стюардессы. В настоящее время в эксплуатации находится 3 самолета этого типа, принадлежащие авиакомпаниям «Красноярские авиалинии», «Сибирь» и «Кавминводы». В таблице 6 приведены характеристики Ту-204 в сравнении с другими, более старыми отечественными самолетами.

Воздушные лайнеры Ту-204 закупаются и иностранными перевозчиками. Так, египетская авиакомпания «Cirocco Aerospace International» уже приобрела несколько таких машин, а в ближайшем будущем собирается закупить еще партию Ту-204. Правда, самолеты, идущие на экспорт, оснащены не отечественными пермскими двигателями ПС-90А, а английскими двигателями фирмы «Ролле-ройс».

Другим достойным представителем отечественной авиатехники является среднемагистральный лайнер Ту-214, рассчитанный на перевозку 164 пассажиров с дальностью полета 7200 км. Отличительной его особенностью является современная бортовая электроника, позволяющая исключить из состава экипажа штурмана и осуществлять посадку в автоматическом режиме. Первая такая машина была приобретена в 2001 г. авиакомпанией «Дальавиа».

В июне 2002 г. самолетостроительная корпорация «МиГ» провела презентацию ближнемагистрального 102-местного пассажирского самолета Ту-334. После завершения его сертификации в 2003 г. самолет планирует приобрести авиакомпания «Пулково». В дальнейшем Ту-334 предполагается изготавливать в различных модификациях и не только продвигать на внутреннем рынке, но и производить на экспорт.

Таблица 6

Сравнительная характеристика некоторых самолетов отечественного производства

Характеристика самолета	Модели отечественных самолетов			
	Ту-134	Ту-154М	Ил-86	Ту-204
Количество мест в стандартной комплектации	68 — по 2 в ряд Один проход	132 — 1-й класс — по 2 в ряд бизнес- — по 3 в ряд эконом- — по 3 в ряд Один проход	316 — 1-й класс — по 2 в ряд бизнес- — по 3 в ряд эконом- — по 3 в ряд Два прохода	210 — по 6 мест в ряд Один проход
Ряды 1-го класса*	Нет	1—3, 3 — курящий	1—4, 3—4 — курящие	Нет
Ряды бизнес-класса*	2—3, 3 — курящий	7—9, 9 — курящий	8—14, 12—14 — курящие	Нет
Ряды эконом-класса*	5—19, 17—19 — курящие	11—28, 21—28 — курящие	15—45, весь третий салон 33—45 — курящие	1—36, 28—36 — курящие
Шаг кресел, мм: 1-й класс бизнес-класс эконом-класс	— 910 750	1020 900/1020 750	1020 750/810 810	— — 810
Количество бортпроводников	2—3	4—5	8—11	5—6
Количество туалетов	3 (1 — в носовой части, 2 — в кормовой)	3 (1 — в носовой части, 2 — в кормовой)	8 (2 — в носовой части, 6 — в кормовой)	3 (1 — в носовой части, 2 — в кормовой)
Система кондиционирования	Слабая, резкая, вентилятор над креслом	Слабая, резкая, вентилятор над креслом	Плавная, температура задается, вентилятор в спинке впереди стоящего кресла	Плавная, высокий процент содержания кислорода, вентилятор в спинке впереди стоящего кресла

Окончание табл. 6

Характеристика самолета	Модели отечественных самолетов			
	Ту-134	Ту-154М	Ил-86	Ту-204
Места у окна (литеры)	A, D	A, F	A, I	A, F
Места у прохода (литеры)	B, C	C, D	C, D, F, G	C, D
Места у аварийных дверей (без кресел впереди)	Нет данных	7-й ряд в бизнес-классе 11-й, 18-й, 20-й ряды в эконом-классе	8-й ряд в бизнес-классе 15-й и 34-й в эконом-классе	1-й, 10-й, 28-й ряды
Места над крылом	8—19-й ряды	11—25-й ряды	15—31-й ряды	11—17-й ряды
Места у туалета	19-й ряд	28-й ряд	45-й ряд	1-й и 36-й ряды
Наличие багажного отсека (кроме полок над креслами)	Нет	Нет	Есть	Нет
Наличие спасательного оборудования	1 трап, 1 желоб, плоты, кислородные маски	5 аварийных трапов, спасжилеты, плоты	12 аварийных трапов, спас-жилеты, плоты, кислородные маски	8 аварийных трапов, спасжилеты, плоты, кислородные маски

* В том числе курящие, если на рейсе вообще допускается курение.

В конструкторском бюро им. Ильюшина разработан небольшой грузопассажирский самолет Ил-100, предназначенный для полетов на небольшие расстояния; кроме того, совершаются сертификационные полеты Ил-114.

У российских самолетостроителей имеются проекты создания воздушных судов большой вместимости. Например, в конструкторском бюро им. Мясищева создается проект пассажирского лайнера М-99, который может составить серьезную конкуренцию лайнеру А-380. Отечественный самолет сможет брать на борт 508—546 человек при дальности полета 13 500 км.

Запрет на полеты в европейском пространстве, обусловленный повышенными шумовыми характеристиками устаревших отечествен-

ных самолетов, заставляет национальных перевозчиков обновлять свой самолетный парк. Решать эту проблему можно по-разному: один путь — модернизация имеющихся транспортных средств; другой путь — покупка иностранной подержанной авиатехники; третий — более тесное сотрудничество с российскими заводами, которые должны и в принципе могут производить современные самолеты, отвечающие мировым и европейским стандартам.

Модернизация старых двигателей требует от 5 до 7 млн $ США и более (для четырехмоторного лайнера), в связи с чем многие специалисты считают, что тратить такие деньги на старую технику нет смысла. Тем более что ряд самолетов (Ту-134, Ту-154Б, Ил-86 и др.) вообще не подлежит доработке по шумам. В связи с этим многие крупные российские перевозчики идут по пути приобретения воздушных судов зарубежного производства, таких как «Boeing» и «Airbus», однако средним и мелким авиакомпаниям зачастую это не под силу. К тому же ориентация на чужие, тем более бывшие в употреблении, самолеты в конечном счете может затормозить развитие отечественного самолетостроения, а также привести к негативным социальным последствиям.

Третий путь до последнего времени в значительной степени осложнялся отсутствием механизма реализации самолетов. Ведь один лайнер стоит несколько десятков миллионов долларов (например, Ту-214 стоит 25 — 26 млн $ США) — такие деньги единовременно вряд ли могут найтись даже у крупной авиакомпании. *Поэтому обычно в мировой практике воздушные суда строятся и реализуются по лизинговым схемам или под конкретный заказ. Лизинг подразумевает постепенный выкуп лайнера после внесения аванса* (по некоторым данным — до 15 % его стоимости). Остальные платежи осуществляются помесячно, что составляет примерно 1 % стоимости самолета. При этом самолет уже летает и сам зарабатывает на свой выкуп. Во всем мире правительства поддерживают авиационный лизинг своими гарантиями, в России же решение об этом было принято только в марте 2001 г. Тем не менее это решение — один из шагов по государственному регулированию гражданской авиационной деятельности в Российской Федерации.

К сожалению, все вышеназванные самолеты последнего поколения (Ту-204, Ту-214, Ту-334) к 2006 г. могут вновь перестать соответствовать шумовым нормам в связи с очередным ужесточением требований стандартов, которые с 2006 г. собирается ввести ICAO. Однако отечественные авиастроители пока не готовы предложить серийные образцы новой техники, удовлетворяющие европейским нормам, что является одной из главных проблем технического обеспечения авиаперевозок в настоящий момент и ближайшее время.

В ряде случаев для перевозки туристов используются ***воздушные суда бизнес-класса***. Они представляют собой небольшие специально оборудованные комфортабельные самолеты, предназначенные главным образом для обслуживания важных персон (банкиров, коммерсантов, миллионеров, эстрадных и спортивных «звезд» и др.). При этом салон самолета может иметь вид делового офиса или комнаты отдыха; в нем могут быть предусмотрены помещения для проведения конференций, занятий спортом, ванные и душевые кабины.

Авиатехнику такого типа выпускают многие авиастроительные компании, в том числе и «Boeing». Одной из последних разработок в этой области стал деловой самолет BBJ — «Boeing Bisnes Jet». Он был создан в 1998 г. на основе B-737. Салон самолета представляет собой многокомнатную квартиру площадью 75 м^2, в которой имеются апартаменты для переговоров и конференций, оборудованные спутниковой связью и компьютерами; спальни; тренажерный зал с сауной и душем; комнаты для отдыха экипажа и охраны. Первоначально этот самолет предназначался для перевозки высокопоставленных чиновников, руководителей крупных фирм, просто богатых людей. Но благодаря тому, что при его создании применяется модульный принцип компоновки элементов интерьера, его можно преобразовывать в воздушное транспортное средство, предназначенное для других целей. Так, например, на борту одного BBJ уже создан центр медицинской экстренной помощи при катастрофах.

За рубежом услуги по перевозкам на воздушных судах бизнес-класса реализуются с использованием небольших турбореактивных самолетов («Large Jets», «Midsize Jets», «Small Jets», «Turboprops»), вмещающих от 5 до 12 пассажиров. Самолеты могут совершать рейсы дальностью от 2000 до 5000 миль.

Сравнительно недавно и в России стали эксплуатироваться самолеты бизнес-класса. В основном это салонные варианты преобразованных Як-40 или Ту-134, а также зарубежные самолеты бизнес-класса Хоукер-700 и Фалком-200/900. Владельцами самолетов такого типа являются несколько крупных отечественных фирм. Например, компания «Лукойл» обладает двумя самолетами бизнес-класса Як-40, которые эксплуатируются авиакомпанией «Авком». В собственности «КамАЗа» находится воздушное судно, обслуживаемое авиакомпанией «Меридиан». Российское представительство табачной компании «Philip Morris» держит свой самолет Хоукер-700. И хотя спрос на российском рынке на свои собственные самолеты невысок, в последнее время в России появились отечественные разработки специальных самолетов бизнес-класса. Так, в акционерном обществе «Аэропрогресс» разработан легкий самолет Т-160 «Вояж», который может принять на борт от 9 до 14 человек; управляется самолет одним пилотом. В конструктор-

ском бюро им. Мясищева создана модель М-101Т, получившая название «Гжель». Это воздушное малошумное судно рассчитано на 4—5 человек, дальность его полета — 1100—1400 км; изготавливается оно в Нижнем Новгороде. Здесь же совместно с итальянской фирмой «Ресаег» сконструирован самолет F-15F «Дельфин», аналогичный по вместимости и дальности полета самолету «Гжель».

Услуги по бизнес-перевозкам уже сейчас предоставляют некоторые российские авиакомпании. Например, «Трансаэро-экспресс» (Шереметьево-1) эксплуатирует с этой целью салонный вариант Ту-134, а авиапредприятие аэропорта Быково предлагает полеты на переоборудованных Ту-134 и Як-42. Пулково-2 предоставляет бизнесменам вертолет Ми-8 «Балтийских авиалиний».

Организация бизнес-перевозок предполагает обслуживание по VIP-классу, которое включает отдельное оформление документов (без очереди); возможность связаться по телефону или факсу с партнерами; заблаговременное предупреждение о задержке вылета в случае неблагоприятных метеоусловий и т.д. Для оказания VIP-услуг используются VIP-залы, где пассажиры проходят спецконтроль безопасности, а если предстоит международный полет — таможенный и пограничный контроль. Расчеты стоимости полетов занимают у перевозчиков от 2 ч до 1 сут (в особо сложных случаях). Затем составляется договор на чартерный рейс и производится оплата счета.

Самолеты бизнес-класса могут использоваться в качестве нового вида транспорта — «воздушного такси». При аэропорте Домодедово недавно создана компания «Авиалайн», которая собирается предложить использовать как «воздушное такси» самолеты Ил-103 (рассчитан на трех человек); «Гжель» (на семь человек); вертолет Ми-43С (на трех пассажиров) и самолет Ан-2 («кукурузник» с переоборудованным салоном, также на трех пассажиров). Последний может садиться и взлетать откуда угодно — с поля, шоссе, опушки леса. Все эти машины оборудованы компьютерами с выходом в Интернет, сотовой и спутниковой связью. Пока «воздушное такси» будет летать только в семь городов — Белгород, Курск, Нижний Новгород, Орел, Санкт-Петербург, Тулу и Тверь. Заказать самолет или вертолет можно будет по телефону, правда, сделать это следует за неделю до вылета, чтобы дать возможность фирме решить вопросы с диспетчерской службой и обеспечить воздушный коридор.

Использование самолетов бизнес-класса является перспективным и для туристского развлекательного бизнеса. Применять такие самолеты можно для организации обзорных экскурсий по городу, заповедникам, а также с их помощью можно просто полюбоваться местностью с высоты птичьего полета.

В заключение следует отметить, что все самолеты, летающие на международных линиях, имеют коды, закрепленные за ними ICAO.

12.2. Краткая характеристика отдельных аэропортов

Согласно Воздушному кодексу РФ ***аэродром*** — это участок земли или поверхности воды с расположенными на нем зданиями, сооружениями и оборудованием, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки воздушных судов (ст. 40, п. 1).

Аэропорт — комплекс сооружений, включающий аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенные для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющих для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников (ст. 40, п. 3).

Международный аэропорт — аэропорт, открытый для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, и котором осуществляется таможенный, пограничный, санитарно-карантинный и иной контроль (ст. 40, п. 4). Решение об открытии аэродрома для выполнения международных полетов воздушных судов или международного аэропорта принимается Правительством Российской Федерации.

Аэродромы и аэропорты, используемые в целях гражданской авиации, *подлежат обязательной сертификации*. Порядок их сертификации, их оборудования и перечень этого оборудования определяются федеральными авиационными правилами.

Аэродромы и аэропорты могут быть закрыты для приема и отправки воздушных судов в связи с техническими или метеорологическими условиями, угрожающими безопасности полетов воздушных судов, или в соответствии с решениями Правительства Российской Федерации.

По данным Федеральной авиационной службы, на начало 2002 г. в России действовало всего 496 аэропортов против 1302 в 1992 г., и тенденция снижения их количества сохраняется. 69 аэропортов имеют статус федеральных, 72 — международных. Сокращение количества международных аэропортов обусловлено тем, что в настоящее время в ряде аэропортов международные рейсы выполняются в среднем один раз в неделю или менее. Поэтому снятие с аэропорта статуса «международный», с одной стороны, оправданно, так как на содержание пограничников, таможенников, ветеринаров и сотрудников других служб, необходимых по правилам на пунктах международного пропуска, требуются значительные средства, которые не окупаются. Закрытие же аэропортов, находящихся в регионах, расположенных вдали от основного пассажиро- и грузопотока, может привести к тому, что многие из этих регионов окажутся отрезанными от «Большой земли», особенно те регионы, *куда добраться другими видами транспорта довольно сложно*.

Тем не менее существуют аэропорты, которые несут очень большую нагрузку по осуществлению воздушных перевозок и требуют

в связи с этим расширения территорий и модернизации. Это относится прежде всего к аэропортам, находящимся вблизи Москвы и Санкт-Петербурга, а также других крупных городов.

Вблизи Москвы расположено четыре аэропорта — Шереметьево, Домодедово, Внуково и Быково. Лидером по объему пассажирского потока и предлагаемому уровню услуг до последнего времени считался аэропорт Шереметьево.

Аэропорт Шереметьево расположен в 28 км северо-западнее Москвы и в 11 км от МКАД (Московской кольцевой автомобильной дороги). Территориально и функционально он разделен на два сектора — Шереметьево-1 и Шереметьево-2. Первый терминал был сдан в эксплуатацию в 1959 г., второй — в 1980 г., накануне XXII Олимпийских игр. Аэродром аэропорта обслуживают оба действующих терминала, он способен принимать все существующие типы воздушных судов отечественного и зарубежного производства. В конце лета 2002 г. аэропорт получил международный сертификат, позволяющий ему бесперебойно работать в метеоусловиях любой сложности. Аэропорт Шереметьево стал вторым аэропортом СНГ, после киевского Борисполя, и первым в России, получившим III категорию метеоминимума ICAO, разрешающую самолетам заходить на посадку при видимости от 0 м по высоте и всего 200 м по дальности.

Для обслуживания пассажиров на внутренних и международных авиалиниях в терминале Шереметьево-1 имеется аэровокзал общей пропускной способностью около 4 млн пассажиров в год; посадочный павильон и павильон прибытия. Шереметьево-2 имеет международный аэровокзал с пропускной способностью около 6 млн человек в год. Таким образом, общая пропускная способность обоих терминалов не превышает 10 млн пассажиров в год, что практически исчерпывает возможности аэропорта. Особенно тяжело летом, а также на новогодние праздники, рождественские каникулы, когда десятки тысяч россиян стремится улететь на отдых за рубеж. Условия аэропорта уже не позволяют обслуживать пассажиров в соответствии с международными требованиями, поэтому в последние годы поток туристов из Европы в Азию стал перемещаться в Вену, Франкфурт, Хельсинки, хотя самый кратчайший путь из Европы в Азию лежит через Москву. В связи с этим в настоящее время в аэропорту началось строительство третьего терминала с пропускной способностью 8 — 10 млн человек в год. Новый терминал будет обслуживать рейсы иностранных авиакомпаний, а также внутренние и международные рейсы отечественных перевозчиков. Его собираются сдать в эксплуатацию в 2004 г.

Одновременно с проблемой расширения территории решается *проблема соединения воздушной гавани с центром города*. Для этого намечается строительство железнодорожной магистрали, которая свяжет центр Москвы со строящимся терминалом Шере-

метьево-3. От Ленинградского вокзала до Шереметьево будут курсировать современные комфортабельные составы с мягкими креслами, кондиционерами, телевизорами и барами, время в пути будет составлять не более 25—27 мин. Предполагается, что электропоезда будут ходить круглосуточно с интервалом движения 10—15 мин днем и 1,5 ч ночью. Стоимость поездки в скоростном поезде составит около 7,5 $ США. В будущем предполагается проводить регистрацию авиапассажиров на рейс и оформление багажа в здании Ленинградского вокзала. Следует отметить, что эта скоростная магистраль является лишь частью плана модернизации транспортной инфраструктуры Москвы. В перспективе она должна связать коммерческий центр столицы «Москва—Сити» с двумя другими аэропортами — Внуково и Домодедово.

Аэропорт Домодедово расположен в 22 км к югу от МКАД. Он был построен в 1964 г. как базовый аэропорт для дальнемагистральных полетов в Сибирь, на Дальний Восток и в Среднюю Азию. В 1992 г. он получил статус международного, а в 1996 г. началась его крупная реконструкция. В настоящее время этот аэропорт способен принимать любые типы отечественных и зарубежных воздушных судов, к тому же он не имеет ограничений по взлету и посадке, а также по уровню шума в ночное время. Это единственный аэропорт в Московском авиационном узле, где независимо могут использоваться две параллельные взлетно-посадочные полосы с пропускной способностью 20 и 60 воздушных судов/ч при простых метеоусловиях и 7 и 12 — при сложных. Аэропорт имеет множество зарезервированных земель, что позволяет ему при необходимости к двум действующим построить еще две взлетно-посадочные полосы.

Аэропром оборудован магистральными рулежными дорожками, сетью скоростных и соединительных рулежных дорожек, перроном с 92 местами для стоянок воздушных судов.

Общая площадь аэровокзала составляет 63 000 м^2, пропускная способность — 2100 пассажиров/ч на российском секторе и 1100 пассажиров/ч на международном. Аэровокзал имеет комфортабельные залы для пассажиров, оборудованные по последнему слову техники и оформлению интерьеров. В них установлено 42 стойки автоматизированной системы регистрации пассажиров и обработки багажа, что практически исключает очереди. Здесь впервые введена «островная» система регистрации, при которой зарегистрироваться можно на любой из стоек, относящихся к международным или внутренним линиям. Имеется пять современных транспортеров выдачи багажа. Применяется новая система таможенного контроля, позволяющая пассажиру сдать багаж сразу во время регистрации и проходить таможенный досмотр только с ручной кладью. Зарегистрированный багаж пассажиров в автоматическом режиме проходит таможенный контроль и контроль авиа-

ционной безопасности. Для обслуживания международных рейсов оборудовано 7 каналов таможенного досмотра по вылету, 2 «зеленых» и 4 «красных» коридоров по прилету.

В аэровокзале расположены многочисленные магазины, кафе, рестораны, имеется отделение банка и почты. В международной зоне к услугам пассажиров магазин «Duty-Free» и бар. Посадка и высадка пассажиров осуществляются с помощью телескопических и крытых трапов, комфортабельных автобусов «Неоплан».

Ранее говорилось о том, что доставка пассажиров из города до аэропорта Домодедово осуществляется электричками по железной дороге с Павелецкого вокзала. Уже сейчас зарегистрироваться и сдать багаж можно в специальном помещении железнодорожного вокзала, а в скором времени это можно будет сделать прямо в вагоне электропоезда. В аэропорту расположен мультимодальный вокзал, приехав на который пассажиры сразу попадают в аэропорт, и наоборот, из аэропорта напрямую по перрону они могут направляться на посадку в вагоны «Аэроэкспресса».

В аэропортовый комплекс «Домодедово» входит полностью реконструированный гостиничный комплекс «Домодедово Аэротель», соответствующий классу «4 звезды» по европейским стандартам качества. «Аэротель» предлагает дополнительные услуги в виде организации банкетов, корпоративных праздников, вечеринок и т.д.

Аэропорт Домодедово занимает первое место в стране по внутренним и международным грузовым авиаперевозкам. Его грузотерминал имеет пропускную способность до 1300 т в сутки, уровень технической оснащенности соответствует лучшим мировым стандартам. Помимо этого, аэропорт Домодедово является одним из крупнейших авиаремонтных предприятий — в его ремонтных ангарах может находиться сразу четыре самолета типа Ил-86.

Основным аэропортом северо-западного региона России является *аэропорт Пулково*, открытый для пассажирских перевозок в июле 1934 г. В настоящее время аэропорт связан с 65 городами России и СНГ и с 48 городами дальнего зарубежья. География полетов простирается от Северной Америки до Японии и Таиланда, от Кольского полуострова до Африки и Индии.

Аэродром аэропорта имеет две взлетно-посадочные полосы, систему рулежных дорожек, три пассажирских и два грузовых перрона. Аэропорт располагает двумя аэровокзальными комплексами Пулково-1 и Пулково-2. В 1998 г. аэропорт Пулково был признан лучшим аэропортом России. Согласно плану развития предприятия, который разработан до 2015 г., предполагается строительство третьего терминала Пулково-3, а также строительство гостиницы на 300 номеров с бизнес-центром.

Среди наиболее крупных авиаузлов, лежащих на пути из Европы в Азию, следует назвать *аэропорт Толмачево* в Новосибирске и

аэропорт Емельяново в Красноярске. Последний в скором времени станет одним из основных пунктов международных кросс-полярных маршрутов, пролегающих из Северной Америки в Южную и Юго-Восточную Азию через территорию России. (Первый кросс-полярный перелет по маршруту «Москва — Красноярск — Торонто — Нью-Йорк» состоялся в 1998 г.) После модернизации аэропорта авиакомпании «Красс Эйр» будет принимать участие в проекте «Северный Воздушный мост». Для самостоятельных полетов по кросс-полярным маршрутам она собирается приобретать новые отечественные самолеты Ил-96, Ил-76ТФ, Ту-214.

Крупные воздушные развязки намечается создать также на базе аэропортов в Нижнем Новгороде в Поволжье и в Хабаровске на Дальнем Востоке.

Ежегодно IATA проводит конкурсы на звание лучшего аэропорта мира и Европы, оценивая уровень обслуживания пассажиров по категориям: скорость процедур регистрации и других административных формальностей; разнообразие товаров в магазинах; эффективность службы безопасности; возможность быстрой доставки пассажиров до центра города; организация парковки автомашин; наличие и класс средств размещения в аэропортовом комплексе и др.

В десятке наиболее удобных аэропортов мира с точки зрения обслуживания пассажиров прочно обосновались воздушные гавани, расположенные в Сингапуре, Амстердаме, Цюрихе, Риме, Лондоне, Париже. В Европе по ряду показателей качества обслуживания призовые места занимали аэропорты Хельсинки и Афин. Аэрокомплекс во Франкфурте-на-Майне считается самым быстрым по обслуживанию летающих пассажиров — на транзит отводится менее 45 мин. Аэропорт Сиднея имеет титул «лучшего в классе аэропортов с ежегодным количеством пассажиров от 15 до 25 млн человек».

Самой большой проблемой крупных аэропортов в Европе является задержка рейсов. Около 70 % самолетов взлетают с опозданием, и виной тому — интенсивность движения. Согласно правилам безопасности, между взлетами двух самолетов должно пройти не менее 2 мин, поэтому для разрешения на взлет порой приходится «стоять в очереди». Больше всего задержек рейсов от общего количества задержек отмечается в аэропортах: по Франкфурте — 14,7 %, Схипхоле (Амстердам) — 9,4 %, Хитроу (Лондон) — 6,6 %, им. Шарля де Голля (Париж) — 6,5 %. Выход из такого положения власти видят в строительстве новых взлетно-посадочных полос и терминалов, однако, как правило, этому противятся жители окрестных населенных пунктов.

Согласно существующим правилам, за каждым крупным международным аэропортом закреплен свой код, используемый для обозначения маршрута в расписаниях и авиабилетах.

Раздел II

ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Железнодорожный транспорт играет исключительно важную роль в обеспечении связи между отдельными регионами страны и между различными странами; обеспечивает нормальное и бесперебойное развитие экономики любого государства, а также является одним из основных видов транспорта, которым пользуются туристы в своих путешествиях.

В сфере транспортного обслуживания *железнодорожные перевозки имеют ряд особенностей, которые позволяют им в ряде случаев выглядеть более привлекательными по сравнению с другими видами перевозок.* К таким особенностям относятся:

– большая провозная способность железнодорожного транспорта;

– способность преодолевать большие расстояния;

– достаточно высокая скорость доставки из пункта отправления в пункт назначения;

– регулярность перевозок независимо от метеоусловий, сезона года и времени суток.

Большим достоинством этих перевозок является возможность широкого обзора местности, что повышает их познавательный характер, а также комфортные условия, которые предоставляются туристам при длительных путешествиях.

Особенно велика роль железнодорожного транспорта в России, где он пользуется большой популярностью при реализации внутреннего туризма и международного туризма в страны, непосредственно граничащие с Российской Федерацией. В настоящее время в России на долю железнодорожного транспорта приходится 83 % грузовых и 46 % пассажирских перевозок.

Глава 13

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Наиболее полным документом в области международного железнодорожного сотрудничества является Единая Конвенция о международных перевозках (в редакции 1980 г.), объединившая Бернские конвенции, принятые еще в конце XIX в. рядом евро-

пейских государств и периодически пересматривающиеся. В ней отражены основные общие правила перевозки грузов и пассажиров на железных дорогах в международном сообщении.

Железнодорожные перевозки, осуществляемые между различными государствами, регулируются также рядом многосторонних и двусторонних соглашений, заключенных на правительственном уровне уполномоченными государственными органами. В рамках многостороннего «Договора о международных перевозках пассажиров и багажа» сотрудничают железные дороги Великобритании, Германии, Италии, Австрии, Швеции, Швейцарии, Испании, Финляндии и Турции. Железные дороги Российской Федерации являются участниками многостороннего «Соглашения о международном грузовом сообщении» (СМГС) и многостороннего «Соглашения о международном пассажирском сообщении» (СМПС). Эти соглашения были подписаны странами СНГ (за исключением Армении), Прибалтийскими государствами, Албанией, Болгарией, Польшей, Вьетнамом, Ираном, КНР, КНДР, Монголией. Двусторонние договоры в области железнодорожных перевозок Российская Федерация имеет с Австрией, Турцией, Финляндией, Югославией.

Существует ряд международных объединений, занимающихся реализацией основных положений многосторонних соглашений, а также вопросами практической деятельности железных дорог и совершенствования пассажирских и грузовых перевозок. *К наиболее известным таким объединениям* относится Организация Сотрудничества Железных Дорог (ОСЖД), основанная в 1956 г. В настоящее время в нее входят Албания, Белоруссия, Болгария, Венгрия, Вьетнам, Китай, КНДР, Куба, Латвия, Литва, Молдавия, Монголия, Польша, Россия, Румыния, Украина, Чехия, Эстония. Комитет ОСЖД осуществляет тесное сотрудничество с Европейской экономической комиссией ООН, Международным союзом железных дорог и другими международными организациями в области транспорта.

Другой важной организацией в этой сфере является Международная Ассоциация Железнодорожных Конгрессов (МАЖК), созданная в 1885 г. Ее основная цель — проведение конгрессов для обмена опытом по актуальным проблемам железнодорожного транспорта, публикация и распространение технической информации. МАЖК изучает и обобщает опыт по наиболее важным научно-техническим и производственным вопросам, вырабатывает рекомендации по дальнейшему развитию техники и технологии железнодорожного транспорта.

Авторитетной организацией является и Международный Союз Железных Дорог (МСЖД), основанный в 1922 г. В настоящее время в него входят представительства железных дорог более 30 стран Западной Европы, Азии и Африки.

В 1975 г. была создана Международная Конференция по Пассажирским Тарифам. Это неправительственная организация по выработке и согласованию тарифов на перевозки пассажиров и багажа между европейскими странами. К ее основным целям относятся проведение единой тарифной политики, способствующей развитию международных пассажирских перевозок; поиск согласованных решений по международным и внутренним тарифам для иностранных граждан; координация деятельности по формированию тарифов в различных международных сообщениях.

Помимо этого, существует целый ряд региональных объединений, занимающихся вопросами технического и технологического обслуживания пассажирских и грузовых железнодорожных перевозок: Европейская Конференция Министров Транспорта (ЕКМТ), Латиноамериканская железнодорожная ассоциация (АЛАФ), Союз Африканских Железных Дорог (САЖД), Ассоциация высокоскоростного движения на железнодорожном транспорте, включающая 12 стран мира, и др.

Основными документами, регулирующими железнодорожные перевозки во внутреннем сообщении, являются Закон РФ «О федеральном железнодорожном транспорте» (от 25.08.1995 г.), «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (от 10.01.2003 г.), Федеральный Закон «О естественных монополиях» (от 17.08.1995 г.), «Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте» (от 11.03.1999 г.) и др.

Закон «О федеральном железнодорожном транспорте» определяет железнодорожный транспорт как основу транспортной системы Российской Федерации, которая должна обеспечивать потребности населения в перевозках и услугах, а также жизнедеятельность всех отраслей экономики. Кроме того, законом подчеркивается значение железнодорожного транспорта в обеспечении национальной безопасности страны и в развитии социальной сферы государства, определяются его роль и место в осуществлении международных перевозок.

Последний устав железнодорожного транспорта был принят Государственной Думой РФ в январе 2003 г. Это девятый по счету устав в железнодорожной отрасли страны — первый был принят в России в 1885 г., затем на территории Российской Федерации принимался в 1920, 1922, 1927 гг.; в Советском Союзе утверждался в 1935, 1954 и 1964 гг., а предпоследний был принят в Российской Федерации в 1998 г.

Необходимость разработки нового законодательного акта в сфере железнодорожных перевозок вызвана тем, что в мае 2001 г. Правительство РФ приняло решение о проведении структурной реформы на железнодорожном транспорте. Ее целью является со-

здание развитого конкурентного рынка железнодорожных перевозок. Однако осуществление такой реформы требует особой правовой базы, которую и должен обеспечить новый устав.

Согласно ст. 1 устав регулирует отношения, возникающие между перевозчиками, пассажирами, грузоотправителями (отправителями), грузополучателями (получателями), владельцами инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования, владельцами железнодорожных путей необщего пользования, другими физическими и юридическими лицами при пользовании услугами железнодорожного транспорта общего пользования (далее — железнодорожный транспорт) и железнодорожного транспорта необщего пользования, и устанавливает их права, обязанности и ответственность.

При этом *железнодорожные пути общего пользования* представляют собой железнодорожные пути на территориях железнодорожных станций, открытых для выполнения операций по приему и отправлению поездов; приему и выдаче грузов, багажа, грузобагажа, по обслуживанию сортировочных и маневровых работ, а также железнодорожные пути, соединяющие такие станции.

Железнодорожные пути необщего пользования — это железнодорожные пути, примыкающие непосредственно или через другие железнодорожные подъездные пути к железнодорожным путям общего пользования и предназначенные для обслуживания общих пользователей услугами железнодорожного транспорта на условиях договоров или выполнения работ для собственных нужд.

Уставом прописаны определения основных понятий, применяемых в практике железнодорожных перевозок. В связи с тем что во вновь создаваемой системе организации и осуществления перевозок произойдет разделение перевозочного процесса на два самостоятельных вида правоотношений — услуги инфраструктуры и собственно перевозка, — данный нормативный акт дает четкое определение понятиям «перевозчик», «инфраструктура», «грузоотправитель», «грузополучатель», «груз» и др.

Перевозчик — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, вверенный им отправителем груз, багаж, грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж, грузобагаж управомоченному на его получение лицу. Перевозчиком может стать любое юридическое и физическое лицо, владеющее на праве собственности или на иных законных основаниях железнодорожным подвижным составом и получившее лицензию на осуществление перевозочной деятельности. Перевозчик работает на условиях публичного договора. (Согласно ст. 426 ГК РФ публичный договор предполагает, что он заключается с каждым, кто согласен на его условия.)

Инфраструктура — технологический комплекс, включающий железнодорожные пути общего пользования и другие сооружения, железнодорожные станции, устройства электроснабжения, сети связи, системы сигнализации, централизации и блокировки, информационные комплексы и систему управления движением, а также иные здания, строения, сооружения, устройства и оборудование, обеспечивающие функционирование данного комплекса.

Грузоотправитель (отправитель) — физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступает от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа и указано в перевозочном документе.

Грузополучатель (получатель) — физическое или юридическое лицо, управомоченное на получение груза, багажа, грузобагажа.

Груз — объект (в том числе изделия, предметы, полезные ископаемые, материалы, сырье, отходы производства и потребления), принятый в установленном порядке для перевозки в грузовых вагонах, контейнерах.

Помимо указанных даются определения другим понятиям («багаж», «грузобагаж», «перевозочные документы», «сборы», «тарифы» и т.п.), которые будут рассмотрены позже.

Согласно Уставу для осуществления перевозок пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа между инфраструктурой и перевозчиком заключается *договор об оказании услуг по использованию инфраструктуры*. К таким услугам относятся:

– предоставление перевозчику права использовать принадлежащие владельцу инфраструктуры железнодорожные пути и иные необходимые для осуществления перевозок объекты;

– обеспечение доступа железнодорожного подвижного состава перевозчика на железнодорожные пути, являющиеся частью инфраструктуры, как для перевозки, так и для нахождения на них порожних вагонов;

– осуществление управления движением поездов, в том числе согласование технических и технологических возможностей осуществления перевозок с владельцами других инфраструктур, железными дорогами иностранных государств и организациями других видов транспорта;

– погрузка, выгрузка, хранение грузов и др.

Следует отметить, что перечень указанных работ Устав оставил открытым, что дает право заключения договоров между перевозчиками и инфраструктурами на иные работы (услуги).

Устав перечисляет *нормативные документы*, содержащие правила, обязательные для всех участников системы пользования и обслуживания железнодорожным транспортом, которые разрабатываются и утверждаются в установленном порядке Федеральным органом исполнительной власти совместно с заинтересованными организациями. К таким документам относятся:

– правила перевозки грузов, пассажиров, багажа, грузобагажа;
– порядок перевозки почтовых отправлений;
– правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
– правила оказания услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта и др.

Последние два нормативных акта утверждаются Правительством РФ, что свидетельствует о высоких требованиях к содержанию этих документов. При этом подчеркивается, что пассажиры как потребители услуг пользуются всеми правами, предусмотренными Законом РФ о защите прав потребителя.

Если свойства груза, багажа, грузобагажа или их состояние, а также условия их перевозок не предусмотрены вышеназванными правилами, то для осуществления таких перевозок Устав предусматривает *заключение соответствующих договоров между перевозчиками и грузоотправителями.* В договорах указываются особые условия перевозок и ответственность сторон за их перевозку и сохранность.

В Уставе отмечается, что *перевозки пассажиров, груза, багажа, грузобагажа* осуществляются по железнодорожным путям общего пользования и между станциями, открытыми для выполнения соответствующих операций. Перечень таких станций и выполняемых ими операций составляется на основании заявок владельцев инфраструктур, утверждается Федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта и публикуется в соответствующем тарифном руководстве. Вагоны, которые используются для перевозки пассажиров, а также вагоны и контейнеры для перевозки груза, багажа и грузобагажа, могут принадлежать перевозчикам и иным юридическим и физическим лицам.

Следует иметь в виду, что Устав *определяет приоритет воинских железнодорожных перевозок.* Для осуществления особо срочных воинских железнодорожных перевозок перевозчики в порядке, установленном Правительством РФ, формируют и содержат резерв железнодорожного подвижного состава за счет средств федерального бюджета.

Информация, касающаяся перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа, изложена в главе VI Устава. В ней подчеркивается, что *перевозчики и владельцы инфраструктур должны обеспечивать:*
– безопасность перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа;
– качественное обслуживание пассажиров на железнодорожных станциях, железнодорожных вокзалах, пассажирских платформах и в поездах;
– сохранность перевозимых вещей и их своевременную доставку;

– движение пассажирских поездов в соответствии с расписанием.

Пассажирские вагоны, а также вокзалы и другие сооружения, предназначенные для обслуживания пассажиров, должны содержаться в исправном техническом состоянии и соответствовать требованиям строительных и санитарных норм и правилам эксплуатации. Железнодорожные станции, открытые для выполнения операций по перевозкам пассажиров, багажа и грузобагажа, должны быть оборудованы железнодорожными билетными кассами, помещениями для приема и выдачи багажа, камерами хранения ручной клади, залами ожидания, справочными бюро, комнатами отдыха, комнатами матери и ребенка, ресторанами, буфетами, помещениями для культурно-бытового и санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров. Пассажирам предоставляется право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами.

Перевозки пассажиров осуществляются на основании договоров, заключенных между ними и перевозчиком. Согласно договорам перевозки перевозчик обязан перевезти в пункт назначения пассажиров с предоставлением им мест в поезде, их багаж, а также грузобагаж отправителей; выдать багаж, грузобагаж лицам, управомоченным на получение багажа, грузобагажа. Пассажиры при этом обязаны оплатить свой проезд и провоз багажа согласно установленным тарифам.

В случае нарушения договоров о предоставляемых услугах Уставом определяется *ответственность перевозчиков, владельцев инфраструктур, грузоотправителей, грузополучателей, пассажиров*, а также порядок составления актов и предъявления претензий и исков. Вопросы, связанные с нарушением договоров, будут рассмотрены в последующих главах.

Глава 14

ВИДЫ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ СООБЩЕНИЙ И ПОДВИЖНОГО СОСТАВА

В основе структуры железнодорожного транспорта лежит производственно-территориальный принцип, согласно которому вся железнодорожная сеть страны разделена на крупные отдельные участки — железные дороги. Каждая железная дорога имеет в своем составе различные службы, занимающиеся конкретной деятельностью в различных областях железнодорожной отрасли: пассажирскими перевозками, грузовыми перевозками, безопасностью движения и экологией, информацией и связью, внешними связями и т. д. В свою очередь железные дороги делятся на отделения, являющиеся основными производственными звеньями железных дорог. Отделения осуществляют руководство производственно-хозяйственной и финансовой деятельностью всех производственных и линейных подразделений, находящихся в пределах этой железной дороги: станций, дистанционных путей, дистанций электроснабжения, пунктов водоснабжения и т.д.

14.1. Краткая характеристика железных дорог России

В настоящее время в Российской Федерации выделено 17 железных дорог, краткая характеристика которых приводится ниже.

Московская железная дорога обслуживает Московский узел и территории Московской, Смоленской, Брянской, Тульской, Рязанской, Орловской и Курской областей. Управление железной дороги находится в Москве. Московская железная дорога занимает первое место в сети железных дорог по пассажирским перевозкам, ежегодно перевозя приблизительно $^1/_3$ пассажиров, путешествующих железнодорожным транспортом. Именно на Московской железной дороге были выдвинуты многие инициативы, получившие затем распространение на всей сети: обращение пассажирских удлиненных пригородных поездов и поездов дальнего следования, тяжеловесных поездов, введение АСУ при бронировании билетов, введение новых видов пассажирских билетов купонного образца и др.

Октябрьская железная дорога объединяет северо-западные участки европейской части России. В ее ведении находятся Санкт-Петербургский узел, территории Мурманской, Ленинградской, Псковской, Новгородской, Тверской областей, республики Ка-

релия, а также часть Московской области. Управление дороги находится в Санкт-Петербурге. В сеть Октябрьской железной дороги входит дорога «Санкт-Петербург — Москва» — фактически первая железнодорожная магистраль (649,7 км), построенная в России. Указ о строительстве этой магистрали был подписан 1 февраля 1842 г. царем Николаем I. После начала эксплуатации в 1851 г. эта дорога стала называться Николаевской. Проект дороги отличался тщательной проработкой, при ее строительстве использовались такие технические решения, которые в настоящее время приобрели особое значение. В частности, принятая ширина колеи 1524 мм стала общегосударственной; вдоль всей дороги был проложен кабель для организации связи; дорога имела исключительно прямое направление, что в наши дни сыграло определяющую роль для организации высокоскоростного движения именно на этой магистрали. Сейчас скоростной поезд ЭР-200 преодолевает расстояние между Санкт-Петербургом и Москвой за 4 ч 20 мин.

В сложившейся геополитической ситуации Октябрьская железная дорога является единственной железной дорогой России, имеющей выход на железнодорожные магистрали Европы. Ей принадлежит исключительно важная роль при реализации пассажирских перевозок с Финляндией, Польшей, Германией, Венгрией и Чехией.

Калининградская железная дорога организована в соответствии с Постановлением Совета Министров РФ от 15 апреля 1992 г. Она была выделена из состава Прибалтийской железной дороги и пролегает по Калининградской области. Управление находится в Калининграде.

Особенностью Калининградской железной дороги является то, что она не соединяется непосредственно с национальной железнодорожной сетью страны, так как после распада Советского Союза Калининградская область превратилась в анклав. В связи с этим у россиян, проживающих в области и желающих попасть в другие регионы страны (и наоборот), возникли определенные трудности, связанные с пересечением границ иностранных государств (Польши, Литвы, Белоруссии), поскольку перевозка железнодорожным транспортом (равно как и автомобильным) в этом случае стала иметь статус международной.

Северная железная дорога пролегает по территориям Архангельской области, республики Коми, Вологодской, Ярославской, Костромской и Ивановской областей. Управление дороги находится в Ярославле. Северная железная дорога активно взаимодействует с другими видами транспорта — морским, речным, автомобильным. Так, через беломорские порты Архангельска и Онеги в прямом смешанном (железнодорожно-водном) сообщении осуществляется экспорт леса, бумаги, а также каботаж грузов Северным морским пароходством. В речных портах на Волге, Северной

Двине, Шексне, Сухоне, Вычегде, Печоре, Оби осуществляется перевалка грузов, зерна, рыбы, металлов, удобрений с воды на железнодорожный транспорт. Взаимодействие с автомобильным транспортом осуществляется в основном в Вологодской, Ивановской, Костромской, Ярославской областях.

Горьковская железная дорога пролегает по территориям Кировской, Владимирской, Нижегородской областей, Республики Марий Эл, Чувашской Республики, Удмуртской Республики и частично Республики Татарстан. Управление дороги находится в Нижнем Новгороде. На Горьковской железной дороге в 1982 г. было впервые организовано движение пригородных 20-вагонных электропоездов, что помогло решить проблему перевозки пассажиров в «часы пик» и предоставить дополнительную возможность продвижения грузовым поездам. Этот опыт был позднее перенесен на магистральные пассажирские поезда — в направлениях Москвы, Кирова, Казани стали ходить пассажирские поезда повышенной длины — до 23 вагонов. На Горьковской железной дороге впервые в стране был применен прогрессивный способ погрузки автомобилей на платформы и полувагоны, который впоследствии стал применяться на всех автомобильных заводах, железных дорогах, а также на морском и речном флоте.

Юго-Восточная железная дорога охватывает территория, расположенные в Липецкой, Тамбовской, Белгородской и Воронежской областях. Управление дороги находится в Воронеже.

Куйбышевская железная дорога проходит по территориям Республики Татарстан, Республики Мордовия, Пензенской, Ульяновской, Самарской областей и Республики Башкортостан. Управление дороги находится в Самаре. Куйбышевская железная дорога — крупнейшая магистраль, соединяющая запад и центр страны с важнейшими экономическими районами Урала, Сибири и с государствами Средней Азии.

Северо-Кавказская железная дорога обслуживает Ростовскую область, Краснодарский и Ставропольский края, Карачаево-Черкесскую Республику, Республику Калмыкия, Республику Адыгея, Кабардино-Балкарскую Республику, Республику Северная Осетия, Республику Ингушетия, Чеченскую Республику и Республику Дагестан. Управление дороги находится в Ростове-на-Дону. Особое значение Северо-Кавказской дороги обусловлено тем, что она обеспечивает громадный пассажиропоток к местам летнего отдыха, поскольку проходит по территориям, прилегающим к Черному и Азовскому морям. Кроме того, она осуществляет связь железнодорожного транспорта с морским транспортом этих морей через порты Новороссийск, Туапсе, Ейск, Таганрог, а также с морским транспортом Каспийского моря через порт Махачкалу. Прямое смешанное сообщение с речным транспортом реализуется через города-порты, расположенные на Дону, Северном Донце и

Кубани. В последнее время возросла роль Северо-Кавказской железной дороги как стратегического объекта в связи с событиями в Чеченской Республике.

Приволжская железная дорога пролегает по территориям Саратовской, Волгоградской и Астраханской областей. Управление дороги находится в Саратове. Дорога связывает между собой промышленные города, расположенные в низовьях Волги, с Центром России, Сибирью, а также со странами Средней Азии и Украиной.

Свердловская железная дорога проходит по территориям Пермской области, Коми-Пермяцкого автономного округа, Тюменской, Свердловской областей, Ханты-Мансийского автономного округа (район Сургута и Нижневартовска) и Ямало-Ненецкого автономного округа (район Ноябрьска и Нового Уренгоя). Управление дороги находится в Екатеринбурге. Особая роль дороги заключается в том, что к ней примыкает сеть подъездных путей промышленного транспорта, обслуживающего такие важные отрасли промышленности, как горнорудная, каменноугольная, металлургическая, деревообрабатывающая, машиностроительная. Дорога обеспечивает пропуск поездов из центральных и северо-западных районов России в Сибирь, на Дальний Восток, а также в Казахстан.

Южно-Уральская железная дорога обслуживает Челябинскую, Оренбургскую и Курганскую области. Управление дороги находится в Челябинске. Дорога включает старейшие участки железнодорожной сети, движение по которым началось еще в 60—80-х гг. XIX в. В 1882 г. от Челябинска развернулось строительство западного участка Транссибирской магистрали на Курган.

Западно-Сибирская железная дорога пролегает по территориям Омской, Тюменской, Новосибирской, Кемеровской областей и Алтайского края. Управление дороги находится в Новосибирске. Западно-Сибирская железная дорога является частью Транссибирской магистрали.

Красноярская железная дорога проходит по югу Красноярского края и по территории Республики Хакасия. Она является основной транспортной линией, связывающей западные районы Сибири и Кузбасса с Восточной Сибирью и Дальним Востоком. Управление дороги находится в Красноярске. Красноярская железная дорога также является составной частью Транссибирской магистрали.

Восточно-Сибирская железная дорога обслуживает Иркутскую область, Усть-Ордынский Бурятский автономный округ и Республику Бурятия. Управление дороги находится в Иркутске. Участок дороги, проходящий через такие крупные города, как Тайшет, Иркутск, Улан-Удэ, входит в состав Транссибирской магистрали.

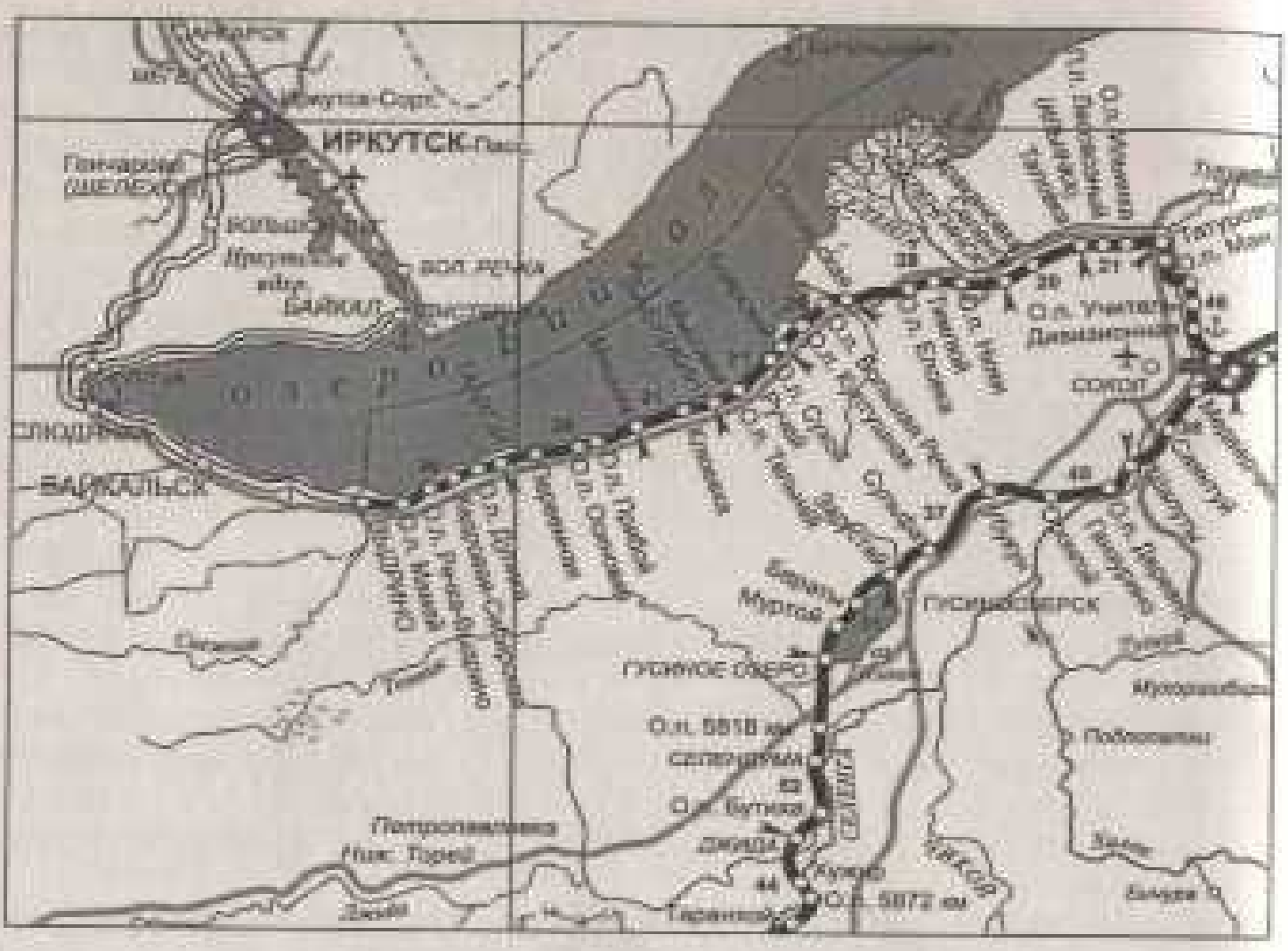

Рис. 7. Кругобайкальская железная дорога

Достопримечательностью Восточно-Сибирской железной дороги является известная во всем мире *Кругобайкальская железная дорога* (рис. 7). Она строилась для соединения двух участков Транссибирской магистрали, на пути которой стояло озеро Байкал. Основная железнодорожная ветка шла от Иркутска до станции Листвянка, а затем сообщение между двумя берегами осуществлялось через паромную переправу. В порту Байкал был сооружен специальный причал для железнодорожных вагонов, которые погружались на перрон и переправлялись на противоположный берег — на станцию Мысовая.

Зимой на Байкале работали специальные ледоколы. Один из них — ледокол-паром, заказанный в Англии на заводах Ньюкасла, имел на нижней палубе три рельсовых пути, вмещавших двадцать пять вагонов. На верхней палубе располагались каюты, в которых озеро пересекали пассажиры. Но поскольку паромная переправа не всегда могла обеспечить движение поездов через озеро (ледоколы часто выходили из строя из-за толстого льда), то в 1902 г. было решено начать строительство железной дороги в обход озера Байкал — по его южному берегу. Так появились станции Маритуй, Култук, Слюдянка, Танхой и др. При сооружении 89-километрово-

го участка от станции Байкал до станции Слюдянка было построено 424 инженерных сооружения, в том числе 39 тоннелей общей протяженностью 7 км; 50 противообвальных галерей; подпорные стенки длиной 14 км; проложено множество водопроводных труб и других искусственных сооружений и станционных зданий. В числе последних — уникальное здание вокзала из белого мрамора на станции Слюдянка. Тоннели прокладывались вручную, скорость проходки составляла 40—50 см в сутки; все тоннели внутри выкладывались бутовым камнем.

После строительства Ангарской ГЭС в 1956 г. участок от Иркутска до Лиственки попал в зону затопления и был разобран. Взамен него была построена линия «Иркутск—Большой Луг—Слюдянка», после чего самый сложный участок «порт Байкал—Култук» стал тупиковым и перестал иметь значение для эксплуатации Транссиба.

Тем не менее именно 89-километровый железнодорожный путь, включающий «Байкал—Маритуй—Култук—Слюдянка», в настоящее время и является Кругобайкальской железной дорогой. Это памятник инженерно-технического искусства, объявленный архитектурно-ландшафтным заповедником и находящийся под охраной государства. Основной ход Транссибирской магистрали осуществляется по железнодорожному пути от Мысовой до Слюдянки, протяженность которого составляет 171 км, и далее через Большой Луг до Иркутска.

Забайкальская железная дорога — дорога, пролегающая по территориям Читинской и Амурской областей и Агинского Бурятского автономного округа. Управление дороги находится в Чите. На западе дорога граничит с Восточно-Сибирской железной дорогой, на востоке — с Дальневосточной, а также с железной дорогой КНР. Дорога расположена на территориях, находящихся в сложных климатических условиях. Резко континентальный климат, низкая температура зимой (до –35 °С), короткое, но знойное лето с резкими перепадами дневных и ночных температур (до 20 °С) существенно усложняют обслуживание подвижного состава и содержание путей.

Следует отметить, что именно на Забайкальской железной дороге — на станции Мозгон в 1907 г. русскими строителями был впервые применен оригинальный способ строительства зданий, учитывающий условия вечной мерзлоты. Впоследствии этот опыт стал применяться за рубежом — дома на «каменных столбах» стали строиться на Аляске, в Гренландии, в Канаде. Забайкальская железная дорога входит в состав Транссибирской магистрали.

Дальневосточная железная дорога пролегает по территориям Амурской области, Еврейской автономной области, Хабаровского и Приморского краев. Управление дороги находится в Хабаровске. Дорога является замыкающим звеном Транссибирской маги-

страли. Существенная роль принадлежит Дальневосточной железной дороге в осуществлении торгово-экономических связей с зарубежными странами Азиатско-Тихоокеанского региона, которые реализуются совместно с Дальневосточным морским пароходством.

В настоящее время между Россией и Кореей ведутся переговоры о соединении Транссибирской и Транскорейской железнодорожных магистралей. Осуществление этого проекта может решить ряд проблем по транспортировке грузов из Юго-Восточной Азии в Европу, а также принести немалые выгоды российской стороне. На сегодняшний день перевозка товаров из Южной Кореи в Европу занимает 30—40 дней, в железнодорожный коридор сократит ее до 15 дней. Кроме того, по мнению экспертов, страны-отправители смогут сэкономить на каждом контейнере 200—600 $ США, поскольку исчезнет необходимость перевалки грузов с железнодорожного транспорта на водный транспорт. Корейская сторона окрестила будущую магистраль как «новый железнодорожный шелковый путь». Трасса должна пройти из Сеула до северокорейского города Синейчжу и соединиться через пограничный переход Хасан-Туманчан с Транссибирской магистралью.

Сахалинская железная дорога проходит по территории Сахалинской области, пересекая остров Сахалин с севера на юг. Управление дороги находится в Южно-Сахалинске. В 1992 г. эта дорога была выделена из состава Дальневосточной.

Сахалинская железная дорога в порте Холмск соединяется паромной железнодорожной переправой с портом Ванино, принадлежащим Дальневосточной железной дороге, что обеспечивает круглогодичное сообщение острова с материком. К сожалению, в настоящее время паромная переправа плохо справляется с потоком перевозок, поскольку промы изношены до предела. В связи с этим идея реанимации проекта строительства тоннеля под Татарским проливом, который может соединить остров Сахалин с «Большой землей», является актуальной и перспективной. Кроме того, существует проект строительства моста или тоннеля, соединяющего Сахалинскую железную дорогу с железной дорогой самого северного японского острова Хоккайдо. В результате осуществления такого проекта возникнет прямое международное сообщение «Амстердам — Токио».

14.2. Основные виды железнодорожных сообщений

Железнодорожные перевозки реализуются во внутреннем и международном сообщениях. ***На территории России*** они осуществляются в прямом, прямом смешанном, непрямом смешанном сообщениях.

Перевозки в прямом железнодорожном сообщении — это перевозки пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа между железнодорожными станциями Российской Федерации с участием одной и более структур по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут следования. К прямому сообщению относится, например, железнодорожные маршруты: «Москва—Санкт-Петербург», «Санкт-Петербург—Мурманск» (Октябрьская железная дорога); «Ростов-на-Дону—Сальск» (Северо-Кавказская железная дорога); «Москва—Нижний Новгород» (Московская и Горьковская железные дороги); «Санкт-Петербург—Самара» (Октябрьская, Московская и Куйбышевская железные дороги); «Москва—Новосибирск» (Московская, Куйбышевская, Южно-Уральская, Западно-Сибирская железные дороги) и т.п. Прямое сообщение организуется между крупными экономическими, промышленными, культурными и курортными центрами, находящимися на большом расстоянии друг от друга.

В прямом сообщении выделяется пригородное сообщение, которое осуществляет перевозки в пределах пригородных зон, представляющих собой территории, прилегающие к крупным городам, промышленным и курортным центрам. Как правило, пригородные зоны простираются на расстояние до 150 км от центра, однако в некоторых случаях пригородные поезда могут ходить и на более дальние расстояния. Например, пригородное сообщение существует между Москвой и Калугой (около 200 км); Москвой и Рязанью (более 200 км); Москвой и Владимиром (более 170 км); Воронежем и Мичуринском (более 180 км) и др.

Отличительной особенностью пригородного сообщения является неравномерность распределения перевозок в течение суток, что связано с режимом работы и отдыха пассажиров, пользующихся пригородными поездами. Основная цель пригородного сообщения заключается в обеспечении регулярной и своевременной доставки пассажиров к месту работы и обратно в будние дни, а также в перевозке туристов к местам отдыха в выходные дни и в летнее время года.

Перевозки в прямом смешанном сообщении — это перевозки, осуществляемые в пределах территории Российской Федерации несколькими видами транспорта (железнодорожным и автомобильным, железнодорожным и морским, железнодорожным и речным, железнодорожным и воздушным) по единому транспортному документу, оформленному на весь маршрут следования. Прямое смешанное сообщение чаще используется при перевозке грузов (по транспортной накладной), хотя оно может быть организовано и для туристов. К прямому смешанному сообщению относится, например, перевозка авиапассажиров с Павелецкого вокзала Москвы до аэропорта Домодедово электропоездом «Московский», осуществляемая по представлению пассажиром авиабилета.

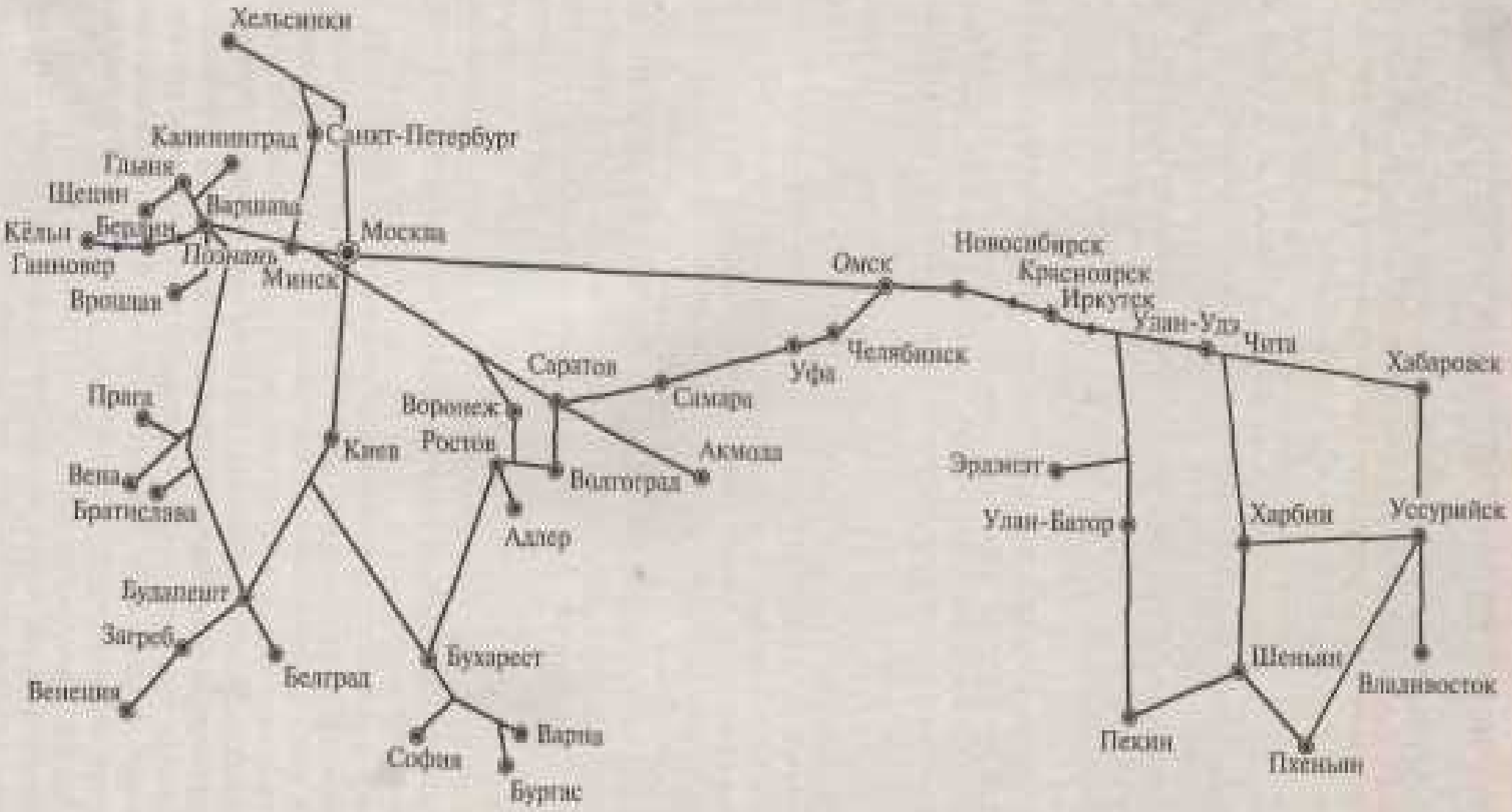

Рис. 8. Схема международных пассажирских сообщений российских железных дорог

Перевозки в непрямом смешанном сообщении — это перевозки в пределах Российской Федерации несколькими видами транспорта по отдельным перевозочным документам, оформленным на транспортное средство каждого вида.

Международные перевозки с участием железнодорожного транспорта реализуются в прямом и непрямом сообщениях. При этом под перевозками *в прямом международном сообщении* понимаются перевозки пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа, которые осуществляются между различными железнодорожными станциями в различных государствах или несколькими видами транспорта в различных государствах по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут.

Перевозки в непрямом международном сообщении — это перевозки пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа, осуществляемые через пограничные железнодорожные станции и порты по перевозочным документам, оформленным в государствах, участвующих в перевозках, а также перевозки несколькими видами транспорта по отдельным перевозочным документам на транспорте каждого вида.

Как уже отмечалось, международные перевозки реализуются на основании многосторонних и двусторонних соглашений, заключенных между железными дорогами различных государств. На рисунке 8 приведена схема международных пассажирских сообщений российских железных дорог.

14.3. Классификация подвижного состава

Пассажирские перевозки на железных дорогах осуществляются, как известно, в пассажирских поездах, представляющих собой, в общем смысле этого слова, транспортные средства для перевозки пассажиров, багажа и почты, сформированные из вагонов пассажирского парка.

Вагоны, предназначенные для перевозки пассажиров, отличаются условиями комфортности, определяющими их тип. Пассажирские вагоны делятся на мягкие с двухместными купе (СВ), купейные, плацкартные, межобластные и общие. В вагонах СВ и купейных места, где располагаются пассажиры, отгорожены дверьми. Плацкартные вагоны представляют собой открытые вагоны с местами для лежания, межобластные — с креслами для сидения, а общие — открытые жесткие вагоны с местами для сидения. В проездном документе помимо номера вагона, в котором пассажиру предоставляется место, указывается и тип вагона, обозначаемый определенной буквой.

В зависимости от расстояния, на которое курсируют пассажирские поезда, они делятся на пригородные и дальние.

Пригородные поезда курсируют на расстояние до 150 км, однако, как уже отмечалось, они могут иметь и более дальние маршруты. Пригородные поезда часто в обиходе называют «электричками» в связи с тем, видимо, что они получают энергию от внешней электросети. Это название не совсем правильное, так как в общем случае электропоезд представляет собой разновидность моторизованного подвижного состава, получающего энергию от внешней электросети или от собственных электробатарей и способного покрывать расстояния в тысячи километров.

Обычные пригородные поезда имеют меньшую массу по сравнению с остальными пассажирскими поездами, бóльшую населенность, а также частые остановки в пригородных зонах. Вагоны пригородных поездов оборудованы местами для сидения и полками для ручной клади, расположенными по обеим сторонам вдоль всего вагона. Места для сидения могут быть жесткими или мягкими. В середине вагона имеется достаточно широкий проход для пассажиров, а с обоих торцов предусмотрены тамбуры, где также могут ехать пассажиры. В пригородных поездах передний и задний вагоны имеют кабины машинистов, где установлены пульты управления.

С конца лета 2002 г. на маршруте «Павелецкий вокзал — аэропорт Домодедово» начал курсировать *новый пригородный электропоезд «Московский»*, в котором более 150 новшеств, повышающих надежность, комфорт, безопасность и экономичность подвижного состава. «Голова» поезда имеет современную обтекаемую форму, вагоны снаружи совершенно гладкие. В салонах использованы модернизированные потолки, стеклопластиковая облицовка стен, индивидуальные эргономичные кресла для пассажиров. Вагоны оснащены улучшенными системами вентиляции и отопления, оповещения и связи. Переходная площадка между вагонами выполнена на едином уровне, что позволяет без затруднения пользоваться транспортными тележками.

Кабина машиниста также значительно усовершенствована: теперь в ней находится система видеонаблюдения, дающая возможность машинисту контролировать обстановку в вагонах и на платформах. Электропоезд нового поколения создан на Московском локомотивном заводе. Особенностью таких пригородных поездов является то, что они предназначены специально для обслуживания пассажиров, пользующихся услугами аэропорта Домодедово, хотя, конечно, билет на этот поезд может приобрести любой желающий.

Дальние поезда курсируют на расстояние более 150 км. Среди них есть поезда, находящиеся в пути от 3 до 9 сут. Это, главным образом, поезда, связывающие западные и центральные районы с Сибирью и Дальним Востоком. Дальние поезда формируются из плацкартных, купейных и спальных вагонов. В схему дальних по-

ездов обязательно включаются вагоны-рестораны, а также могут включаться передвижные камеры хранения для излишней ручной клади.

К пассажирским *поездам нового поколения* можно отнести *электропоезда-экспрессы*, которые с недавнего времени стали ходить между Москвой и крупными близлежащими областными городами (Калугой, Рязанью, Ярославлем и др.). Они состоят из десяти вагонов, окрашенных в бело-синюю гамму цветов. В этих экспрессах впервые в России было введено деление вагонов на классы — первый, второй и третий, что позволило пассажирам выбирать различный уровень комфорта. В самом дорогом первом классе кресла более удобные и просторные, между ними установлены столики; под ногами пол покрыт небольшим ковриком; вагоны второго класса оборудованы креслами самолетного типа с откидными столиками. Все окна в поезде тонированы, вагоны оборудованы электронной информашней — «бегущей строкой», биотуалетами, телевизорами, имеется два буфета-бара. Пассажиры первого класса обеспечиваются разнообразной прессой. Такие поезда-экспрессы выпускаются Демиховским машиностроительным заводом, расположенным в Московской области.

В зависимости от скорости движения поезда делятся на пассажирские, скорые и скоростные.

Пассажирские поезда — поезда, маршрутная скорость которых составляет до 50 км/ч. Они делают много остановок в пути, при этом стоянки достаточно длительные. Пассажирские поезда формируются из вагонов меньшей комфортности — в них отсутствуют мягкие вагоны СВ и гораздо больше вагонов с плацкартными местами и общих, что увеличивает их населенность по сравнению со скорыми поездами.

Скорые поезда характеризуются более высокой скоростью на маршруте, составляющей не менее 50 км/ч. Разница в маршрутных скоростях пассажирских и скорых поездов, следующих в одном направлении, должна быть не менее 6 км/ч. Скорые поезда делают остановки только в крупных городах, проходя зачастую безостановочно 200—300 км; стоянки по продолжительности не превышают 15 мин. Скорые поезда в своем составе имеют больше вагонов повышенной комфортности — СВ и купейных, они менее населены, чем пассажирские, и, как правило, имеют более удобное расписание.

Скоростные поезда — поезда, способные развивать скорость от 140 до 160—200 км/ч. При этом маршрутная скорость таких поездов на всем пути следования не должна быть менее 85 км/ч.

Особенностью организации движения скоростных поездов является то, что железнодорожные линии, где эксплуатируются такие поезда, требуют определенных условий содержания путей; искусственных сооружений; средств сигнализации и связи; допол-

нительных условий, обеспечивающих безопасность движения. Кроме того, особые требования предъявляются к локомотивам, вагонам, тормозам и другому техническому оборудованию. В России в настоящее время скоростное движение осуществляется на Октябрьской железной дороге между Санкт-Петербургом и Москвой. На этом маршруте железнодорожное сообщение успешно конкурирует с воздушным транспортом. Здесь эксплуатируются четыре скоростных поезда — два ЭР-200, «Аврора» и «Невский экспресс». Поезд ЭР-200 на отдельных участках пути развивает скорость до 200 км/ч, что позволяет ему преодолевать расстояние между двумя столицами за 4 ч 20 мин.

В течение последних лет идут испытания высокоскоростного поезда «Сокол», скорость которого будет доходить до 300 км/ч. При этом предполагается, что время в пути от Москвы до Санкт-Петербурга сократится до 3 ч. Электропоезд «Сокол» был изготовлен в 1999 г. на заводе «Трансмаш» в г. Тихвине Ленинградской области. Следует отметить, что высокоскоростные поезда, рассчитанные на движение со скоростью свыше 250 км/ч, самостоятельно выпускают лишь пять стран мира — Япония, Франция, Германия, Италия и Швеция.

Помимо эксплуатации скоростных поездов на Октябрьской железной дороге существует несколько проектов по организации скоростного движения на других направлениях: Москва—Воронеж—Ростов—Адлер; Москва—Нижний Новгород—Екатеринбург; Москва—Смоленск—Брест—Варшава—Берлин и др.

Среди дальних поездов *внутреннего и международного сообщений выделяется группа фирменных поездов*, которые в отличие от других имеют названия: «Россия», «Нижегородец», «Кама», «Донбасс», «Лев Толстой», «Сибелиус» и др. Эти поезда курсируют, как правило, между столицами или другими крупными городами. Они отличаются как внешним видом — цветом вагонов, наличием на боковых стенах вагонов табличек с названием поезда, так и внутренним убранством, отражающим своеобразие края, области, государства, по территории которого проходит основной маршрут фирменного поезда.

Для формирования фирменных поездов используются вагоны со сроком эксплуатации не более 10 лет или прошедшие капитальный ремонт. В фирменных поездах обеспечивается высокое качество обслуживания: персонал проходит специальное обучение; используется постельное белье с небольшим сроком эксплуатации; чай, кофе и кондитерские изделия предоставляются пассажирам по их просьбе в любое время суток, а не по графику.

Все фирменные поезда относятся либо к скорым, либо к скоростным. В России первым фирменным поездом стал поезд «Красная стрела», начавший совершать ежедневные рейсы между Москвой и Санкт-Петербургом в 1932 г. В настоящее время в стране насчи-

тывается более 300 поездов, имеющих собственное название, каждый из которых отличается историей создания и оригинальным оформлением.

На **малодеятельных (малоинтенсивных) участках** для перевозки пассажиров могут использоваться *грузопассажирские и почтово-багажные поезда*. Первые формируются из грузовых вагонов и вагонов, предназначенных для перевозки пассажиров на небольшие расстояния. В состав вторых входят вагоны, предназначенные для перевозки почты, багажа и пассажиров. Скорость почтово-багажных поездов очень низкая, так как они имеют довольно продолжительные стоянки, связанные с обменом почты. Поэтому в состав таких поездов включаются в основном общие вагоны, используемые пассажирами для поездок на небольшие расстояния — на работу, рыбалку и т. п. Отнесение железнодорожных линий (или участков) к малоинтенсивным (с невысокой грузонапряженностью и низкой эффективностью работы) устанавливается на основании определенных критериев, утвержденных Правительством РФ.

Для перевозки туристов могут быть организованы специальные туристско-экскурсионные поезда, которые назначаются в прямом внутреннем или международном сообщении. При этом в состав поездов включаются вагон-рестораны и дизельные электростанции. Особенностью туристских поездов является то, что они продвигаются главным образом ночью, а днем стоят на запасных путях станции, пока туристы совершают экскурсии, предусмотренные в данном пункте маршрута.

По **регулярности движения поезда** делятся на круглогодичные, летние и разового назначения. *Круглогодичные поезда* курсируют по строгому расписанию и постоянному маршруту в течение всего года. *Летние поезда* включаются в расписание в весенне-летний период, что обусловлено увеличением пассажиропотока в это время года. *Поезда разового назначения* могут использоваться для вывоза людей при возникновении чрезвычайных ситуаций и для организации чартерных или туристских перевозок.

Каждому поезду в соответствии с его категорией присваивается определенный номер, состоящий из двух последовательных четных и нечетных чисел, например поезд 9/10. При движении поезда в одном направлении ему присваивается один номер, а при движении обратно — другой.

Следует отметить, что на отдельных участках железных дорог все поезда отличаются по своим номерам, однако на всей железнодорожной сети могут встретиться поезда с одинаковыми номерами (например, номер 1 имеют поезда: «Красная стрела», Санкт-Петербург — Москва; «Россия», Владивосток — Москва; «Ярмарка», Нижний Новгород — Москва).

Поезда более высокой категории имеют меньшие номера, поэтому по номеру можно определить категорию поезда.

Скорые поезда	001—149
Скоростные	150—169
Пассажирские	170—699
В том числе:	
Пассажирские летние	301—399
Пассажирские разового назначения	401—599
Пассажирские местные (круглогодичные)	601—698
Туристско-экскурсионные	801—899
Почтово-багажные	901—948
Грузопассажирские	951—968
Пригородные	6001—6998

В связи с сокращением пассажиропотока в последнее время появились двухгрупповые поезда, которые в определенной точке маршрута разделяются и следуют в различные пункты назначения. Например, поезд № 105 Москва—Курск, Льгов после прибытия в город Орел разделяется на два состава — пассажирский поезд № 105 Москва—Курск и поезд № 141 Москва—Льгов. В предпраздничные дни, когда пассажиропоток увеличивается, каждый поезд с самого начала рейса следует по своему собственному маршруту в соответствии с расписанием.

Глава 15

ПЕРЕВОЗОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Транспортные услуги, оказываемые перевозчиками на железных дорогах, представляют собой предмет договора, который заключается между ними и пассажирами или грузоотправителями, и оформляется перевозочными документами. Согласно ст. 82 Устава железнодорожного транспорта РФ по договорам перевозки перевозчик обязуется перевезти в пункт назначения пассажиров с предоставлением им мест в поезде, их багаж, а также грузобагаж отправителей, выдать багаж, грузобагаж управомоченным на получение багажа, грузобагажа лицам. При этом пассажиры должны оплатить свой проезд в соответствии с установленными тарифами, а при сдаче багажа или грузобагажа — их провоз.

Заключение договора на перевозку пассажира удостоверяется билетом, сдача пассажиром багажа — багажной квитанцией, сдача грузоотправителем грузобагажа — грузобагажной квитанцией.

Договор перевозки пассажира считается заключенным с момента выдачи ему **проездного документа** (билета). По виду и способу оформления проездные документы бывают: картонные, катушечные, бланковые ручной выписки и бланковые, оформленные через автоматизированную систему резервирования «Экспресс-2».

Картонные билеты представляют собой проездные документы, оформленные на плотной бумаге (картоне), с обеих сторон покрытые фоновой защитной сеткой, которая может иметь разный цвет и рисунок. С помощью игольчатых компостеров на такие билеты наносятся номер поезда и дата отправления. Номера вагона и места вписываются кассиром. Каждый билет выдается на одного человека. Картонные билеты печатаются, как правило, для железнодорожных сообщений с устойчивым потоком пассажиров или, наоборот, на малодеятельных участках в прямом сообщении.

Катушечные билеты продаются проводниками в пригородных и пассажирских поездах на участках, где отсутствуют билетные кассы. Они печатаются на непрерывной бумажной ленте и бывают разного цвета — с черной и зеленой сеткой. Билет с черной сеткой считается основным — он выдается каждому пассажиру; билет с зеленой сеткой выдается дополнительно к основному в зависимости от суммарной стоимости проезда.

Бланковые билеты оформляются на поезда дальнего следования. Они бывают ручной выписки или оформленные через автоматизированную систему бронирования билетов «Экспресс-2».

Бланковые билеты ручной выписки оформляются на станциях малодеятельных участков железных дорог, где отсутствуют терминалы автоматической выписки железнодорожных билетов. Они печатаются на цветной бумаге и состоят из трех частей. Левая часть проездного документа является корешком, остающимся в кассе, правая — непосредственно билетом. В ней указываются станция отправления и назначения, цена билета и плацкарты, общая стоимость проезда, страховой и комиссионный сборы, номера поезда, вагона, места, дата и время рейса. В средней части приведен перечень категорий вагонов и набор сумм, необходимых для взимания стоимости проезда. При оформлении билета кассир разрезает документ в средней части таким образом, чтобы на нем по границе резки оставалась информация, отражающая условия проезда — тип вагона и стоимость перевозки. Билет выдается на каждого пассажира или на группу лиц, при этом кассир вручную заполняет левую и правую части билета, указывая тарифный пояс и цену. Номер поезда и дата отправления наносятся игольчатым компостером на предварительно сложенный вдвое по горизонтальной линии проездной документ. Такие бланковые билеты различаются цветом: *полный* имеет розовый цвет, *детский* — синий, *льготный* — оранжевый, *групповой* — сиреневый. В последнем случае в средней части проездного документа помимо указанных выше данных печатаются цифры от 1 до 20, обозначающие количество пассажиров. Оформляя групповой билет, кассир обязан разрезать его так, чтобы на проездном документе сохранилось число, соответствующее количеству пассажиров, едущих по нему.

В последнее время бланковые билеты ручного оформления встречаются редко, так как основная масса проездных документов в поезда дальнего следования выдается через автоматизированную систему «Экспресс-2». Однако они могут быть выданы пассажирам при технологических перерывах в работе системы. При этом кассир, связываясь по телефону с диспетчерским терминалом автоматизированной системы, получает информацию о наличии мест на необходимом рейсе.

Бланковые проездные документы автоматизированной системы «Экспресс-2» оформляются через специальные билетопечатающие автоматические устройства практически на всех железных дорогах России (в 1998 г. система «Экспресс-2» была введена на Дальневосточной железной дороге). Данный проездной документ представляет собой бланк на цветной бумаге, имеющий несколько степеней защиты, на котором печатается определенная информация (рис. 9).

На первой строчке проездного документа указывается номер поезда, состоящий из трех цифр и двух букв, позволяющих машине различать поезда с одинаковыми номерами на разных



Рис. 9. Бланковый железнодорожный билет системы «Экспресс-2»

участках дорог. На этой же строчке печатается дата, время отправления поезда, номер и категории вагона. Номер вагона обозначается двумя цифрами, а категория — буквенными символами: О — общий, С — межобластной, П — плацкартный, К — купейный, М — мягкий 4-местный, Л — мягкий 2-местный (СВ). Затем указываются стоимость билета и стоимость плацкарты, количество человек, едущих по этому документу (так как на одном бланке допускается оформлять проезд нескольких пассажиров), и вид документа: полный, детский или льготный (бесплатный или льготный).

На второй строчке печатается маршрут — станция отправления и станции назначения, при этом в скобках указываются семизначные коды станций. Коды российских станций начинаются с числа 20, белорусских — с числа 21, украинских — с числа 22 и т.д. Если перевозка осуществляется фирменным поездом, после кода станции это фиксируется сокращением «ФИРМ».

На третьей строчке печатается номер места, состоящий из трех цифр. Нижние места, расположенные в купе, имеют нечетные номера, верхние — четные. В плацкартных вагонах места, расположенные сбоку, имеют номера с 38 по 45. При продаже проездных документов в плацкартные, купейные и мягкие вагоны с нумерованными местами пассажирам, приобретающим два проездных документа и более, предоставляется, как правило, равное количество верхних и нижних мест. Исключение может быть сделано начальником станции (или вокзала) инвалидам, больным или престарелым.

Следует иметь в виду, что пассажир имеет право занимать при проезде одно место. При наличии свободных мест в момент приобретения проездного документа пассажиру могут быть предоставлены дополнительные места с оплатой их полной стоимости.

Если проездной документ оформляется на несколько человек, в нем указывается несколько мест: через тире, если места следуют подряд, или через запятую — в противном случае.

Если проездной документ выдается на промежуточной станции, номер места не указывается.

После указания места ставится служебный знак, а после него (в настоящее время) сокращенно печатается название железной дороги, которой принадлежит состав или прицепной вагон.

На *четвертой строчке* печатается служебная информация: защищенный код билета; обозначение терминала, выдавшего билет; номер заказа; дата и время оформления документа. Здесь же обозначается форма оплаты — наличными деньгами (Н) или по безналичному расчету (Ч). В круглых скобках приводится величина страхового сбора. В случае оформления проездного документа на несколько человек она составляет сумму страховых сборов всех участников поездки по данному билету.

На *пятой строке* печатаются данные документа, удостоверяющего личность пассажира, и через дробь — его фамилия и первая буква имени. Согласно «Правилам оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте» продажа билета может осуществляться при представлении пассажиром паспорта, военного билета, удостоверения или иного документа, а для детей до 14 лет — свидетельства о рождении. При несоответствии фамилии пассажира или номера документа, удостоверяющего его личность, фамилии или номеру, указанным в билете, а также при отсутствии или исправлении фамилии или номера документа в билете пассажир к посадке в поезд не допускается. В такой ситуации начальник пассажирского поезда делает отметку на билете «Отказано в перевозке на основании пункта 14 Правил оказания услуг». Возврат денег по таким проездным документам производится только в случаях, если в них отсутствуют фамилии.

Если оформляется групповой билет, то к нему должен прилагаться список пассажиров, содержащий реквизиты документов, удостоверяющих их личности.

На последней, *шестой, строчке* проездного документа отражается его полная стоимость, включающая стоимость билета и плацкарты, а также величину страхового и комиссионного сборов. Затем указывается дата и время прибытия поезда в пункт назначения. Если перевозка осуществляется в вагоне повышенной комфортности, то после стоимости в этой строчке пишется вид сервисных услуг: У0 — без питания, У1 — с предоставлением комплекта питания (ленчиком), У2 — с предоставлением горячего обеда из вагона-ресторана. Цена этих услуг включается в стоимость проездного документа.

При посадке на поезд проводник обязан был гасить билет, надрывая его определенным образом — так, чтобы не нарушить напечатанную на нем информацию. Однако с 1 июня 2000 г. на Московской железной дороге была введена новая форма бланковых билетов, оформляемых в системе «Экспресс-2». Каждый документ нового образца состоит из купонов, несущих одинаковую информацию (наподобие копирующегося автоматического авиационного билета). Один купон остается у кассира при продаже, второй отрывается проводником при посадке на поезд, а третий остается у пассажира. В этом случае проводник не гасит проездной документ, а просто изымает у пассажира причитающуюся ему копию. Основное отличие внешнего вида проездного документа купонного образца состоит в том, что он имеет голограмму и штрихкод.

Проездные документы для пассажиров, следующих в беспересадочном направлении, действительны на время следования поезда от пункта отправления до пункта назначения. В некоторых случаях *срок годности билета может быть продлен* начальником станции или вокзала путем отметки, которая ставится на самом проездном документе. К таким случаям относятся следующие:

– остановка пассажира в пути на срок не более 10 сут.;

– заболевание пассажира в пути следования (срок годности продлевается на все время болезни по представлении справки лечебного учреждения);

– пересадка на согласованные поезда в пункте пересадки (срок годности продлевается на все время задержки пассажира до возможности продолжить поездку);

– непредоставление пассажиру места в поезде (срок годности продлевается до отправления следующего поезда, в котором будет предоставлено место в соответствии с проездным документом).

В настоящее время на железных дорогах России начинает внедряться новая автоматизированная система управления пассажирскими перевозками «Экспресс-3». Эта система станет не столько системой продажи билетов, сколько системой управления всеми технологическими процессами железнодорожных пассажирских перевозок. Она даст следующие возможности:

– осуществлять автоматизированную продажу билетов во всех видах сообщений (внутреннем, пригородном, международном);

– предоставлять справочно-информационные услуги пассажирам;

– управлять багажными и грузобагажными перевозками;

– реализовывать сервисное обслуживание пассажиров в прямом смешанном сообщении с использованием других видов транспорта (автомобильного, речного, морского, воздушного);

– вести финансовый учет по пассажирским перевозкам, включая взаиморасчеты между различными инфраструктурами, между инфраструктурами и перевозчиками;

—управлять перевозками в целом по всей сети и отдельно по каждой дороге.

Важной отличительной особенностью системы «Экспресс-3» является то, что продажа билетов по ходу следования поезда в прямом сообщении будет осуществляться с нумерацией мест, поскольку она позволяет в режиме реального времени получить информацию о динамике изменения населенности поездов по маршруту продвижения. Кроме того, новая система позволит управлять пригородными перевозками на основе полного учета пассажиропотоков.

Внедрение АСУ «Экспресс-3» на железных дорогах России будет происходить поэтапно, чтобы не нарушить обслуживание пассажиров, осуществляемое в настоящее время через систему «Экспресс-2». Первой дорогой, приступившей к осуществлению работы в новой АСУ, является Горьковская железная дорога. На всех же структурах переход на систему «Экспресс-3» закончится к 2005 г., так как требуется определенное время и значительные средства для установки более современного оборудования и перехода в режим новой информационной технологии. По мере внедрения последней на всей железнодорожной сети будут одновременно работать обе системы — «Экспресс-2» и «Экспресс-3».

Продажа билетов на поезда дальнего следования в кассах, оборудованных терминалами «Экспресс», осуществляется в срок от 45 сут. и до отправления поезда с пунктов формирования (или оборота) поезда и от 3 сут. до отправления поезда с промежуточных станций. Помимо этого, перевозчики организуют прием заказов на оформление проездных документов, который может осуществляться как при личном обращении граждан, так и по телефону. При этом билеты могут быть доставлены пассажиру по месту работы, проживания, отдыха или в любое другое место, указанное им.

Следует отметить, что недавно Московское железнодорожное агентство по обслуживанию пассажиров ввело *новую услугу для населения* — заказ проездных документов через Интернет на своем сайте. Заказ принимается только при наличии паспортных данных, кроме того, в этом случае установлен срок выкупа билетов.

Как уже отмечалось, пассажир может быть допущен в поезд, только если у него имеется должным образом оформленный проездной документ. Однако в виде исключения начальник поезда имеет право при наличии свободных мест допустить на посадку пассажира, не успевшего приобрести билет в билетной кассе. Это возможно в ситуациях, обусловленных необходимостью экстренного выезда (смерть, болезнь, авария и т.п.) близких или родственников пассажира. При этом последний должен предоставить телеграмму, заверенную ответственным лицом, подтверждающую срочность выезда. В таких случаях посадка производится в «штаб-

ной» вагон, где в течение определенного времени (1 ч — с момента отправления поезда из начального пункта или 30 мин — с промежуточной станции) пассажир обязан приобрести проездной документ. Если за это время он не оформил свой проезд, он будет считаться безбилетным и может быть оштрафован.

Что касается *утерянных и испорченных билетов*, то согласно Уставу железнодорожного транспорта РФ такие проездные документы не возобновляются, если их восстановление или идентификация не могут быть осуществлены перевозчиком. Если же это возможно и пассажир предоставит перевозчику необходимые доказательства приобретения утерянного или испорченного проездного документа (билета) на конкретное место в соответствующем поезде, пассажиру выписывается дубликат билета при уплате определенного сбора. При этом следует помнить, что восстановленный документ не подлежит возврату и переоформлению, о чем свидетельствует дополнительная отметка на билете. Если же при восстановлении утерянного проездного документа обнаружится, что по нему произведена операция возврата платежей, то такой документ восстановлению не подлежит. Кроме того, восстановление проездных документов производится только в том случае, если они оформлены на проезд от и до железнодорожных станций российских железных дорог в поездах и вагонах формирования российских перевозчиков.

Проездные документы оформляются только на проезд в беспересадочном сообщении. При оформлении билета пассажиру, имеющему право на бесплатный или льготный проезд и следующему с пересадками, в кассе первоначальной станции отправления на проездном документе указываются полный путь следования и пункты пересадки. В них пассажир в течение 24 ч с момента прибытия поезда должен обменять данный использованный билет на другой, действительный для перевозки на дальнейший путь следования.

Проезд пассажира в пригородном сообщении осуществляется по договору перевозки, оформленному *билетом для разовой поездки «туда» или «туда и обратно»* или *абонементным билетом* установленной формы (абонементным льготным, абонементным «Выходного дня») для многоразовых поездок.

Обычный разовый билет печатается на бумажной ленте билетопечатающими машинами или автоматами, где указываются:

– наименование железной дороги;
– станция выдачи билета;
– зона отправления и назначения;
– дата и время выдачи билета;
– номер билета, а также определенная служебная информация;
– вид билета (полный, льготный, детский);
– цена билета.

Внизу ставится штрихкод, несущий указанную информацию и контролирующий вход и выход пассажира на перрон. На рисунке 10 показан внешний вид разовых пригородных билетов «туда» и «туда и обратно».

Разовый пригородный билет, а также купон «туда» билета, приобретенного в оба конца, действительны на выезд в течение дня выдачи их билетными кассами. Пригородный билет в оба конца действителен по купону «обратно» в течение одних суток, не считая даты выдачи, а также общевыходных и праздничных дней.

Абонементные пригородные билеты дают право пассажиру в поездах пригородного сообщения совершать многократные поездки между определенными станциями в течение определенного времени. Они оформляются, как правило, вручную и выдаются сроком на 1 год, полгода, сезон (квартал), 1 мес. Абонементный билет «Выходного дня» действителен на проезд по пятницам, субботам, воскресеньям, понедельникам, а также в день перед праздником и в день после праздника и выдается на 1 мес. Внешний вид льготного абонементного билета, выдаваемого на руки пассажиру, представлен на рисунке 11.

Порядок продажи и стоимость абонементных билетов устанавливаются перевозчиком, при этом возможна продажа абонементных билетов юридическим лицам. Продажа абонементных билетов может производиться заблаговременно, но не более чем за 30 сут. до начала срока их действия. В этих случаях на абонементных билетах компостером проставляется число, с которого начинается срок действия билета.

Срок действия абонементных билетов начинается с даты, указанной в абонементном билете, и заканчивается той же датой (исключительно) соответствующего месяца и года.



а *б*

Рис. 10. Пригородные железнодорожные билеты:
а — «туда»; *б* — «туда и обратно»



Рис. 11. Абонементный пригородный железнодорожный билет

Срок действия пригородных билетов (в том числе абонементных) не продлевается, утерянные и испорченные билеты на пригородные поезда не возобновляются, а уплаченные за них деньги не возвращаются. Если окончание сроков годности пригородного билета (разового, в оба конца или абонементного) застанет пассажира в пути, билет сохраняет годность до прибытия его на станцию назначения.

Для проезда в поездах пригородного сообщения могут использоваться также специальные электронные бесконтактные смарт-карты.

Помимо билетов при осуществлении перевозок во внутреннем сообщении используются также квитанции разных сборов, багажные квитанции и грузобагажные квитанции. С помощью *квитанций разных сборов* оформляется проезд пассажира, допущенного в «штабной» вагон без билета, а также изменение условий поездки. Если в процессе перевозки пассажир решил изменить тип вагона, то такие услуги при наличии возможности он может получить, предварительно оплатив разницу в стоимости проезда, которая оформляется по квитанции разных сборов.

Перевозка пассажиром багажа сопровождается выдачей ему *багажной квитанции*, состоящей из трех частей: собственно багажной квитанции, дорожной ведомости и корешка.

Корешок остается в качестве отчетного документа у приемщика багажа; собственно багажная квитанция выдается пассажиру, а

дорожная ведомость сопровождает багаж в пути всего следования до станции назначения. В багажной квитанции указываются перевозчик, станция отправления и станция назначения, отправитель, получатель, масса и стоимость перевозки багажа, дата прибытия на станцию назначения. Аналогичный документ — *грузобагажная квитанция* — оформляется на перевозку грузобагажа.

Для проезда в *международном сообщении* пассажир должен иметь проездной документ установленной формы. Если проезд осуществляется в спальном вагоне, то проездной документ, как правило, имеет вид купонной книжки, состоящей из нескольких купонов — собственно билета и плацкарты, дающей право занятия соответствующего спального места. Плацкарта выдается пассажиру на каждый беспересадочный участок следования и действительна только при наличии билета и только на проезд в указанных в ней день, поезд, вагон и место. Если пассажир, следуя в спальном вагоне, совершил остановку, то плацкарта утрачивает силу и за неиспользованное расстояние стоимость плацкарты не возвращается.

Помимо билета и плацкарты в купонную книжку включаются квитанции доплат, которые могут быть использованы при изменении маршрута, условий проезда или для оформления перевозки собаки. Изъятые из купонной книжки отдельные документы не действительны.

Срок годности проездных документов, выданных в международном сообщении для следования «туда», составляет 2 мес.; для следования «туда и обратно» — 4 мес. (со дня продажи российскими перевозчиками и со дня отправления поезда зарубежными перевозчиками). В течение срока годности проездных документов пассажир имеет право прервать свою поездку на любой попутной станции, если этому не препятствуют паспортно-административные и визовые правила. Остановка в пути не удлиняет срок годности проездных документов.

Срок годности билета может быть продлен начальником станции или перевозчиком, если пассажир заявил, что вследствие болезни, несчастного случая или другой уважительной причины не может закончить поездку в установленный на проездном документе срок. При этом перевозчик оставляет за собой право установить, является ли такая причина уважительной и на какой период времени следует продлить срок годности билета.

Глава 16

ТАРИФЫ. ЛЬГОТЫ. СБОРЫ

Под железнодорожными тарифами понимается установленная система плат, включающая цены за перевозку пассажиров, багажа, грузобагажа и груза и правила их начисления.

В зависимости от вида сообщений в Российской Федерации установлены два вида пассажирских тарифов: общий пассажирский тариф — при проезде в поездах дальнего следования и пригородный — при проезде в поездах пригородного сообщения.

Общий пассажирский тариф зависит от расстояния поездки, типа вагона и категории поезда.

Расстояние берется с округлением по тарифным поясам, предусмотренным в соответствующих таблицах стоимости проезда. При этом стоимостная ставка за расстояние рассчитывается таким образом, что при увеличении общего расстояния оплата возрастает, а плата за перевозку одного пассажира на один километр снижается.

За основу общего пассажирского тарифа принят тариф на перевозку пассажира в общем вагоне пассажирского поезда. Поездка в более комфортных условиях оплачивается дороже. Так, за проезд пассажиров в вагонах с местами для лежания в общий пассажирский тариф включается доплата за спальное место — плацкарту (нем. *platzkarte*, от *platz* — место и *karte* — карточка, билет), величина которой зависит от типа вагона (плацкартный, купейный или СВ) и расстояния, на которое едет пассажир. Если пассажир путешествует в скором поезде, то за скорость также взимается доплата, размер которой зависит от расстояния. Таким образом, общий пассажирский тариф включает две составляющие: 1) стоимость билета и 2) стоимость плацкарты, которые определяются по специальным таблицам соответствующего прейскуранта в зависимости от расстояния тарифных поясов, типа вагона и категории поезда.

При перевозке пассажиров *в фирменных поездах* действуют тарифы выше обычных в 1,2—1,5 раза, так как в этом случае используются коэффициенты увеличения, относящиеся ко всей стоимости — и к стоимости билета, и к стоимости плацкарты. Эти тарифы также определяются по специальным таблицам (приложению к соответствующему прейскуранту).

Если поездка пассажира происходит *в вагоне повышенной комфортности*, в стоимость проездного документа включается оплата за дополнительные услуги. При этом она добавляется к цене плацкарты. Если же в экстремальных ситуациях по специальному при-

казу МПС продаются билеты на третью полку (как это было, на пример, при выезде из Сочи в конце лета 2000 г.), цена за таки билеты устанавливается как за места в общем вагоне.

Кроме того, в стоимость билета на поезда дальнего следовани включается обязательный *страховой сбор*. Страховой тариф дае право пассажиру при возникновении в пути несчастного случа требовать с перевозчика выплаты материального возмещения. Со гласно Указу Президента РФ от 7 июля 1992 г. № 750 «Об обяза тельном личном страховании пассажиров» (с изменениями о 6 апреля 1998 г.) страховая сумма по обязательному личному стра хованию пассажиров (туристов, экскурсантов) железнодорожно го транспорта, совершающих во внутреннем сообщении междуго родные поездки (за исключением перевозок в пригородном сооб щении), составляет 120 установленных законом на дату приобре тения проездного документа МРОТ.

Страховой тариф имеет фиксированный размер и не зависи от стоимости проезда (с 1 января 1998 г. страховой тариф по обя зательному личному страхованию составляет 2 руб. 30 коп.). Пас сажир считается застрахованным с момента объявления посадки в поезд и до момента оставления вокзала станции назначения. При этом, если пассажир, следующий в пересадочном сообщении, пре рвал поездку или если транзитный пассажир покинул террито рию станции пересадки, правоотношения страхования прерыва ются. Как только он сел в поезд или вернулся на станцию — дого вор о страховании возобновляется.

Пассажиры, имеющие право на бесплатный проезд, также под лежат обязательному страхованию, но без уплаты ими страхового тарифа.

При наступлении страхового случая сотрудник инфраструктуры (начальник станции и т.д.) или сотрудник перевозчика (началь ник поезда и т.д.) обязан составить акт о случившемся и вручит его пассажиру или его родственникам. Этот акт является докумен том, на основании которого пострадавшему выплачивается де нежная компенсация. Порядок составления акта о несчастном слу чае и его вид приведены в приложении 3.

При возврате денег по неиспользованным билетам страховой тариф выплачивается полностью, а по частично использованным тариф не выплачивается.

Согласно «Закону о железнодорожном транспорте» пассажир наряду с обязательным личным страхованием может провести добровольное дополнительное страхование, а также страхование грузов, багажа.

Часть всех этих страховых взносов идет на выплату обязательств в результате несчастных случаев, часть направляется на финансирование мероприятий по предупреждению несчастных случаев и на повышение безопасности перевозок.

Пригородные пассажирские тарифы устанавливаются местными органами власти по предложению перевозчиков. Пригородные тарифы бывают нескольких видов: зонные, общие, покилометровые и абонементные.

Зонные тарифы действуют в пригородном сообщении крупных городов, где участки железных дорог разбиты на тарифные зоны определенной протяженности. При этом устанавливается фиксированная цена за проезд от любой станции, находящейся в одной зоне, до любой станции, находящейся в другой зоне.

Пригородный общий и *покилометровый тарифы* без взимания страхового тарифа применяются на малодеятельных участках железных дорог, пригородные зоны которых характеризуются небольшим пассажиропотоком. Они рассчитываются в зависимости от действительного или фактического расстояния перевозки.

Абонементные тарифы в пригородном сообщении дают право любому пассажиру приобретать билеты на длительный срок (месяц, сезон, полгода, год) на проезд между определенными станциями. В основе их расчета лежит покилометровый или общий тариф и количество поездок. Так, стоимость льготного абонементного билета рассчитывается исходя из количества поездок: месячного — 50 поездок, сезонного — 200 поездок, полугодового — 300 поездок, годового — 600 поездок. Стоимость месячного абонементного билета «Выходного дня» взимается из расчета 12 поездок в месяц.

Среди пассажирских тарифов выделяются *детские тарифы*, распространяющиеся на детей в возрасте от 5 до 10 лет, а также на детей моложе 5 лет, если ребенку предоставляется отдельное место в поезде дальнего следования. Детский тариф в дальних поездах прямого сообщения составляет приблизительно 35 % взрослого и рассчитывается по таблицам соответствующего прейскуранта. В пригородном сообщении он составляет, как правило, 25 % стоимости взрослого тарифа.

Отдельным категориям граждан РФ для проезда по железным дорогам предоставляются определенные льготы, зависящие от категории пассажиров, вида сообщения, сезона перевозки и категории поезда. Эти льготы могут быть в виде бесплатного проезда или скидок от полного тарифа. Среди *граждан, пользующихся льготами*, выделяются следующие группы:

– лица, занимающие определенные должности в государственных органах (Депутаты Госдумы, члены Совета Федерации, судьи);

– заслуженные граждане страны (Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда, лица, награжденные военными и трудовыми орденами, ветераны труда); инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

– лица, сопровождающие определенные категории инвалидов;

– школьники;

— студенты дневных высших и учащиеся средних специальных заведений и др.

Следует иметь в виду, что льготы распространяются только на оплату стоимости проезда граждан, но не распространяются на провоз багажа и ручной клади.

В международном сообщении при перевозках пассажиров между РФ и странами — бывшими союзными республиками СССР (Азербайджаном, Арменией, Белоруссией, Грузией, Казахстаном, Киргизией, Латвией, Литвой, Молдавией, Таджикистаном, Туркменистаном, Узбекистаном, Украиной, Эстонией) действует ***межгосударственный пассажирский тариф (МГПТ)***. Для расчета этого тарифа используются две таблицы — таблица стоимости билета и таблица стоимости плацкарты.

В таблицах стоимости билета приводятся базовые ставки в швейцарских франках в зависимости от расстояния, категории поезда (пассажирский или скорый) и типа вагона (общий, плацкартный, купейный, СВ). При этом в основе расчета МГПТ лежит так называемый принцип «перелома тарифа», когда после пересечения границы расстояние отсчитывается с нуля, т. е. стоимость билета определяется по расстоянию проезда по железной дороге каждой страны отдельно и затем суммируется.

Кроме того, на стоимость билета влияет коэффициент индексации, устанавливаемый каждой страной самостоятельно и колеблющийся от 0,8 до 4. Для Российской Федерации он составляет 2,15.

Для определения стоимости проезда к стоимости билета прибавляется стоимость плацкарты. Она устанавливается по другой таблице в зависимости от общего расстояния с учетом того же коэффициента индексации. В связи с тем что коэффициенты индексации в разных государствах отличаются друг от друга, на одних и тех же участках стоимость проезда в различных поездах может существенно различаться.

В межгосударственном сообщении аналогичным образом рассчитывается стоимость проезда по железным дорогам детей в возрасте от 5 до 10 лет. Для этой цели составлены таблицы стоимости детского билета и детской плацкарты.

*В международном сообщении со странами дальнего зарубежья существуют два типа пассажирских тарифов: «**Восток-Запад**» и «**Восток**»*. Тариф «Восток-Запад» действует при перевозках между Россией, Западной Европой и Скандинавией. По тарифу «Восток» осуществляются перевозки между Россией, Китаем, Монголией и Кореей. Принцип расчета тарифов аналогичен вышеизложенному — тариф состоит из двух слагаемых, которые определяются по таблицам. В одной таблице указывается стоимость билета в зависимости от расстояния между пунктами и класса вагона (1-й и 2-й классы), в другой — стоимость плацкарты, также зависящая от

расстояния и класса вагона. Характеристика классов вагонов приведена в таблице 7.

Тариф «Восток-Запад» рассчитывается в денежных единицах Евро, а тариф «Восток» — в швейцарских франках. В обоих случаях провозная плата переводится в валюту той страны, где производится платеж.

Детские тарифы в международном сообщении со странами дальнего зарубежья устанавливаются как 50%-ная скидка от стоимости взрослого тарифа и распространяются на детей от 4 до 12 лет и младше 4 лет с предоставлением ребенку отдельного места.

Для перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа применяются багажные и грузобагажные тарифы, величина которых зависит от массы перевозимых вещей и расстояния перевозки. Правила расчета и применения таких тарифов в различных странах различны. В России, например, существует минимальная масса отправки багажа и грузобагажа, составляющая 10 кг. Грузобагажные тарифные ставки превышают багажные почти в 2 раза. Для определения багажных и грузобагажных тарифов также используются таблицы соответствующего прейскуранта, причем в таблицы может включаться сбор за объявленную ценность вещей.

Грузовые тарифы устанавливаются на перевозку грузов и зависят от их себестоимости, расстояния перевозки и вида отправки груза — повагонным, контейнерным способами или мелкой грузовой отправкой.

При железнодорожных перевозках пассажирам на станциях и в пути следования предоставляется ряд операций за дополнительную плату, осуществляемую по определенным ставкам. Эти платы называются ***сборами***. Часть их них может быть включена в сто-

Таблица 7

Характеристика классов вагонов

Класс вагона и класс спального места	Количество мест в купе	Класс проездного билета
Спальный вагон		
Турист	4	2-й класс
Турист	3	2-й класс
Дубль	2	1-й класс
Сингл	1	1-й класс
Купейный вагон		
2-й класс	6	2-й класс
2-й класс	4	2-й класс

имость перевозочного документа, часть взимается самостоятельно. К первой группе относятся: 1) сбор за оформление билетов (он взимается от 9 сут. до момента отправления поезда); 2) сбор за доставку билетов на дом или по месту работы; 3) сбор за объявление ценности багажа или грузобагажа и др. Ко второй группе относятся: 1) сбор за операцию возврата денег за неиспользованный проездной документ; 2) сбор за перевозку ручной клади в вагоне—передвижной камере хранения; 3) сбор за хранение прибывшего багажа и др.

Сведения об изменении тарифов на перевозки пассажиров, а также соответствующих сборов должны доводиться до населения через средства массовой информации не позднее чем за 5 дней до их введения в действие, а сведения об изменении тарифов на перевозки грузов (и соответствующих сборов) — не позднее чем за 10 дней до их введения в действие.

Глава 17

ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Перевозка пассажиров на железных дорогах Российской Федерации осуществляется в соответствии с «Законом о железнодорожном транспорте», «Правилами оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте» и «Правилами перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам России».

Согласно этим документам каждый ***пассажир обязан*** иметь при себе проездной документ (билет); хранить его в течение всего времени поездки и предъявлять по требованию лиц, производящих контроль (за исключением случаев, когда билет хранится у проводника вагона или у сопровождающего группу, если это групповой билет). Безбилетный проезд пассажиров влечет за собой наложение штрафа.

Каждый ***пассажир имеет право*** занимать при проезде одно место. При наличии свободных мест при приобретении проездного документа пассажиру могут быть предоставлены дополнительные места с оплатой их полной стоимости.

Если *при оформлении билета по вине перевозчика была допущена ошибка* (билет неправильно оформлен, выдан билет без наличия свободных мест, продано два билета на одно место и др.), то такому пассажиру необходимо при его согласии предоставить место в другом вагоне, в том числе более высокой категории, без взимания дополнительной оплаты. Если с согласия пассажира ему предоставляется место, стоимость которого ниже купленного им ранее, разница в стоимости возмещается. При невозможности предоставить место пассажиру в этом же поезде перевозчик обязан предоставить ему соответствующее место в другом поезде, при этом проездной документ переоформляется без взимания дополнительных платежей. При отказе пассажира от предложенной замены места ему возвращается стоимость проездного документа полностью.

Пассажир *при проезде в поездах дальнего следования* вправе провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место. Если ребенок до 5 лет занимает отдельное место, на него необходимо приобрести детский билет. Если с пассажиром едет более одного ребенка в возрасте до 5 лет, одного можно провезти бесплатно, а на остальных необходимо приобретать детские билеты. Все дети в возрасте от 5 до

10 лет провозятся в поездах в соответствии с детским тарифом. Дети старше 10 лет провозятся по взрослому тарифу. Возраст ребенка определяется на день начала перевозки. Проезд детей в поездах дальнего следования в возрасте до 10 лет без сопровождения взрослых не допускается (за исключением учащихся, пользующихся железнодорожным транспортом для посещения школы).

При проезде в пригородном поезде пассажир может провозить бесплатно любое количество детей в возрасте до 5 лет.

В международном сообщении дети в возрасте до 4 лет, для которых не требуется отдельного места, провозятся бесплатно без оформления на них проездных документов. За детей от 4 до 12 лет и за детей младшего возраста, для которых требуется отдельное место, оплачивается 50 % стоимости билета взрослого пассажира. Для детей старше 12 лет требуется проездной билет, как для взрослого. Помимо этого, для ребенка старше 10 лет требуется плацкарта на спальное или кушетное место. При перевозке в спальных вагонах одно спальное место может быть использовано двумя пассажирами в том случае, если один из них моложе 10 лет.

Пассажир вправе провозить с собой бесплатно кроме мелких вещей ручную кладь, размеры и масса которой определяются соответствующими правилами. *Ручной кладью* считаются легко переносимые предметы и вещи независимо от рода и вида упаковки, т.е. вещи, по своим размерам без затруднения помещающиеся в вагонах на местах, предусмотренных для размещения ручной клади. Ручная кладь провозится пассажиром под его ответственность.

Пассажир имеет право в пути следования один раз сделать *остановку с продлением срока годности билета* не более чем на 10 суток. Обстоятельства, по которым он решил прервать поездку, не имеют значения. Однако в этом случае пассажир должен предъявить свой документ начальнику вокзала или станции в течение 4 ч с момента прибытия поезда на станцию. На билет начальником станции налагается штемпель: «Станция..., остановка с продлением срока годности..., часы..., число..., месяц..., год..., подпись...». Проездной документ, имеющий штемпель остановки, может быть оформлен для продолжения поездки до станции назначения, если в оставшийся срок годности можно до этой станции доехать.

При желании возобновить прерванную поездку с той же станции, на которой была сделана остановка, пассажир должен закомпостировать билет на этой станции и сделать доплату за плацкарту, поскольку при остановке в пути следования доплата за спальное место теряет свою действительность и стоимость ее пассажиру не возвращается. Кроме того, при дальнейшем следовании после остановки в пути поездом или в вагоне нижеоплачиваемой категории ранее произведенные доплаты не возвращаются. Доплата за скорость сохраняет свое действие наравне с билетом. Пасса-

жир, сделавший остановку в пути с продлением срока действия проездного документа, не вправе больше прерывать свою поездку.

Перерыв поездки по пригородному билету не допускается, если это не вызывается условиями движения поезда.

Пассажир имеет *право продлить срок действия билета в случае болезни в пути следования* на время болезни. Основанием, подтверждающим вынужденную остановку, является документ лечебного учреждения, установившего заболевание. Выздоровев, пассажир при желании имеет право продлить поездку. В этом случае начальник железнодорожной станции обязан проллить старый или выдать пассажиру новый бесплатный проездной документ и обеспечить отправление такого пассажира первым отходящим поездом. На руках у пассажира в таких случаях должен быть акт о прекращении поездки ввиду заболевания, который составляется на той станции, где пассажир прекратил поездку. Если после выздоровления пассажир не желает продолжать путешествие, то на основании данного акта ему возвращается стоимость проезда за непроследованное расстояние (за исключением стоимости плацкарты).

При опоздании согласованных поездов по вине перевозчика выданный пассажиру проездной документ, оформленный от другой станции, сохраняет свое действие и должен быть переоформлен на ближайший поезд, следующий до станции назначения, указанной в билете. Если пассажир отказывается от поездки ввиду опоздания согласованных поездов и возвращает неиспользованный билет, стоимость проезда и все сборы возвращаются ему полностью.

Пассажир имеет право выезжать поездом, отходящим ранее того, на который куплен билет (при наличии свободных мест), однако переоформление проездных документов на ранее отходящий поезд производится только в случаях, если осталось менее 24 ч до отправления этого поезда. При этом, если условия проезда в новом поезде меняются на более комфортные, пассажир обязан доплатить разницу в стоимости проезда; если же условия меняются на менее комфортные, пассажиру возвращается разница в стоимости проезда. Допускается переоформление детского проездного документа на проездной документ за полную стоимость. За переоформление билетов взимается определенный сбор.

Следует отметить, что *переоформление различных видов билетов* осуществляется по-разному. Переоформление проездных документов через систему «Экспресс» производится, как правило, с выдачей нового билета. Переоформление билетов ручной выписки осуществляется или путем наложения нового компостера и выдачей квитанции разных сборов за улучшение условий перевозки, или путем выписки нового билета после операции возврата старого (это зависит от того, какому перевозчику принадлежит вагон нового поезда).

Если *пассажир после отправления поезда потерял проездной документ* (или последний остался у провожающего), он считается безбилетным и с него взыскиваются штраф и стоимость проезда в полном размере по квитанции разных сборов. Если впоследствии билет обнаружится, вторичные платежи могут быть возвращены по письменному заявлению пассажира в адрес перевозчика с приложением к нему неиспользованного билета и выданной квитанции разных сборов.

Пассажир имеет право перейти в вагон вышеоплачиваемой категории в том случае, если в нем имеется свободное место. При этом о своем желании он должен заявить начальнику поезда через проводника вагона. Доплата за более комфортные условия оформляется по квитанции разных сборов, а ее размер определяется как разница в стоимости проезда в вагонах соответствующих категорий за расстояние между станцией, где пассажир занял место в вагоне, и станцией, до которой он желает следовать в вагоне более высокой категории.

Если *пассажир отстал от поезда*, он должен заявить об этом начальнику станции. Если у отставшего от поезда пассажира остались в вагоне его вещи или билет, начальник станции обязан сразу дать телеграмму начальнику поезда о снятии оставленных вещей или передаче билета на станцию по ходу поезда, где продолжительность стоянки не менее 10 мин. Получив телеграмму, начальник поезда и проводник того вагона, где оставлены вещи, принимают меры к снятию и сохранению вещей отставшего пассажира. После этого вещи и билет сдаются на станцию по акту с указанием наименования и количества мест или проездного документа, после чего об этом сообщается на станцию, где остался пассажир. На основании данного уведомления пассажиру выдается бесплатный билет (общий или плацкартный) без предоставления места от пункта нахождения пассажира до станции, где оставлены снятые с поезда вещи.

Отставшему пассажиру на основании акта о снятии ручной клади или проездного документа возобновляется срок действия проездного документа на следующий поезд. Плата за уведомление о снятии ручной клади или проездного документа не взимается.

Если *пассажир опоздал на поезд*, начальник станции обязан возобновить действительность проездного документа на другой поезд, если об этом заявлено в течение 3 ч с момента отправления поезда, на который был приобретен проездной документ. При этом пассажир должен доплатить стоимость плацкарты. В случае отказа пассажира от поездки ему возвращаются внесенные платежи за вычетом стоимости плацкарты.

При опоздании на поезд вследствие болезни или несчастного случая, подтвержденных соответствующими документами, в течение 3 сут. с момента отправления поезда пассажиру разрешается

возобновить проездные документы на другой поезд с доплатой стоимости плацкарты или выплатить ему стоимость проезда за вычетом стоимости плацкарты. При этом ставится штамп: «Действительность проездного документа восстановлена..., число..., месяц..., год..., подпись...».

Если *пассажир проехал свою станцию назначения*, указанную в проездном документе, то составляется акт за подписью начальника поезда, проводника вагона и пассажира. В акте указываются фамилия пассажира, номер проездного документа, номера поезда, вагона, маршрут следования поезда, станция фактической высадки пассажира. Этот акт дает пассажиру право возвратиться до станции назначения бесплатно.

Пассажир вправе на любом участке пути следования (на любой железнодорожной станции, где поезд имеет остановку) прервать поездку и в течение 4 ч с момента прибытия поезда на станцию получить обратно стоимость проезда за непроследованное расстояние за вычетом стоимости плацкарты.

При отцепке вагона из-за технической неисправности в пути следования начальник станции совместно с перевозчиком обязаны принять меры к прицепке другого вагона и перевести в него пассажиров. Если же прицепка невозможна, перевозчик обязан разместить пассажиров на свободные места, хотя бы и более высокой категории. При этом доплата с пассажиров не взыскивается, постельное белье выдается вновь — бесплатно. Пассажиры, не размещенные в том же поезде, должны быть отправлены с ближайшим отходящим по времени поездом по переоформленным проездным документам.

Пассажир имеет право сдать билет обратно в кассу, если он решил отказаться от поездки. При этом причина, по которой он это делает, не имеет значения. Если билет сдается:

– не позднее чем за 8 ч до отправления поезда, пассажир получает полную стоимость проезда (стоимость билета и стоимость плацкарты);

– менее чем за 8 ч, но не позднее чем за 2 ч до отправления поезда, ему возвращается стоимость билета и 50 % стоимости плацкарты;

– менее чем за 2 ч до отправления поезда, то получает обратно только стоимость билета, а стоимость плацкарты не выплачивается.

Если билет на обратный путь сдается в пункте его приобретения:

– не позднее чем за 24 ч, пассажир получает полную стоимость проезда;

– в срок меньше суток до отправления поезда, пассажиру возвращают стоимость проезда за вычетом плацкарты.

При возврате проездного документа в пункте обратного отправления действует порядок, описанный выше.

Следует иметь в виду, что проездной документ с отметкой «багаж» может быть принят к возврату только после возвращения пассажиру багажа и нанесения отметки об этом на проездном документе или после доплаты пассажиром разницы между тарифами грузобагажа и багажа по квитанции разных сборов. При этом багажный кассир перечеркивает отметку «багаж» и вписывает в проездной документ номер квитанции разных сборов с указанием взысканной суммы.

Возврат денежных сумм по неиспользованным проездным документам производится при предоставлении документов, удостоверяющих личность пассажира, и под расписку установленной формы. При возврате проездных документов с пассажиров, как правило, взимается установленный комиссионный сбор — за операцию по оформлению возврата платежей.

В случае *задержки отправления поезда дальнего следования или его опоздания на железнодорожную станцию назначения* пассажир вправе в течение 45 дней предъявить претензию в адрес перевозчика об уплате штрафа, предусмотренного ст. 110 «Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации». В соответствии с этой статьей перевозчик должен уплатить пассажиру штраф в размере 3 % стоимости проезда за каждый час задержки (но не более чем в размере стоимости проезда), если не докажет, что задержка или опоздание поезда произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни или здоровью пассажира неисправности транспортных средств, возникшей не по вине перевозчика, или иных не зависящих от перевозчика обстоятельств. Следует, однако, иметь в виду, что задержка или опоздание поезда менее чем на 1 ч в расчет не принимается.

Пассажиры обязаны соблюдать общественный порядок, правила пользования пассажирскими вагонами и вокзальными помещениями и бережно относиться к имуществу организаций железнодорожного транспорта.

Перевозчик вправе отказать в перевозке или удалить пассажира из поезда, если пассажир при посадке в поезд или в пути следования находится в нетрезвом состоянии; нарушает общественный порядок и правила проезда; распивает спиртные напитки и мешает спокойствию других пассажиров. В этом случае отказ в посадке или снятие с поезда производится либо проводником вагона, либо другим должностным лицом железнодорожного транспорта, либо, при неподчинении, сотрудниками милиции. Такому лицу на проездном документе начальник поезда (механик-бригадир) делает отметку «Поездка прекращена на основании подпункта "а" пункта 27 Правил оказания услуг», а деньги за проезд и провоз багажа не возвращаются.

Перевозчик имеет право снять пассажира с поезда в том случае, если пассажир находится в болезненном состоянии, наруша-

ющем спокойствие окружающих, и если при этом нет возможности поместить его отдельно. В данной ситуации пассажира удаляют при обязательном участии врачебно-медицинского персонала и лишь на той станции, где имеются соответствующие лечебно-медицинские учреждения. В этом случае пассажиру возвращаются деньги за непроследованное расстояние за вычетом стоимости плацкарты или же делается отметка об остановке и продлении срока годности билета. Если больному медперсонал ставит диагноз инфекционного заболевания или острого пищевого отравления, проводник обязан переписать данные пассажиров, находившихся в контакте с больным.

В пассажирских вагонах дальних поездов курение разрешается в тамбуре вагона с некотловой стороны. В вагонах пригородных поездов курение запрещается (в том числе и в тамбуре). В противном случае налагается штраф.

Если по вине железной дороги с пассажиром произошел *несчастный случай*, он имеет право на получение страхового возмещения, так как в стоимость билета входит страховой тариф. При получении травмы в результате несчастного случая на железнодорожном транспорте пассажиру выплачивается часть страховой суммы, соответствующей степени тяжести травмы. В случае смерти пассажира страховая сумма полностью выплачивается родственникам погибшего. Выплата страховой суммы пассажиру или его наследникам должна производиться не позднее 10 дней после получения страховщиком акта о несчастном случае.

В некоторых случаях возникает необходимость в перевозке больных пассажиров. В таких ситуациях перевозка больных, требующих изоляции, производится с участием сопровождающих в изолированных купе с оплатой полной стоимости всех мест в занимаемом купе, независимо от числа единиц едущих. Организации или лица, отправляющие таких больных, обязаны заблаговременно, но не позднее чем за 5 дней подать заявку для подготовки отдельного купе. К заявке должно быть приложено требование врача с указанием условий перевозки. Если необходимо перевезти группу больных пассажиров в отдельных санитарных вагонах, такая перевозка осуществляется на условиях аренды с оплатой на общих основаниях.

Глава 18

ПЕРЕВОЗКА РУЧНОЙ КЛАДИ, БАГАЖА И ГРУЗОБАГАЖА

При перевозке железнодорожным транспортом гражданам Российской Федерации и других государств предоставляется право перевозить личные вещи в качестве ручной клади, багажа и грузобагажа.

Перевозка ручной клади. К ручной клади относятся легко переносимые вещи, размещающиеся в вагонах поездов вместе с пассажирами на специально отведенных для этого местах — в рундуке (ящик, расположенный под нижней полкой), на третьей полке, в нише над дверью купе в поездах дальнего следования и на специальных полках в пригородных поездах. При этом преимущественное право пользования рундуком имеют пассажиры, занимающие нижние полки. Провозить ручную кладь в коридорах, тамбурах, проходах и на местах, предназначенных для пассажиров, запрещается.

В настоящее время *масса ручной клади*, провозимой бесплатно в дальних поездах, составляет не более 36 кг на один проездной документ независимо от вида билета — детский, взрослый или льготный. В вагонах СВ (с 2-местными купе) разрешается провозить бесплатно до 50 кг ручной клади на один проездной документ. В счет нормы провоза ручной клади в поездах дальнего следования разрешается провоз при себе детских колясок, байдарок в разобранном виде, которые по своим размерам могут быть размещены на местах, предназначенных для ручной клади.

При проезде в поездах дальнего следования допускается помимо установленной нормы провезти ручную кладь за дополнительную плату. При этом ручная кладь массой до 14 кг оплачивается по багажному тарифу (как за 10 кг багажа) с выдачей пассажиру квитанции «Багаж на руках». Провоз излишней ручной клади массой до 50 кг разрешается в вагонах с 2-местными купе (СВ) и 4-местными купе и оформляется дополнительным проездным документом (билетом), купленным за полную стоимость. Если масса дополнительной ручной клади составляет до 150 кг, то в этом случае ее разрешается провозить в отдельном купе с оплатой полной стоимости билетов за четыре места.

Размер ручной клади по сумме трех измерений не должен превышать 180 см. За дополнительную плату разрешается перевозить в качестве ручной клади электронную, бытовую, видео- и аудиотехнику, превышающую указанный размер, не более одного предмета на один билет (в том числе и в пригородных поездах). При

этом независимо от массы вещей их оплата производится по тарифу багажа массой 30 кг и оформляется выдачей пассажиру квитанции «багаж на руках». В том случае, если пассажир желает «купить» дополнительное место для перевозки данной техники, дополнительная плата по багажному тарифу не взимается.

Обеспечение целостности и сохранности ручной клади является обязанностью пассажира.

Не допускаются к перевозке ручной кладью вещи, способные повредить или загрязнить вагон и вещи других пассажиров, а также зловонные, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества. Огнестрельное оружие разрешается перевозить только в качестве ручной клади, при этом оно должно находиться в разряженном состоянии отдельно от патронов.

Излишнюю ручную кладь пассажир может перевезти в передвижных камерах хранения, включенных в состав поездов. При этом за перевозку каждого места ручной клади взимается сбор установленного размера. За утрату, недостачу и порчу ручной клади, перевозимой в вагонах—передвижных камерах хранения, ответственность несет перевозчик в порядке, установленном в отношении багажа.

Провоз ручной клади сверх установленной нормы без надлежащей оплаты влечет за собой *наложение штрафа*. После уплаты штрафа пассажир обязан оплатить стоимость провоза излишней ручной клади за весь путь следования по тарифу багажа. При обнаружении у пассажира излишней массы ручной клади контролирующий должен составить акт на проводника вагона, допустившего в вагон пассажира с ручной кладью сверх установленной нормы. Акт направляется по месту работы проводника.

Штраф налагается и при обнаружении в ручной клади предметов и веществ, запрещенных к перевозке. Пассажиры, провозящие запрещенные к перевозке вещи или продукты, удаляются из поезда. В отдельных случаях (если нанесен ущерб здоровью и жизни окружающих) пассажир может привлекаться к уголовной ответственности.

В *пригородных поездах* пассажир имеет право бесплатно перевезти ручную кладь массой не свыше 36 кг и дополнительно за плату, осуществляемую по фиксированным ставкам и оформленную билетом, — не свыше 50 кг. К перевозке ручной кладью в пригородных поездах допускаются в счет нормы бесплатного провоза детские коляски, растения, саженцы и другие посадочные материалы с обвязанной кроной и упакованными корневищами, не превышающие по высоте 180 см. В тамбуре пригородного поезда за фиксированную плату разрешается перевозить не более одного велосипеда в неразобранном виде.

Перевозка багажа. Согласно «Закону о железнодорожном транспорте» перевозчик обязан при предъявлении пассажиром проезд-

ного документа (билета) принять для перевозки багаж и отправить его ближайшим поездом до станции назначения. Багажом считаются вещи, принадлежащие лично пассажиру, необходимые ему по окончании поездки и принимаемые к перевозке в поезде, где имеется багажный вагон, или в почтово-багажном поезде. Оплата перевозки багажа осуществляется по багажному тарифу.

На перевозчике лежит обязанность обеспечить сохранность багажа, принятого к перевозке. При этом перевозчик отвечает за принятый багаж с момента принятия его для перевозки до выдачи его получателю багажа.

На один проездной документ разрешается принимать к перевозке багаж массой до 200 кг. *Масса одного места багажа* не должна быть менее 10 кг и более 75 кг. Неделимые вещи массой более 75 кг (но не более 165 кг) могут приниматься в количестве одного предмета на один проездной документ.

Багаж может быть сдан к перевозке как на станции отправления поезда, так и на любой промежуточной станции по пути следования. Железнодорожной станцией назначения багажа может быть не только конечная станция следования пассажира, но и любая другая станция, расположенная на пути следования. Вместе с тем багаж не может быть отправлен далее пункта следования самого пассажира согласно купленному им проездному документу.

Багаж для перевозки принимается от пассажира или через багажное отделение станции, или непосредственно в багажный вагон приемосдатчиком багажа. В первом случае в подтверждение приемки багажа к перевозке пассажиру выдается багажная квитанция, удостоверяющая заключение договора перевозки багажа. В ней указывается номер проездного документа, масса багажа, уплаченная сумма за его перевозку и почтовый адрес, по которому по желанию пассажира может быть направлено извещение о прибытии багажа (при этом в перевозочных документах в графе «особые отметки» на станции отправления делается отметка «с уведомлением»).

Во втором случае прием багажа непосредственно от пассажира в багажный вагон удостоверяется выдачей пассажиру ярлыка установленной формы. На железнодорожной станции назначения багаж выдается из багажного отделения станции в обмен на ярлык после получения багажной кассой всех причитающихся платежей. В правовом отношении значение ярлыка соответствует значению багажной квитанции. Кроме того, неделимые предметы (детские и инвалидные коляски, велосипеды и др.) также могут приниматься к перевозке непосредственно приемосдатчиком багажного вагона, курсирующего в поезде. Прием таких предметов к перевозке производится после предварительной оплаты в билетной или багажной кассе, исходя из расстояния и фиксированной массы каждого предмета — 20 кг, а массой более 20 кг — с опла-

той за фактическую массу по тарифу багажа. На станции назначения такой багаж выдается пассажирам непосредственно из багажного вагона.

Пассажир может сдать свой багаж заблаговременно. При предварительном приеме багажа (свыше 2 календарных суток до отправления поезда, с которым будет отправлен багаж) взимается определенный денежный сбор.

Багаж выдается любому лицу, предъявившему багажную квитанцию или ярлык и проездные документы. Если у пассажира отсутствует билет, багаж выдается предъявителю квитанции только после доплаты, определяемой как разница между стоимостью провоза грузобагажа и багажа. Если потеряны квитанция или ярлык, пассажир обязан написать заявление (с перечислением всех вещей и предметов, с указанием их характерных признаков), на основании этого заявления железнодорожная станция может выдать багаж.

По желанию пассажиров багаж может быть доставлен на дом (при наличии на станции транспортных средств) с оплатой таких дополнительных услуг.

Перевозка грузобагажа. Грузобагаж — это вещи или иные материальные ценности, перевозимые в пассажирских и почтово-багажных поездах по письменному заявлению граждан — без предъявления железнодорожного проездного документа. В подтверждение заключения договора перевозки грузобагажа клиенту выдается грузобагажная квитанция.

Оплата грузобагажа, принятого как от отдельных граждан, так и от организаций, производится по тарифу грузобагажа. Грузобагаж от организаций и учреждений принимается при наличии возможности его отправить с разрешения начальника станции.

Прибывший в адрес физических лиц грузобагаж выдают получателю или по его доверенности, оформленной в установленном порядке, другому лицу по предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, под расписку на обороте дорожной грузобагажной ведомости с указанием паспортных данных и места жительства. Грузобагаж, прибывший в адрес юридического лица, выдается по доверенности, подписанной руководителем и бухгалтером указанного юридического лица и заверенной печатью.

Грузобагаж принимается к перевозке как в упакованном, так и в неупакованном виде (если отсутствие упаковки не влияет на его сохранность).

Упаковка багажа и грузобагажа, принимаемых к перевозке, должна обеспечивать их сохранность в течение всего времени перевозки, а также предохранять от причинения вреда багажу других пассажиров. При этом каждое место должно быть приспособлено или иметь устройства, позволяющие переносить его при погрузке, перегрузке и выгрузке.

Если багаж (грузобагаж) имеет неисправную упаковку, то это может явиться причиной отказа в приемке его для перевозки.

Пассажиры могут предъявить к перевозке *багаж*, а отправители — *грузобагаж с объявленной ценностью*, за что взимается сбор. Если у работника железнодорожной станции возникли сомнения в правильности оценки пассажиром или отправителем своего багажа или грузобагажа, он имеет право потребовать вскрытия багажа или грузобагажа для проверки. Их стоимость определяется исходя из их цены, указанной в счете продавца или предусмотренной договором, а при отсутствии счета или указания цены в договоре — исходя из цены, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары. Если багаж пассажира принят без объявленной ценности, в багажной квитанции в графе «Объявленная ценность» должна быть сделана отметка «От объявления ценности отказываюсь», которую подписывает пассажир. Продукты питания провозятся багажом или грузобагажом без объявления ценности и под ответственность отправителя в порядке, предусмотренном правилами перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа.

Существует *запрет на перевозку* ряда веществ и предметов в качестве *багажа и грузобагажа*. К таким предметам относятся: огнестрельное оружие; взрывчатые, ядовитые, зловонные вещества; наркотические, психотропные, инфекционные, огнеопасные, легковоспламеняющиеся, самовозгорающиеся и другие вещества, которые могут причинить определенный вред людям, перевозчикам и железной дороге.

При обнаружении в сданном багаже или грузобагаже таких веществ и предметов уплачивается штраф в размере десятикратной стоимости платы за провоз такого багажа независимо от того, повлекло это нарушение за собой тяжкие последствия или нет. Если же тяжкие последствия имеются, то за это предусмотрена административная и уголовная ответственность.

Не допускается перевозка в багаже и грузобагаже документов, денежных сумм, облигаций и других ценностей, а также хрупких и бьющихся предметов.

Перевозчик обязан доставить багаж (грузобагаж) в пункт назначения *в определенный срок*. Это связано с тем, что задержка получения багажа приносит пассажиру ряд неудобств — необходимо дожидаться багаж, невозможно воспользоваться им своевременно. Поэтому срок доставки багажа является обязательным условием договора перевозки. При этом срок доставки багажа и время, необходимое для его выдачи, входят в состав всего срока исполнения договора.

Дата отправления багажа (грузобагажа) указывается в перевозочных документах станцией отправления, а дата прибытия — станцией назначения.

В том случае, если багаж (грузобагаж) не прибыл в установленное время на станцию назначения, последняя должна на оборотной стороне багажной (грузобагажной) квитанции сделать отметку о его неприбытии. При этом станция получает от пассажира заявление, в котором он указывает свой адрес и способ уведомления о прибытии багажа, а сама станция в установленном порядке начинает розыск неприбывшего багажа (грузобагажа).

За просрочку доставки багажа (грузобагажа) перевозчик уплачивает получателю пени в размере 3 % стоимости перевозки багажа за каждые сутки просрочки (неполные сутки считаются за полные), но не более чем в размере платы за перевозку багажа. Просрочка доставки багажа (грузобагажа) исчисляется с 24 ч суток, в которые должен прибыть багаж. Уплата штрафа за опоздание в доставке багажа (грузобагажа) производится начальником станции на основании акта, составленного по требованию пассажира работниками железнодорожного транспорта. Однако существуют обстоятельства, освобождающие перевозчика от уплаты пени за просрочку, — это непреодолимая сила (стихийные бедствия — землетрясение, наводнения, обвалы и т.д.), военные действия, блокады, эпидемии и др.

Багаж (грузобагаж) считается утраченным, если он не прибудет на станцию назначения по истечении 30 сут. после окончания срока доставки (для юридических лиц этот срок в отношении грузобагажа составляет 10 дней). При этом не имеет значения, действительно ли он утрачен (похищен, уничтожен, потерян) или только задержан в пути следования.

Через 30 дней после заявления пассажира о неприбытии багажа (грузобагажа) пассажир имеет право потребовать возмещения за утерянные вещи. Перевозчик обязан выплатить их стоимость (если это не связано с форс-мажорными обстоятельствами). *Возмещение ущерба, причиненного за перевозку багажа (грузобагажа)*, происходит в следующих случаях: при утрате или недостаче багажа (грузобагажа) — в размере стоимости утраченных или недостающих вещей; при повреждении (порче) багажа (грузобагажа) — в размере суммы, на которую понизилась их стоимость, а при невозможности восстановления поврежденных вещей — в размере их стоимости; при утрате багажа (грузобагажа) с объявленной стоимостью — в размере объявленной стоимости. Если на багаж не объявлена ценность и стоимость багажа документально не подтверждена, то возмещение ущерба производится за каждый недостающий килограмм в размере, установленном МПС РФ. Кроме этого, перевозчик возвращает получателю и плату за перевозку багажа (грузобагажа).

Если все же багаж (грузобагаж) прибыл после истечения 30-дневного срока, получатель может получить свой багаж (грузобагаж), но при этом он обязан возвратить перевозчику сумму, выплаченную ранее за багаж (грузобагаж) как за утерянный.

Если же получатель отказывается забрать прибывшие вещи, то через 4 сут. после увеломления получателя о прибытии багажа (грузобагажа) железнодорожная станция вправе реализовать багаж (грузобагаж) (однако для этого необходимы письменные документы об отказе получателя о прибытии багажа (грузобагажа) — на случай возникновения споров).

На станции прибывший багаж и грузобагаж могут храниться бесплатно в течение суток (24 ч — не считая дня прибытия). Плата за хранение багажа сверх установленного срока производится в виде фиксированного сбора за каждые сутки.

Багаж и грузобагаж, не востребованные получателями в течение 30 дней с момента уведомления (в письменной форме) о прибытии их на станцию, подлежат реализации в соответствующем порядке. Для юридических лиц (организаций) этот срок составляет 10 дней.

Перевозка животных. Пассажиры могут провозить мелких домашних животных, собак и птиц в пассажирских вагонах при себе сверх установленной нормы ручной клади (за исключением СВ и вагонов с повышенной комфортностью) или в багажных вагонах. В любом случае для перевозки животного необходимо предъявить ветеринарное свидетельство соответствующей формы.

Если *животные провозятся при себе*, они должны быть помещены в ящики, корзины, клетки и свободно размещаться на местах, отведенных для перевозки ручной клади. Собаки, если они не помещены в тару, должны быть в намордниках, на цепочке или на поводке. Плата за перевозку мелких животных общей массой одного места до 20 кг в поездах дальнего следования производится из расчета как за 20 кг багажа, а массой более 20 кг — за фактическую массу. Провоз без оплаты домашних животных и птиц влечет наложение штрафа. После уплаты штрафа пассажир обязан оплатить провоз животного.

В поездах дальнего следования крупные собаки (в том числе служебные) могут перевозиться в нерабочем тамбуре первого за локомотивом вагона (не более двух собак) под наблюдением их владельца или сопровождающего или в отдельном купе купейного вагона (кроме вагонов повышенной комфортности) с оплатой полной стоимости всех мест в купе. В последнем случае дополнительная плата за животного не взимается.

Животные при пассажирах в пригородных поездах перевозятся по билетам, продаваемым в пригородных кассах по фиксированным ставкам, зависящим от расстояния.

Размеры тарифных ставок за провоз в пригородных поездах домашних животных и птиц, как уже отмечалось ранее, устанавливаются перевозчиком. Крупные собаки должны перевозиться в тамбурах пригородных поездов под наблюдением владельца или сопровождающего.

Собак-поводырей слепые пассажиры провозят с собой бесплатно в вагонах всех категорий. Диких животных перевозить в качестве ручной клади не разрешается.

В *багажных вагонах пассажирских поездов* перевозка домашних животных и птиц производится в специальных контейнерах или ящиках с поддонами, гарантирующими от порчи находящийся в вагоне багаж или грузобагаж. При этом кормление и уход за животными в процессе перевозки лежат на обязанности владельца или сопровождающего.

В багажных вагонах допускается перевозить пчел в переходный сезонный период при температуре наружного воздуха не выше 10°С. Диких животных перевозить багажом не разрешается.

Всех животных принимают к перевозке не ранее чем за 1 ч до отправления поезда. На перевозку багажом животных выдают багажную квитанцию, в которой делают отметку «Собака в клетке», «Птица в клетке» и т.д. с указанием общей массы с тарой и числом провозимых животных и птиц.

Животные должны быть получены пассажиром на станции назначения немедленно по прибытии поезда, в котором они перевозились, но не позднее чем через 12 ч с момента прибытия. После этого времени они подлежат передаче торгующим организациям по акту. *В случае утраты квитанции*, по которой осуществлялась перевозка животных, они могут быть выданы пассажиру только по предъявлении доказательств принадлежности ему отправки под расписку с указанием фамилии, имени, отчества и постоянного места жительства.

Особенности перевозки ручной клади и багажа за рубежом. Следует иметь в виду, что в международном сообщении имеются некоторые особенности при перевозке ручной клади, багажа и грузобагажа. Так, общая масса ручной клади, провозимой бесплатно в вагонах, не должна превышать 35 кг для взрослого пассажира и 15 кг для детей до 12 лет. Каждое место ручной клади при этом не должно превышать размера 100 × 40 × 60 см.

К перевозке в качестве багажа допускаются предметы, необходимые пассажирам во время поездки и содержащиеся в чемоданах, сумках, дорожных мешках, тюках или другой упаковке, массой одного багажного места не более 25 кг и размера, не превышающего 100 × 60 × 30 см. При этом количество мест на одного пассажира не должно быть более трех. В сообщениях с Бельгией, Боснией-Герцеговиной, Данией, Эстонией, Финляндией, Францией, Грецией, Великобританией, Италией, Югославией, Хорватией, Македонией, Нидерландами, Норвегией, Румынией, Швецией, Словенией, Испанией, Турцией и Венгрией перевозка и транзит багажа не разрешаются.

Провоз собак и некрупных домашних животных и птиц при себе разрешается лишь в том случае, если они находятся в подходящих

перевозных средствах (клетках, ящиках, корзинах и т.п.) и не досаждают соседним пассажирам своим запахом или шумом и если никто из пассажиров не возражает против этого.

Провоз собак оплачивается вполцены от обычной стоимости проезда по 2-му классу, если в тарифе, дополнениях и приложениях к нему не предусмотрено ничего иного. Однако в сообщениях с Норвегией, Швецией, Финляндией, Великобританией и Испанией (за исключением проезда в спальном вагоне), а также в сообщении с Боснией-Герцеговиной, Югославией, Хорватией, Македонией и Словенией или транзитом через эти страны провозить с собой собак запрещается. В сообщении с Германией провоз собак не разрешается в поездах, для которых в расписании сделана отметка о запрете провоза собак, а также если собаки по своей породе агрессивны и опасны (бойцовые собаки).

Собак разрешается провозить в спальных вагонах, если их владельцами и остальными сопровождающими были приобретены билеты и плацкарты на все имеющиеся в наличии места в купе. Дополнительно за провоз собаки следует уплатить соответствующую провозную плату. Владелец собаки обязан следить за ней во время поездки. Он несет ответственность за возможный ущерб, вызванный перевозкой животного.

Перевозка животных в качестве багажа в международном сообщении запрещается.

Ответственность перевозчика при перевозке пассажирами багажа и грузобагажа. При возникновении обстоятельств, способных явиться основанием для ответственности перевозчика, последний должен составить коммерческий акт. *Коммерческий акт* составляется при обнаружении нарушений в состоянии багажа и грузобагажа, задержке в их выдаче или в случае их пропажи. В нем точно и подробно описываются все выявленные нарушения и обстоятельства, при которых обнаружена несохранность вещей (обнаружение может произойти как при выдаче багажа или грузобагажа, так и в пути следования при их осмотре). Коммерческий акт составляется в трех экземплярах, без помарок, подчисток и каких-либо исправлений. Он является основным документом при предъявлении претензий и исков к перевозчику.

Коммерческий акт подписывают пассажир или получатель, если он участвовал в проверке перевозимых вещей, и перевозчик. Если перевозчик отказывается от составления коммерческого акта, получатель имеет право подать ему заявление в письменной форме в течение 3 сут.

В *случаях нарушений*, связанных с перевозкой пассажиров и багажа (задержка отправления или опоздание поезда, утрата, недостача, повреждение багажа, просрочка доставки багажа), пассажир имеет право либо сначала подать претензию к перевозчику, либо сразу обратиться с иском в суд. При нарушениях, связанных

с перевозкой грузобагажа и грузов, отправитель или получатель обязан сначала предъявить претензию к перевозчику. При этом претензии могут быть предъявлены в течение 6 мес., за исключением претензий в отношении штрафов и пеней — в этом случае срок подачи претензий составляет 45 дней. К претензиям должны прилагаться соответствующие документы, в том числе коммерческие акты.

Перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию и уведомить заявителя в письменной форме о результатах ее рассмотрения в течение 30 дней со дня получения претензии. Если перевозчик частично удовлетворил или совсем отклонил претензию, в уведомлении должно быть указано обоснование принятого решения со ссылкой на соответствующую статью «Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации» или другого нормативного документа, регулирующего перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа или грузов на железнодорожном транспорте.

Если заявитель не согласен с решением в отношении поданной претензии, а также в случае неполучения ответа на нее в течение 30 дней, он имеет право подать иск в суд на перевозчика. Срок подачи исков — 1 год со дня наступления событий, послуживших основаниями для предъявления претензии.

Следует иметь в виду, что возможны подачи исков перевозчиков к пассажирам, грузоотправителям, грузополучателям, другим организациям (в том числе к туристским фирмам), возникших в связи с перевозкой пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов. Например, иск может быть подан при перевозке запрещенных грузов, предметов; при нанесении материального ущерба имуществу перевозчика; при невыполнении заявки на перевозку и т. п. При этом железная дорога имеет право не предъявлять претензию, а сразу обратиться в суд с иском. Однако если в договоре есть пункт о первоначальном предъявлении претензии, то он должен выполняться.

Глава 19

СЕРВИС ДЛЯ ПАССАЖИРОВ НА РОССИЙСКОМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Особенность российских железнодорожных маршрутов — их существенная продолжительность. На некоторых направлениях поездка на поезде может длиться более недели. В связи с этим задачей перевозчиков является создание комфортных условий для путешествия, чтобы оно не казалось пассажиру слишком утомительным. Конечно, во многом обслуживание на железнодорожном транспорте Российской Федерации уступает сервису западноевропейских железнодорожных компаний, однако в последнее время в этом направлении достигнуты определенные успехи. В частности, повышаются требования к обслуживающему персоналу; идет процесс модернизации подвижного состава; расширяется ассортимент услуг, предоставляемых пассажирам; внедряются новые технологии в обеспечении бронирования и приобретении билетов, а также в области предоставления информации; происходит обновление вокзалов.

19. 1. Требования к персоналу, обслуживающему пассажирские вагоны

Как известно, «хозяином» вагона пассажирского поезда дальнего следования является *проводник*. В целях безопасности и создания комфортных условий проезда в каждом вагоне предусмотрено два таких работника. Обязанности проводника как представителя железнодорожного перевозчика, непосредственно контактирующего со своими клиентами во время путешествия, изложены в «Инструкции проводнику пассажирского вагона», утвержденной МПС 05.11.1998 г. В этом документе приведены основные обязанности и права проводников при обслуживании пассажиров, пользующихся железнодорожным транспортом.

На работу проводником пассажирского поезда принимаются лица, достигшие 18-летнего возраста, прошедшие подготовку в специализированных учебных заведениях или на предприятиях по обслуживанию пассажиров в поездах по установленной программе. Для обслуживания фирменных пассажирских поездов, пассажиров спальных вагонов (СВ), хвостовых вагонов и пассажирских вагонов с полным кондиционированием воздуха назначаются проводники со стажем работы не менее 1 года, а вагонов скоростных поездов — не менее 2 лет.

Проводник обязан пройти курс оказания первой медицинской помощи, о чем должна быть пометка в соответствующем документе.

Проводник обязан знать общее устройство и обеспечивать правильную эксплуатацию отопления, электрооборудования, вентиляции, установок принудительной вентиляции и кондиционирования воздуха, пожарной сигнализации, кипятильников и других устройств пассажирских вагонов. Кроме того, проводники должны знать все виды проездных документов и квитанций доплат; документы, дающие право ревизии и комиссионной проверки пассажирского поезда, а также расположение железнодорожных станций и пунктов пересадок на обслуживаемом направлении.

Проводник должен требовать от пассажиров соблюдения правил проезда, быть вежливым и внимательным, не допускать возникновения конфликтных ситуаций с пассажирами.

Перед отправкой в рейс проводник обязан проверить готовность вагона к рейсу, в частности: обеспечить пассажирский вагон водой, проверить исправность технического оборудования, наличие аптечки для оказания медицинской помощи, а также санитарных носилок в штабном вагоне; проверить наличие комплектов постельных принадлежностей, мыла, моющих и дезинфицирующих веществ, туалетной бумаги; наличие уборочного инвентаря. Если есть недостатки, он должен их устранить или принять меры для их устранения — сообщить начальнику поезда. После приемки пассажирского вагона проводник должен получить предметы чайной торговли.

Во время посадки проводник обязан: находиться снаружи пассажирского вагона и проверять у пассажиров проездные документы и документы, удостоверяющие личность пассажира, а также соответствие массы ручной клади установленной норме; не допускать к посадке пассажиров с легковоспламеняющимися и взрывчатыми материалами и веществами; не допускать в вагон пассажиров, находящихся в сильной степени опьянения; предупреждать пассажиров о том, чтобы они не забыли свои билеты у провожающих лиц, а за 5 мин до отправления поезда предупредить об этом провожающих.

На всех станциях, кроме пунктов отправления, пассажиры при посадке допускаются с проездными документами в любой вагон поезда. При этом проводники должны оказывать помощь пассажирам по переходу в вагоны, в которые приобретены билеты. Если билет неправильно оформлен кассой или произошла продажа двух билетов на одно место, проводник обязан допустить пассажира к поездке и принять меры к предоставлению ему места в поезде и к исправлению неправильно оформленного документа.

Проводник имеет право взять с собой и провозить бесплатно личные вещи массой до 50 кг.

В *пути следования пассажирского поезда проводник обязан* поддерживать постоянную чистоту и температуру воздуха в помещении вагона согласно «Санитарным правилам содержания пассажирских вагонов в пути следования». В связи с этим он должен хорошо знать работу оборудования, применяемого для вентиляции воздуха, и правильно применять эти знания на практике. Наиболее комфортные условия для пассажиров созданы в вагонах, оборудованных устройствами кондиционирования воздуха, позволяющими создавать в вагоне нормальные условия проезда (температура 18—20 °С и относительная влажность воздуха 30—70 %) при температуре наружного воздуха от +32 °С до –40 °С. В настоящее время установками для кондиционирования воздуха оборудованы вагоны СВ, вагоны-рестораны и часть купейных вагонов.

Не менее 2 раз в сутки проводник должен производить уборку в пассажирском вагоне, а в туалетных комнатах — по мере необходимости, но не менее 4 раз в сутки с обязательной обмывкой полов (в соответствии с «Санитарными правилами...»).

В вагонах пассажирских поездов не менее 3 раз в сутки (с 8 до 10, с 14 до 17 и с 20 до 22 ч по местному времени) проводники обязаны обеспечивать пассажиров чаем, кофе, кондитерскими изделиями. В фирменных поездах и вагонах СВ всех категорий поездов пассажиры должны обеспечиваться этими продуктами в любое время суток. Кроме того, проводник обязан поддерживать наличие в кипятильнике горячей, а в водоохладителе — охлажденной питьевой воды.

В вагонах со спальными местами пассажирам на весь путь следования выдаются постельные принадлежности (матрац, подушка и одеяло) и за отдельную плату — комплект постельного белья, состоящий из двух простыней, одной наволочки и одного полотенца. Пользоваться постельными принадлежностями пассажиры имеют право в любое время суток, но только с полным комплектом постельного белья, выдаваемого проводником вагона. Проводники должны сами доставлять белье на места пассажирам, а также застилать постели инвалидам, больным, пассажирам с малолетними детьми. Убирать постельное белье проводник вагона может за 30 мин до прибытия пассажира на железнодорожную станцию назначения.

В вагонах повышенной комфортности стоимость постельного белья включена в стоимость проезда. По желанию пассажиров и при наличии возможности постельное белье в пути следования может заменяться на свежее за отдельную плату.

В случае утери, порчи или загрязнения постельных принадлежностей, а также порчи инвентаря или оборудования вагона по вине пассажира проводник должен доложить об этом начальнику пассажирского поезда, который взыскивает стоимость поврежденного или утраченного оборудования или имущества согласно рас-

ценочной ведомости. При этом на руки пассажиру выдается квитанция об уплате.

Если в пути следования освобождаются места, они могут быть заняты пассажирами только с разрешения проводника вагона. При этом нижние полки предоставляются в первую очередь женщинам с детьми, инвалидам, больным и престарелым пассажирам.

За 30 мин до прибытия на железнодорожную станцию, где производится высадка пассажиров, проводник обязан предупредить об этом пассажиров. Если стоянка поезда менее 5 мин и посадка—высадка пассажиров отсутствует, проводник должен рекомендовать пассажирам не выходить из поезда. При стоянках более 10 мин проводник обязан осмотреть подвагонное оборудование, тормозную передачу. Проводники стоящих на станциях поездов перед проходом по смежному пути скоростного пассажирского поезда обязаны закрыть с этой стороны двери вагонов и предупредить пассажиров о следовании такого поезда.

При получении информации об изменении маршрута следования поезда проводник обязан оповестить пассажиров о порядке следования по новому маршруту. При отцепке неисправного пассажирского вагона проводник должен информировать пассажиров о предстоящем размещении их в других вагонах данного поезда. При выявлении больного или подозрении заболевания, при неожиданных родах проводник должен сообщить об этом начальнику поезда. Заболевший пассажир или роженица могут быть высажены на ближайшей станции, где есть медпункт. При этом составляется акт о передаче больного работникам медпункта инфраструктуры. При выявлении у больного признаков острого кишечного инфекционного заболевания или пищевого отравления проводник также должен сообщить об этом начальнику поезда и изолировать больного в отдельном купе.

Проводник, обслуживающий поезда международного сообщения, имеет ряд дополнительных обязанностей. В частности, помимо общих нормативных документов он обязан еще знать основные положения «Соглашения о международном пассажирском сообщении» (СМПС) и служебную инструкцию к нему, а также правила ведения дорожной документации. Если по групповому билету СМПС поездку совершает меньшее количество пассажиров, чем указано в этом билете, проводник обязан сделать соответствующую пометку на билете-купоне. *Проводник международного вагона должен знать:*

– железнодорожные правила, действующие на дорогах следования;

– общие таможенные правила, действующие в странах, через которые следует поезд или вагон;

– расположение железнодорожных станций и пунктов пересадок на обслуживаемом направлении;

– иностранный язык в объеме, необходимом для общения с пассажирами и работниками железных дорог по маршруту следования;

– принимать заказы на завтрак, утренний кофе, обед и т.д., если в поезде имеется вагон-ресторан, и информировать пассажиров о возможности приобретения там продуктов питания и напитков;

– порядок перестановки пассажирского вагона на пограничной станции с одной колеи на другую (следить за соблюдением правил техники безопасности пассажирами и недопущением повреждения оборудования вагонов).

Проводник, обслуживающий прицепные вагоны за рубежом, обязан знать телефон и адреса представительств перевозчиков России за рубежом, а в случае возникновения непредвиденных ситуаций немедленно сообщить об этом в их представительства.

По прибытии пассажирского поезда в пункт оборота проводник обязан осмотреть пассажирский вагон и при обнаружении забытых вещей сдать их в камеру забытых вещей по акту. По истечении 30 дней найденные и невостребованные вещи совместно с актом и описью станция посылает на склад бездокументных грузов. При наличии данных, *по которым можно установить место нахождения* владельца, последнему немедленно посылается извещение о месте нахождения вещей. Если владелец не найден, вещи передаются на реализацию.

Человек, потребовавший выдачи найденных вещей, должен доказать свое право на них, указав письменно точные признаки вещей, их содержимое или же предъявив ключи к замкам, запирающим его вещи. Если вещи еще хранятся на станции, где они были найдены, их немедленно выдают владельцу по распоряжению начальника станции. Если же вещи отосланы на реализацию, то заявление об их выдаче передают управлению инфраструктуры. При получении вещей владелец обязан уплатить инфраструктуре все причитающиеся ей платежи (за хранение, упаковку, провоз по тарифу багажа и публикацию объявления, если это имело место), а также выдать расписку в получении вещей с указанием в ней своего постоянного места жительства и данных паспорта. Если пассажир, выйдя из вагона, сам обнаружит, что в вагоне им были забыты вещи, он должен обратиться к начальнику станции (вокзала). Начальник станции по письменному заявлению пассажира немедленно подает служебную телеграмму в адрес начальника поезда или начальника первой крупной станции по пути следования поезда. В телеграмме указываются номера вагона и места, которое занимал пассажир, описание забытых вещей и требование пересылки их к месту нахождения владельца. Все расходы, связанные с возвратом вещей в таких случаях, производятся за счет владельца (подача телеграммы, упаковка, перевозка и т.п.).

Проводник обязан контролировать выполнение пассажирами требований пожарной безопасности; не допускать использования пассажирами открытого пламени, курения в не отведенных для этого местах; подключения электроприборов (кроме электробритв); в нештатных ситуациях действовать в соответствии с имеющимися у него инструкциями. Все перечисленные правила поведения самих пассажиров и правила, обеспечивающие их безопасность в пути, должны неукоснительно соблюдаться. Поскольку поездка на железнодорожном транспорте приравнивается к нахождению в зоне повышенной опасности, знание прав и обязанностей проводников — людей, призванных обслуживать пассажиров в пути, — *является необходимым и обязательным для сопровождающих* туристские группы.

19.2. Новые виды пассажирских вагонов

Как уже отмечалось, одним из направлений улучшения обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте является модернизация подвижного состава. В связи с этим на железных дорогах России стали появляться купейные вагоны повышенной комфортности (плацкартных вагонов повышенной комфортности пока не существует). В пассажирских поездах дальнего следования такие вагоны в зависимости от категории и качества предоставляемых в них услуг подразделяются на классы — эконом- и бизнес-класс. К вагонам эконом-класса относятся вагоны с 4-местными купе и вагоны с местами для сидения, к бизнес-классу относятся вагоны с 2-местными купе (СВ) и особо комфортабельные сидячие вагоны скоростных поездов («Аврора», «Невский экспресс»).

Особенно много вагонов повышенной комфортности курсирует в поездах на маршруте «Москва — Санкт-Петербург» («Красная стрела» — купе, СВ; «Экспресс» — только СВ; «Николаевский экспресс» — купе, СВ — весь состав; «Юность» — купе, областные; «Смена» — купе; «ЭР-200» — областные; «Аврора» — СВ, купе, областные; «Невский экспресс» — купе, областные и др.).

Следует отметить, что до последнего времени в качестве вагонов повышенной комфортности использовался в основном подвижной состав, производимый вагонной промышленностью Германии. Однако в 2001 г. Тверской вагоностроительный завод создал *пассажирский вагон нового поколения*, предназначенный для скоростного движения поездов (до 200 км/ч). Вагоны «Тверской экспресс» оснащены комфортабельными мягкими креслами для сидения; микроволновой печью; системой обеззараживания воды; системами кондиционирования воздуха и автоматического пожаротушения; телевизорами и стереосистемами с индивидуальными наушниками в каждом купе. В коридорах имеются информацион-

ные табло, на которые выводятся сведения о скорости движения, температуре в салонах и «за бортом», о занятости туалетов. Туалет оснащен баком-накопителем, что позволяет пассажирам пользоваться им на станциях и в санитарных зонах. В вагоне имеется бортовой компьютер, позволяющий проводнику следить за параметрами всех систем, контролировать количество свободных мест, а также напоминает ему о приближающейся станции. В настоящее время вагоны «Тверской экспресс» входят в состав поезда «Невский экспресс», а в ближайшем будущем на базе таких вагонов предполагается производить салоны бизнес-класса, вагоны-рестораны, купейные вагоны СВ, штабные и др. Инженерные решения позволяют изменять планировку салона, шаг оконных проемов, использовать гидравлические подъемники для заезда инвалидных колясок и т.д.

Вагоны повышенной комфортности бизнес-класса включены в обновленный поезд «Россия»; его маршрут пролегает между Москвой и Владивостоком. Особенностью этого поезда является то, что он оснащен «анатомическими» полками-сиденьями, у пассажира, сидящего на такой полке, не устает спина. Каждый вагон оборудован душем, микроволновой печкой, холодильником; в СВ-вагонах имеются видеомагнитофоны. Двери вагонов оснащены блокираторами, что повышает безопасность пассажиров в дороге. Кроме того, в коридорах установлены видеокамеры, благодаря которым проводник всегда находится в курсе событий, происходящих в вагоне. Специальные диагностические датчики, установленные в поезде, передают сведения о состоянии узлов и деталей на главный компьютер в штабной вагон. При возникновении неисправностей информация об этом передается на ближайшую станцию, где специалисты устраняют возникшие неисправности. Аналогичные вагоны включены в поезда Москва — Горький, Москва — Ижевск, Москва — Северодвинск, Москва — Архангельск.

Поезда Москва — Минск, Москва — Воркута, Москва — Адлер оборудуются *вагонами эконом-класса*: в них отсутствует бытовая техника, зато диваны шире и мягче по сравнению со стандартными; пассажирам предлагают горячее питание, чай, кофе, маленькую бутылочку вина.

В комплекс услуг, предлагаемых *в вагонах повышенной комфортности*, входит гарантированное питание, предоставление печатной продукции, комплекта постельных принадлежностей и санитарно-гигиенического набора (он включает туалетное мыло, гигиеническую и бумажную салфетки), а также дополнительные меры по обеспечению личной безопасности — сопровождение поезда сотрудниками охраны, выдача блокираторов дверных замков купе. Постельное белье, выдаваемое пассажирам, всегда новое, в туалете имеется жидкое мыло, висят бумажные полотенца.

Для комплектации наборов питания используются продукты в индивидуальной упаковке и мелкой промышленной расфасовке. Как правило, ассортимент такого стандартного набора включает: сок 1/200 г, минеральную воду в бутылке, йогурт 1/130 г, булочку в полиэтиленовой упаковке, кондитерское изделие (печенье или песочное пирожное), мясную гастрономию в герметичной упаковке, сыр 1/10 г, масло сливочное 1/10 г, чай 1/2 г, кофе 1/2,5 г, сахар 1/10 г две упаковки, комплект столовых приборов разового пользования, бумажную салфетку. Набор питания комплектуется в индивидуальный контейнер, изготовленный из материалов, допущенных для контакта с пищевыми продуктами. На Октябрьской железной дороге в поездах Москва—Санкт-Петербург уже в течение нескольких лет бортовое питание, включенное в стоимость проезда, обеспечивается фабрикой «Домодедово эр Сервис».

В вагонах бизнес-класса питание отличается более широким выбором продуктов — пассажирам предлагается небольшое количество спиртного на выбор: маленькая бутылочка водки, коньяка или вина. Как уже отмечалось, все эти услуги входят в стоимость билета, поэтому платить за белье, гигиенический набор и комплект питания «ланчик» не надо.

Проездной документ в вагоны повышенной комфортности содержит кодовое обозначение «У». Цифра, стоящая рядом с буквой, обозначает количество рационов питания, например, «У-2» обозначает двухразовое питание. В дальнейшем намечается оснастить все поезда дальнего следования вагонами повышенной комфортности.

Помимо вагонов повышенной комфортности эконом- и бизнес-класса для более состоятельных пассажиров перевозчики предлагают *вагоны класса «люкс»*. В отличие от вышеописанных, которые в основном переоборудованы из стандартного подвижного состава, вагоны «люкс» специально разрабатывались для перевозки богатых пассажиров. Такие вагоны имеют всего четыре купе, каждое из которых оборудовано душем, санузлом, кондиционером, аудио- и видеоаппаратурой. Диван, установленный в купе, может раскладываться в двуспальную кровать. Каждое купе рассчитано на 1—3 человек (для последнего случая предусмотрена откидная полка), что позволяет выкупать его целой семьей или одним пассажиром, т.е. исключается соседство случайных попутчиков. В конце вагона предусмотрен бар, где можно скоротать время. Первые вагоны нового образца начали курсировать из Москвы в Хельсинки, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Адлер.

С мая 2002 г. Московская железная дорога начала предлагать пассажирам *VIP-обслуживание*. Оно заключается в предоставлении VIP-пассажиру в аренду целого вагона. Снаружи такой вагон не отличается от остальных, однако внутри него находятся роскошные апартаменты: спальня с полуторной кроватью; кабинет с

компьютером и спутниковой связью; конференц-зал для переговоров; купе секретаря-референта; ванная комната; кухня, купе охраны. Перевозчик предоставляет также повара для приготовления пищи, однако при желании можно взять своего повара. Для аренды VIP-вагона пассажир должен подать заявку на имя начальника железной дороги с указанием даты и маршрута поездки. Вагон цепляют к обычному скорому поезду, а в пункте назначения его ставят на запасной путь. Аренда вагона стоит 200 $ США в сутки (без стоимости проездных документов). В настоящее время оборудовано уже 25 таких вагонов, большая часть которых бронируется членами Правительства, а остальные используются в коммерческих целях.

Отдельные перевозчики начали осуществлять программы, направленные на *обслуживание* такой категории *пассажиров, как инвалиды*. С этой целью вагоны оборудуются специальными купе для людей с ограниченными возможностями самостоятельного передвижения. Такие вагоны имеют скаты или механические подъемники для инвалидных колясок, расширенные двери купе, более широкие постельные полки, кнопки вызова проводников. Для пассажиров со слабым зрением и слухом предусмотрены световые и звуковые табло в туалетах. Аналогичные информационные табло устанавливаются и в самих купе для инвалидов. Вагоны с купе для людей с ограниченными физическими возможностями уже входят в состав фирменных поездов Октябрьской железной дороги (поезда «Юность», «Смена» в сообщении Москва — Санкт-Петербург, поезд № 31 Москва — Хельсинки), Свердловской железной дороги (фирменные поезда «Югра», «Кама», «Малахит»), Дальневосточной железной дороги (фирменный поезд «Юность» в сообщении Комсомольск — Хабаровск).

На Южной железной дороге (Украина) в фирменном поезде 63/64 Харьков — Киев появились вагоны, в которых билеты для мужчин и женщин продаются в разные купе. Цены на билеты в эти вагоны не отличаются от остальных. Вагоны введены для удобства пассажиров, испытывающих дискомфорт в «смешанных» купе. В ближайшем будущем такую услугу предполагается вводить и на железных дорогах России — пассажир сможет выбрать мужское, женское или семейное купе.

Улучшается сервис пассажиров и на маршрутах между крупными близлежащими городами. В частности, между Москвой и административными центрами рядом расположенных областей (Тулой, Калугой, Ярославлем, Рязанью, Владимиром, Орлом) стали ходить *электропоезда*, предоставляющие пассажирам условия поездки *с высоким уровнем комфорта*. Эти «поезда-экспрессы» (иногда их еще называют «евроэлектричками») состоят из вагонов 1, 2 и 3-го классов. Вагоны 1-го класса имеют 4-местные купе с креслами, оборудованными откидными спинками, и столиком

посередине. В вагоне установлено четыре телевизора, в конце — биотуалет. Во время поездки пассажирам раздают газеты и журналы. Вагоны 2-го класса на купе не делятся, однако они оснащены мягкими сиденьями с откидными спинками. В вагоне 3-го класса установлены обычные для электричек сиденья. Во всех вагонах имеются светящиеся табло с бегущей строкой, на которой указывается название следующей станции.

Интересным предложением Московской железной дороги является организация *туристско-экскурсионного электропоезда* в Ясную Поляну, курсирующего туда из Москвы 3 раза в неделю — по пятницам, субботам и воскресеньям. Каждый вагон электрички стилизован под XIX в., стены салона украшены репродукциями, отражающими сцены из произведений Л. Н. Толстого. Во время поездки в вагонах 1-го класса демонстрируются фильмы, поставленные по романам писателя. В пункте назначения ко времени прибытия поезда для туристов подают автобусы с экскурсоводами.

Условия путешествия пассажиров перевозчики стараются совершенствовать не только в дорогих и комфортабельных экспрессах. В последнее время оживились ремонтные работы пригородного подвижного состава, в результате которых планируется «продлить жизнь» обычным электричкам еще на 15 — 18 лет. Для этого во время капитального ремонта в них устанавливают мягкие сиденья, люминесцентное освещение, защищенную от любых посягательств систему отопления, современные кондиционеры, биотуалеты (по два на каждый пригородный поезд). Каждый вагон предполагается оборудовать видеокамерой, дающей возможность машинисту постоянно следить за порядком в вагоне. В случае непредвиденной ситуации машинист сможет блокировать двери вагона поезда и вызвать милицию.

19.3. Расширение услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте

Для коммерческого успеха перевозчиков обслуживание, связанное с расширением ассортимента услуг, предоставляемых пассажирам, в последнее время приобретает все большее значение. При этом помимо традиционных видов сервиса появляются новые формы организации обслуживания пассажиров, учитывающие различные аспекты, связанные с процессом перевозки.

Одной из задач улучшения обслуживания путешествующих по железным дорогам является увеличение скорости движения поездов, что позволяет сократить время доставки пассажиров в пункты назначения. С этой целью разработана *программа внедрения скоростного и высокоскоростного движения поездов*, предусматривающая увеличение скоростного режима до 160—200 км/ч на суще-

ствующих линиях и сооружение высокоскоростных специализированных магистралей для движения поездов со скоростью до 350 км/ч. В результате осуществления этой программы с июня 2002 г. на ряде маршрутов железных дорог России был введен новый график движения поездов в связи с увеличением их скорости. Например, на туристском направлении Санкт-Петербург — Адлер такое нововведение позволило сократить время поездки почти на 6 ч.

Программа развития скоростного движения рассчитана на период до 2015 г. Уже завершена реконструкция линии Москва — Санкт-Петербург на скорость 200 км/ч (с возможностью следования на отдельных участках со скоростью 250 км/ч). Организация скоростного движения предусмотрена на направлениях: Санкт-Петербург — Буловская (Хельсинки); Москва — Красное (Минск — Брест — Варшава — Берлин); Москва — Нижний Новгород — Екатеринбург; Москва — Отрожка — Ростов-на-Дону.

Как уже отмечалось, с введением в действие системы управления пассажирскими перевозками «Экспресс-3» на российских железных дорогах для удобства пассажиров *увеличится срок бронирования билетов* — он составит 63 дня (вместо 45).

Во время железнодорожной перевозки пассажирам предоставляется *новый вид обслуживания — телефонная спутниковая связь*. Уже сейчас пассажиры поезда № 16, курсирующего между Москвой и Архангельском, имеют возможность связаться с любым населенным пунктом России через таксофон, установленный в купе бригадира поезда. Телефонные карты для переговоров можно купить у проводников вагонов (плата за карту довольно умеренная — 150 руб. за 3 мин разговора).

Услугой благотворительного характера является создание перевозчиками «Храмов на колесах». Первый вагон-храм был подарен Московской железной дорогой Московской епархии в канун 2000 г., затем такие храмы стали появляться и в других регионах страны. Например, на станции Котлас (Северная железная дорога) под храмовый комплекс были переоборудованы три купейных вагона. В первом разместилась церковь (есть маленькая звонница), во втором — трапезная, в третьем — жилые помещения для священнослужителей. Поезда, оборудованные вагонами-храмами, дают возможность людям в глухих уголках страны, где отсутствуют церкви, принять крещение, обвенчаться, прийти помолиться.

Железнодорожными структурами разработан ряд мероприятий по *улучшению информационного обслуживания* своих клиентов. В частности, вокзалы крупных городов предполагается оснастить информационными киосками (инфоматами), предназначенными для предоставления оперативной информации по дальним и пригородным пассажирским перевозкам. С помощью инфомата можно получить ответ на любой вопрос, входящий в перечень справок информационной справочной службы. Технически общение пользо-

вателя с информационной системой осуществляется с помощью сенсорного монитора. Такой способ получения информации исключает необходимость выстаивания в очереди для получения справки; снижает вероятность злоупотребления кассиров, которые иногда скрывают наличие свободных мест на маршруте; позволяет пассажиру самому выбрать оптимальный маршрут следования, что экономит время на его диалог с кассиром.

Сейчас инфоматы эксплуатируются на Приволжской железной дороге, в Управлении Московской железной дороги, в Московском железнодорожном агентстве, в Совете Федерации РФ, в Государственной Думе, на некоторых московских вокзалах. Установка таких информационных систем будет производиться и на вокзалах других крупных городов. При этом предполагается расширить круг вопросов, связанных с предоставлением сведений о местных гостиницах и гостиницах в городах назначения (телефоны, адреса, цены); о культурно-развлекательных программах в районах вокзалов и в иных местах (кинотеатры, театры, выставки, музеи, экскурсии); об адресах ближайших пунктов обмена валют; о местонахождении предприятий торговли, питания и бытовых услуг; о погоде в крупных городах и в столицах иностранных государств (на текущие сутки и прогноз на четыре дня); о бюро находок; о движении других видов транспорта по станциям назначения поездов (наличие метро, маршруты и расписание автобусов, судов и т.д.).

Для обратной связи пассажиров с руководством перевозчиков на вокзалах и в поездах вывешиваются номера «телефонов доверия», по которым *пассажиры могут позвонить и записать на автоответчик жалобу или благодарность*. Записи регулярно прослушиваются ответственными работниками службы пассажирских перевозок и как ответ на них принимаются соответствующие меры. Такая форма работы впервые была опробована на Забайкальской железной дороге и в настоящее время для повышения качества обслуживания пассажиров вводится на других направлениях.

С этой же целью проводится ряд мероприятий, связанных с работой вокзалов. *В результате реконструкции и модернизации внешний вид вокзалов становится современным и привлекательным:*

– увеличиваются площади залов ожидания;

– появляются благоустроенные посадочные платформы;

– расширяются услуги по предоставлению питания, информации;

– создаются условия для организации на территории вокзалов торговых точек, а также развлекательных центров вблизи них. Для транзитных пассажиров организуются экскурсии по городу, проводятся показы мод, устраиваются выставки и концерты.

Недавно Управление Московской железной дороги приняло *решение о воссоздании* на всех девяти столичных вокзалах *часовен*.

Известно, что до революции все железнодорожные вокзалы Москвы имели свои часовни, где путешественники могли помолиться или поставить свечку перед посадкой в поезд. Теперь старую русскую традицию — молиться о благоприятном исходе поездки — решено возродить. На Павелецком вокзале такая часовня уже открыта, остальные будут строиться по мере поступления пожертвований, на которые решено их создавать.

Большое внимание уделяется и *безопасности пассажиров на вокзалах*. С этой целью на перронах и в залах ожидания устанавливают видеокамеры, позволяющие следить за обстановкой на территории вокзального комплекса, что способствует предупреждению противоправных действий.

Важным направлением в развитии туристских транспортных систем в последнее время стало их тесное сотрудничество между собой, которое явилось результатом не только общего технического прогресса, но и в определенной степени их конкуренции. Уже говорилось о создании скоростной железнодорожной трассы между Павелецким вокзалом и аэропортом Домодедово, которая призвана осуществлять доставку авиапассажиров в один из аэропортов Московского региона. В недалеком будущем планируется строительство скоростной железнодорожной магистрали, которая свяжет центр столицы со строящимся терминалом аэропорта Шереметьево-3. В перспективе эту магистраль намечается связать с железнодорожными линиями, идущими в аэропорты Внуково и Домодедово.

В ряде городов Подмосковья (Мытищах, Егорьевске, Озерах и др.) *планируется строительство единых автожелезнодорожных вокзалов*, что позволит пассажирам, не выходя на улицу, пересаживаться с автобуса на электричку и наоборот. Первый такой мультимодальный вокзал начали строить в подмосковной Кашире.

Глава 20

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП ТУРИСТОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Перевозки групп туристов железнодорожным транспортом организуются на регулярных поездах, предназначенных для общего пользования, и на специальных, которые формируются под определенный маршрут и на определенное время.

Для перевозки туристов ***на регулярных поездах*** железнодорожные перевозчики осуществляют продажу проездных документов на группу не менее 10 человек по предварительным заявкам. В заявке указываются: наименование юридического лица, количество мест, номер поезда, тип вагона, дата выезда, станция отправления и станция назначения. К заявке прилагается пофамильный список группы пассажиров в двух экземплярах с указанием реквизитов их документов и руководителя группы. При недостатке мест в поезде и в вагонах, указанных в заявке, с согласия юридического лица могут быть предоставлены места в другом поезде или вагонах. Если в заявке содержится просьба о предоставлении отдельных вагонов, оплате подлежат все места в таких вагонах независимо от количества проезжающих пассажиров.

Прием заказов на оформление билетов по групповым заявкам производится в период от 60 до 10 сут. до отправления поезда. За резервирование мест в поездах для перевозки организованных групп с юридических лиц взимается сбор, установленный в определенном размере. В случае отказа от выделенных мест сбор не возвращается.

Оплата заказанных билетов должна производиться не позднее установленного перевозчиком срока наличными деньгами или по безналичному расчету. Если в установленный срок проездные документы представителем организованной группы не оформлены, заявка аннулируется и билеты передаются в общую продажу. В случае поступления заявки на билеты менее чем за 10 сут. до отправления поезда и при возможности ее оформления стоимость проезда должна быть оплачена в течение суток с момента предъявления заявки.

Оформление проезда группы туристов по заявке производится на одном бланке проездного документа в каждый вагон. При этом в билете указываются фамилия руководителя группы и реквизиты документа, удостоверяющего его личность. На двух экземплярах списка пассажиров ставится отметка пункта оформления документа. Один экземпляр списка остается в пункте оформления билета, а второй предъявляется руководителем группы проводнику вагона при посадке в поезд.

Если заявка подается на маршрут «туда и обратно», места на обратный выезд выделяются после оплаты стоимости проезда «туда».

Если по какой-либо причине организация расторгает договор на перевозку, то сумма денег за возвращенные билеты зависит от срока сдачи проездных документов. При возврате неиспользованных проездных документов за срок, превышающий 7 сут. до отправления поезда, стоимость проезда возвращается полностью. Если билеты сдаются менее чем за 7 сут. до отправления поезда, но не позднее чем за 3 сут., удерживается 50 % стоимости плацкарты. При возврате проездных документов менее чем за 3 сут. до начала рейса стоимость плацкарты удерживается полностью.

Перевозчики могут предоставлять юридическим лицам (в том числе турфирмам) ***во временное пользование вагоны пассажирского парка на условиях аренды***. Договор на право пользования вагонами в пределах срока аренды должен находиться в одном из таких вагонов у сопровождающего. Плата за аренду вагонов устанавливается перевозчиком. Кроме того, при перевозке пассажиров в арендованных вагонах взимается плата за пробег вагонов в порожнем состоянии и за оформление группового проездного документа, выдаваемого от станции отправления до станции назначения вагона. Пунктом назначения вагона считается станция, где по требованию арендатора производится отцепка вагона. Число пассажиров, проезжающих в вагонах, не должно превышать количества мест в нем. Перевозка ручной клади производится в соответствии с общепринятыми правилами.

Оплата проезда пассажиров в арендованных вагонах за весь путь следования (туда и обратно) производится до начала поездки.

Согласно Правилам перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте в составе пассажирского, скорого, грузопассажирского и почтово-багажного поезда допускается следование вагонов пассажирского парка, принадлежащих юридическим или физическим лицам. Перевозка пассажиров в таких вагонах оформляется станцией отправления в виде выдачи проездного документа (билета) в соответствии с данными, указанными в заявке, при наличии документов об оплате за перевозку. При этом следует иметь в виду, что вагон, находящийся в собственности юридического или физического лица, должен быть зарегистрирован в МПС России и иметь присвоенный ему определенный номер.

Перевозка организованных групп туристов может осуществляться и ***в специальных поездах*** (в том числе туристско-экскурсионных), на аренду которых также должен быть заключен договор. При перевозке пассажиров в арендованных поездах взимается:

– арендная плата за все вагоны поезда за время фактического пользования ими (в соответствии с типом вагонов);

– стоимость проезда пассажиров в пассажирском поезде в соответствии с тарифом (при этом число путешествующих не должно превышать количества мест в вагоне поезда);

– стоимость пробега вагонов в порожнем состоянии;

– стоимость комплектов постельного белья за дополнительную плату.

Если в арендованном пассажирском поезде перевозится багаж проезжающих, то на аренду багажного вагона также должны быть оформлены документы. В этом случае перевозка, хранение и выдача багажа производятся арендатором пассажирского поезда, а багажные квитанции перевозчиком не выдаются.

Если для туристско-экскурсионной поездки предоставляется пригородный поезд, то в арендную плату включается стоимость его аренды за все время использования, но не менее чем за 1 сут., а также стоимость пробега вагонов в размерах, установленных перевозчиком. При этом допускается использование в пригородном сообщении пассажирских поездов, сформированных из вагонов со спальными местами (плацкартных, купейных), что, естественно, отражается на стоимости аренды такого поезда.

При формировании туристско-экскурсионных поездов в их составе должно быть, как правило, от 13 до 17 вагонов (включая вагоны-рестораны и дизель-электростанции) при следовании в пределах двух и более железных дорог. Если маршрут туристско-экскурсионного поезда пролегает в пределах одной железной дороги, то в состав его должно входить не менее 10 вагонов. При организации такого поезда в пригородном сообщении он должен состоять не менее чем из 6 вагонов.

Арендатору поезда выдаются два экземпляра договора на аренду туристско-экскурсионного поезда и два групповых проездных документа: один — на проезд «туда», второй — на проезд «обратно». Копия на аренду туристско-экскурсионного поезда с отметкой перевозчика о получении им всех причитающихся платежей и групповой проездной документ должны храниться у руководителя (директора), сопровождающего туристов, и предъявляться при контроле в пути следования.

В случае если пассажир, проезжающий в туристско-экскурсионном поезде, отстал от него по вине перевозчика, начальник станции (вокзала) составляет акт, на основании которого пассажиру оформляется бесплатный билет для проезда до места нахождения туристско-экскурсионного поезда.

Условия следования вагонов-ресторанов и вагонов-кафе, курсирующих в составе обслуживаемых ими поездов, устанавливаются договором аренды этих вагонов.

Одним из наиболее комфортабельных пассажирских составов для туристских железнодорожных перевозок является поезд «Русь», специально предназначенный для таких целей, — он не имеет

постоянного маршрута и едет туда, куда хочет заказчик. Поезд состоит из вагонов СВ, на каждые три купе имеется туалетная комната. В поезд включен вагон, где установлены душевые кабины, стиральные машины, гладильные доски и даже имеется небольшая парикмахерская. В отдельном вагоне-баре можно выпить вина, послушать живую музыку, потанцевать. Помимо этого, в поезде имеются три вагона-ресторана, оформленные в русском, прибалтийском и грузинском стилях (кухня соответствует интерьеру).

К сожалению, в настоящее время спрос на аренду вагонов и поездов у турфирм и других организаций невысок. На протяжении последних лет ежегодно реализуется в среднем не более двух десятков заявок на осуществление групповых железнодорожных перевозок. При этом среди заказчиков железнодорожных путешествий встречаются не только отечественные, но и зарубежные фирмы: «Ориент Экспресс Сервис» (маршрут «Москва — Санкт-Петербург — Москва»); редакция журнала «Народное образование» (агит-поезд «200 лет Министерству образования» (по маршруту «Москва — Владивосток — Москва»); «Rail Travel Ltd.» (маршруты «Москва — Санкт-Петербург — Вологда — Киров — Челябинск — Екатеринбург — Тюмень — Томск — Комсомольск-на-Амуре» и «Брест — Москва — Волгоград — Ростов-на-Дону — Киев — Москва»); «GW Travel» (паровозный тур «Москва — Екатеринбург — Новосибирск — Иркутск — Порт Байкал — Улан-Удэ — Улан-Батор») и др.

Большой интерес у иностранных и отечественных туристов вызывают маршруты, организованные по Транссибирской магистрали. При этом особая популярность приходится на Кругобайкальскую железную дорогу.

На некоторых железных дорогах России (Горьковской, Восточно-Сибирской и др.) действуют *детские железные дороги*, и они также интересны для туристов. Такие дороги представляют собой учебно-воспитательные детские учреждения для детей школьного возраста, в которых осуществляется подготовка будущих железнодорожников. Для детских железных дорог специально прокладывают узкоколейный рельсовый путь (1,5—5 км), предоставляют подвижной состав (тепловозы и пассажирские вагоны), оборудуют дорогу светофорами, современными средствами связи, строят небольшие вокзальные здания. Во время каникул юные железнодорожники под руководством опытных инструкторов проходят практику по организации процесса перевозки пассажиров в качестве машинистов, диспетчеров, дежурных по станциям и т. д. Посещение детской железной дороги и катание на ней — интересное мероприятие при проведении тура, связанного с железнодорожными перевозками.

Организация групповых перевозок туристов реализуется и в *международном регулярном и нерегулярном сообщениях*. В приложе-

нии 4 приводится список поездов, осуществляющих регулярные рейсы между городами России и городами других государств.

Особой популярностью пользуется железнодорожное туристское направление Россия — Финляндия. Здесь курсируют финский поезд № 35/36 «Сибелиус» и два поезда Октябрьской железной дороги № 34/35 «Репин» (Санкт-Петербург — Хельсинки) и № 31/32 «Лев Толстой» (Москва — Хельсинки). В этих фирменных поездах имеются душевые кабины, вагоны-рестораны с русской кухней, пункты обмена валюты (они открываются на пограничной станции Вайниккале), в состав поезда «Репин» включен вагон для инвалидов. По желанию пассажиров к поездам можно цеплять вагон-гараж для перевозки личного автомобиля. Впервые на этом направлении был проведен эксперимент по осуществлению таможенного и пограничного досмотра в процессе движения поезда.

В ближайшие 5 лет между Санкт-Петербургом и Хельсинки предполагается организовать скоростное движение (в России и Финляндии одинаковая ширина железнодорожной колеи), что сможет сократить время поездки по этому маршруту до 3—4 ч.

Следует отметить, что практически на всех международных железнодорожных направлениях детям, пенсионерам, а также туристским группам *предоставляется ряд льгот в виде скидок*. Например, в сообщении с Финляндией предоставляются следующие скидки: 30 % — для семейных групп численностью от 2 до 5 человек; 60 % — для участников групп численностью 40 человек и более; 15, 25 и 40 % — для обладателей абонементных билетов соответственно на 10, 20 и 40 поездок; 30 % — для лиц в возрасте 60 лет и старше. В сообщении с Германией, Бельгией, Болгарией действуют «экономные цены», в соответствии с которыми устанавливаются специальные фиксированные цены и скидки для групп численностью от 5 человек. При оформлении проездных документов в направлении «туда и обратно» организованным группам предоставляются скидки в размере: 20 % — в сообщении с Китаем, Кореей, Монголией, Вьетнамом; 40 % — в сообщении с Польшей; 10 % — в сообщении с Болгарией и Румынией; 35 % — в сообщении с Германией (Берлином).

Глава 21

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ НА ЗАРУБЕЖНЫХ ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГАХ

Железные дороги являются достаточно востребованным видом транспорта в зарубежных странах, особенно в европейских государствах. Это связано с наличием густой и разветвленной сети железнодорожных линий, развитием высокоскоростного движения, высоким уровнем обслуживания в поездах, созданием единых согласованных систем обслуживания, а также с применением большого числа льготных тарифов.

Развитие высокоскоростного железнодорожного движения за рубежом шло по трем направлениям. В Великобритании и Германии, например, с целью повышения скорости поездов *совершенствовалась конструкция подвижного состава и усиливался рельсовый путь*; во Франции и Италии *строились скоростные линии, стыкующиеся* с уже имеющейся железнодорожной сетью; в Японии создавались *высокоскоростные магистрали, изолированные* от всех остальных железнодорожных путей.

Во Франции, например, уже давно высокоскоростное железнодорожное движение стало составлять успешную конкуренцию авиакомпаниям. В начале 80-х гг. прошлого века была пущена в эксплуатацию первая линия Юго-Восток — TGV, на которой поезда TGV (Train a grande vitesse) могли развивать скорость до 270 км/ч. В конце 80-х гг. была введена в строй новая скоростная пассажирская магистраль Париж — Атлантик, скорость движения поездов (TGV-A) на которой доведена до 300 км/ч. Южная часть этого коридора стыкуется с аналогичной линией в Испании, а северная часть высокоскоростной дороги присоединяется к скоростным магистралям Голландии, Германии, Бельгии и Англии (через пролив Ла-Манш).

Поезда TGV-A состоят из вагонов 1-го и 2-го классов. В вагонах 1-го класса имеются салоны в виде 4-местных полукупе с креслами, размещенными по обе стороны стола; напротив каждого полукупе имеется по два сидячих места со столиком между ними. В вагонах 2-го класса количество мест, расположенных друг против друга, увеличено, что позволяет довести пассажировместимость в каждом вагоне до 62 человек. Поезд снабжен салонами для семей с малолетними детьми, где имеются поднимающиеся полки для детей, а также вагоном для инвалидов и вагоном-баром, в котором предусмотрены торговый киоск и телефон. В поездах установлены кондиционеры, работающие в двух режимах — на обогревание и охлаждение воздуха помещения. Составы могут фор-

мироваться одиночными и спецпленными вагонами, при этом их пассажировместимость может колебаться от 370 до 1100 человек. В настоящее время создан целый ряд модификаций такого подвижного состава, отличающийся внутренним оборудованием, технической оснащенностью, планировкой вагонов.

В 1999 г. началась *эксплуатация двухэтажного поезда* — TGV Duplex. В этом поезде возможно перемещение пассажиров вдоль всего состава; межвагонные переходы находятся на верхнем этаже, а на нижнем этаже расположены конференц-зал, семейное отделение, детская площадка, салон, в конце вагона первого этажа — бар. Пассажирские салоны верхнего этажа отличаются удобной планировкой, низким уровнем шума, оригинальным дизайнерским решением. Кресла в вагонах расположены с увеличенным шагом, что обеспечивает более широкий уровень комфорта.

В настоящее время во Франции ведутся работы по созданию скоростного поезда нового поколения AGV (Automotrices a grande vitesse), скорость которого будет достигать 350 км/ч. При этом расстояние между Марселем (югом Франции) и Лондоном по маршруту, пролегающему через Ла-Манш, а также вдоль средиземноморского побережья можно будет покрыть за 5 ч 40 мин.

Как уже отмечалось, практически во всех странах Западной Европы эксплуатируются высокоскоростные поезда: ICE в Германии; ETR-450 и ETR-500 в Италии; Intercity и Electra в Великобритании и т.д. В «гонку за скоростью» включилось и большинство других европейских стран: Испания, Португалия, Австрия, Швейцария, Греция, Македония, Болгария, Польша и т.д.

Практически все скоростные поезда оборудованы комфортабельными вагонами, информационными табло, туалетами, телефонными кабинами, вагонами-ресторанами и барами; в купе имеются телевизоры, радиоприемники, кнопки для вызова проводников и другие атрибуты комфортности.

Строительство и эксплуатация скоростных железнодорожных магистралей в Западной Европе привели к созданию единой железнодорожной сети, что во многом обусловило унификацию в сфере обслуживания пассажиров в этом регионе.

Интерес представляет и высокоскоростная железнодорожная сеть Японии «Синкансен» (поезд-пуля), полностью изолированная от остальной железнодорожной сети страны. Япония стала страной, где впервые в 1964 г. была воплощена в жизнь идея использования высоких скоростей на железнодорожном транспорте для перевозки пассажиров. Сеть «Синкансен» состоит из 6 линий, которые расположены на высоких эстакадах в городах или проходят по поверхности земли, но отгорожены в этом случае метровыми изгородями. Поезда никогда не переходят с одной линии на другую и раскрашены в разные цвета. На линиях курсируют поезда, делающие остановки во всех пунктах («Кодама»), в части на-

селенных пунктов («Hikari») и те, которые следуют без остановок от начального до конечного пункта («Nozomi»). В последнем случае поездка обходится в 2 раза дороже. Вагоны в суперпоездах делятся на общие (без нумерации мест) и с пронумерованными местами. В некоторые поезда включены вагоны «люкс», вагоны-рестораны, телефонные кабины, туалеты.

Особенностью линии «Синкансен» является то, что она расположена на местности со сложными географическими и погодными условиями: как известно, территория Японии подвержена тайфунам, землетрясениям, значительным перепадам температур. В связи с этим в целях безопасности при малейшей непогоде скорость поездов, эксплуатируемых на сети, может снижаться с 250 до 50 км/ч. Тем не менее сеть «Синкансен» пользуется большой популярностью у населения — по магистрали курсируют около 450 экспрессов в сутки, перевозящих более 500 тыс. человек (периодичность движения составляет от 15 мин до получаса).

Существенным достижением в организации высокоскоростного движения стало решение правительства Китайской Народной Республики, которое одобрило *проект строительства железной дороги для поездов на электромагнитной подвеске*. Эта магистраль будет иметь протяженность 2180 км и пройдет от Пекина через крупный торговый порт на юге Гуанчжоу до Гонконга. Скорость пассажирских экспрессов будет достигать 430 км/ч. Строительство коридора планируется закончить к 2006 г.

Большинство зарубежных стран с развитой сетью стальных магистралей имеет *высокий уровень сервиса пассажиров*. Это касается прежде всего частоты курсирования поездов и организации продажи билетов. В странах с высокой плотностью населения (Англии, Бельгии, Германии, Голландии, Дании, Италии, Швейцарии) перерывы между поездами составляют 15—20 мин. Как правило, пассажиры редко покупают проездные документы заранее, тем более что билет обычно действителен не на конкретный поезд, а на любой, идущий в данном направлении. За дополнительную же плату можно забронировать конкретное место на поезде.

Практически все железные дороги развитых государств охвачены электронными системами бронирования. Производительность последних очень высока — в разных системах места могут бронироваться в 1200—1500 поездах в период от 2 ч до 3 мес. до отправления поезда. При этом, находясь в одной европейской стране, можно забронировать спальное место на поезд в любой другой стране. На большинстве направлений при бронировании всегда обеспечивается определенное количество свободных мест для тех пассажиров, у которых возникает необходимость в срочном выезде, поэтому проблем с приобретением железнодорожных билетов в европейских государствах не существует.

Билеты можно купить у кассира или в автомате, при этом есть возможность расплатиться кредитными картами или наличными (автоматы по продаже билетов способны выдавать сдачу). Очень удобным видом оплаты перевозки являются различные проездные билеты: на определенное количество поездок, на определенный период времени — день, два, три, пять, неделю, месяц, год. *Проездные билеты могут быть городскими, национальными* (действительными в одной стране), *региональными* (действительными в нескольких областях страны), *международными* (действительными в нескольких странах). Так, например, существуют системы продажи проездных железнодорожных билетов InterRail для проезда по европейским государствам; ScanRail для проезда по Скандинавским странам; проездной по странам Бенилюкса; проездной тоннеля под Ла-Маншем и т.п.

Особенность организации железнодорожного движения в Европе состоит в том, что большинство пассажирских поездов дневные, так как для пересечения даже самых больших стран требуется всего 6—8 ч. Поэтому практически во всех поездах имеются вагоны с сидячими местами. Места в таких вагонах могут располагаться по принципу самолетных, а могут группироваться по 6—8 мест в купе.

Спальные и скорые поезда ходят, как правило, ночью. В них имеются кушеточные и купейные вагоны. Купе кушеточных вагонов оборудованы шестью полками — по три с каждой стороны. Поскольку расстояние между полками небольшое, то сидеть на них затруднительно, можно только лежать. Для этого пассажирам выдаются небольшая подушка и простынь. Стоимость кушеточного места составляет в разных странах от 2 до 15 $ США дополнительно к стоимости билета. В отдельных странах (Великобритания, Дания, Норвегия) кушеточные вагоны отсутствуют.

Купейные вагоны отличаются большим разнообразием — от обычных 4-местных купе до 1-, 2- и 3-местных спален с душем или без него. Естественно, что и доплата за такие условия комфорта возрастает и может доходить до 100—150 $ США. В связи с этим пассажирские вагоны за рубежом делятся на два класса: 1-й (иногда его называют бизнес-класс) и 2-й (стандартный). К 1-му классу относятся вагоны с 1- и 2-местными купе, а ко 2-му — с 3- и 4-местными купе, сидячими и кушеточными местами. При этом при обслуживании пассажиров 1-го класса им может предоставляться завтрак, туалетный набор, в качестве подарка предлагаются спиртные напитки и кондитерские изделия. Для пассажиров 2-го класса в купе могут быть приготовлены минеральная вода и освежающие салфетки. Вообще питаться в дороге пассажир может по своему усмотрению: в вагоне-ресторане, вагоне-буфете или кафетерии; блюда могут доставляться официантом в купе; в некоторых поездах предусмотрена продажа комплексных обедов через автоматы.

Практически во всех вагонах имеются установки для кондиционирования воздуха; информационные табло с указанием плана размещения мест в вагоне; цветные пиктограммы, информирующие о работе ресторанов, занятости туалетов; приводится перечень услуг, предоставляемых в поезде. Во многих поездах организована телефонная и почтовая связь; производится бронирование мест в гостиницах и заказ автомобилей напрокат; для матерей с маленькими детьми предусмотрено специальное оборудование — столы для пеленания, детские кроватки с ограждениями и т.п.; для перевозки личных автомобилей предоставляются специальные железнодорожные платформы.

Следует отметить, что за рубежом *большое внимание уделяется инвалидам, путешествующим железнодорожным транспортом.* Для этого вокзалы оборудованы пандусами, а вагоны — подъемниками для инвалидных колясок; внутри поезда предусмотрены специальные места для «колясочников» или специальные пересадочные кресла, туалетные комнаты оснащены автоматическими раздвижными дверями, а также низко расположенными поручнями, сушками для рук, зеркалами, кнопками управления. В некоторых странах создаются специальные службы для сопровождения инвалидов от дома до вокзалов.

Несмотря на достигнутый высокий уровень обслуживания пассажиров, железнодорожные перевозчики продолжают совершенствовать свою деятельность в этой области. Так, например, железнодорожная компания Великобритании «First Great Western» в канун проведения чемпионата мира по футболу в июне 2002 г. установила в своих поездах радиоприемные аудиосистемы, по которым транслировались матчи из Японии и Кореи. Поскольку болельщики по достоинству оценили это нововведение, компания решила оказывать такие услуги в течение всего года. Для этого пассажирам, которые хотели бы воспользоваться в поездке аудиовагоном, советуют брать наушники или дают возможность приобрести их прямо в поезде.

Итальянская железнодорожная компания «Trenitalia Spa» оснащает свою сеть новыми поездами Coradia, сконструированными с использованием новейших технологий, позволяющих значительно снизить уровень шума в салонах и создать более комфортные условия путешествия. Для новых вагонов спроектирован низкий пол, что облегчает вход и выход пассажирам с детскими колясками, пожилым людям и инвалидам. Все вагоны и кабины машинистов оборудованы системами воздушного кондиционирования; в каждом вагоне предусмотрены специальные помещения для велосипедов, лыжного инвентаря и громоздкого багажа; для повышения безопасности в вагонах установлены камеры наблюдения. Кроме того, вагоны оснащены автоматическими информационно-справочными системами, специальными электроразъемами для

подключения ноутбуков, электронных игр и систем питания мобильных телефонов.

Поскольку железные дороги большинства европейских государств соединены в единую сеть, на них предусмотрены *согласованные системы обслуживания пассажиров*. Проявляется это в введении единой классификации вагонов (1-й и 2-й классы) и купе (1-, 2-, 3-, 4- и 6-местные), в введении категорий «мужских», «женских», «семейных» купе, а также в принятии унифицированной системы обозначения различных категорий поездов. Например, скоростной поезд-экспресс, курсирующий внутри страны на «большие» расстояния, обозначается IC (Inter City); международный скоростной экспресс, пересекающий границу, обозначается EC (Euro City); ICE (Inter City Express) представляет собой поезд, аналогичный IC, но еще более быстрый и комфортабельный; пригородный поезд, курсирующий на небольшие расстояния, время в пути которого не превышает 2 ч, — RSB (Regionnl Stadt Bahn) и т.д.

Строительство новых и модернизация старых вокзалов сопровождаются *единым принципом размещения служб*, что дает возможность пассажирам легко ориентироваться на вокзале любого крупного города. Справочно-информационные пункты оформляются одинаково, при этом используются единые шрифты в написании расписаний поездов и пиктограммы, понятные каждому человеку. В последнее время кассовые залы стали выделяться в отдельные помещения, где пассажиров обслуживают у открытых стоек; залы ожидания выносятся на платформы; сами платформы маркируются указателями остановки вагонов.

Камеры хранения помимо обычных ячеек оборудуются ячейками-холодильниками и отсеками для крупногабаритных предметов, а также столами для упаковки вещей с необходимыми для этого материалами. Для вызова носильщиков на привокзальных площадях и платформах устанавливаются кнопки, а пассажирам, которые сами переносят свой багаж, предоставляются тележки. Практически все вокзалы и примыкающие к ним территории оборудованы пандусами для тележек и инвалидных колясок. Вблизи вокзалов предусмотрены стоянки для личных автомобилей.

Правилами обслуживания пассажиров железнодорожными перевозчиками большинства западноевропейских стран предусмотрено покрытие расходов, которые могут нести пассажиры в случае отмены или задержки поезда по вине железных дорог.

В Германии, например, в 2002 г. вступили в действие более ужесточенные правила; согласно им, пассажиру, поезд которого опоздал на 1,5 ч и более, выдается талон, дающий скидку при приобретении следующего билета. Если при стыковочном рейсе из-за сбоя в расписании человек не успеет на последний перед ночным перерывом поезд, железная дорога будет обязана доста-

вить его к месту назначения на такси или поселить в гостинице за свой счет. На солидную компенсацию может рассчитывать пассажир в случае опоздания по вине железнодорожников на самолеты, паромы, автобусы.

На зарубежных железных дорогах существует большое количество скидок на проезд для различных категорий пассажиров. Особенным *разнообразием льготных тарифов* отличаются европейские железные дороги. Здесь разработана целая система льгот, предполагающая применение скидок: при путешествии в международном сообщении между 27 странами Европы и Африки (система скидок InterRail); при поездке в скоростных и суперскоростных экспрессах по территории европейских государств (Eurolight); при путешествии по Европе группой в количестве 2 человек и более (Eurailpass); при поездках по территории одной страны, входящей в сферу InterRail (Freedom Pass), и др. Кроме того, существуют национальные тарифы, предусматривающие льготы в зависимости от возраста пассажира, времени суток, дня недели, вида поезда, направления и т.д. В качестве примера ниже приведен перечень льготных тарифов, действующих на сети железных дорог Германии.

Wochenende Ticket. Знаменитый билет «Выходного дня». Позволяет 5 взрослым в течение субботы либо воскресенья (до 03.00 следующего дня) ездить на любых поездах местного значения. Из-за высокой плотности железных дорог в Германии по этому билету можно проехать, пересаживаясь с одной электрички на другую, всю страну от северной до южной границы за 12 ч. Билет позволяет также ездить по приграничным северным районам Чехии.

Guten-Aben-Ticket. Вечерний билет. Позволяет с 19.00 до 03.00 следующего дня ездить на любых поездах, до IC включительно. В субботу он действует уже с 14.00.

Bayern-Nicket. Позволяет 5 взрослым (либо семье с любым количеством собственных детей) в любой будний день с 09.00 до 03.00 следующего дня, кроме промежутка с 16.00 до 18.00, ездить на любых поездах местного сообщения по Баварии. Может быть куплен прямо в электричке.

Baden-Württemberg-Ticket. Позволяет 5 взрослым (либо семье с любым количеством собственных детей) в любой будний день с 09.00 до 03.00 следующего дня, кроме промежутка с 16.00 до 18.00, ездить на любых поездах местного сообщения по Baden-Württember. Может быть куплен прямо в электричке.

Rail and Fly. Если человек куда-либо летит самолетом, то, предъявив авиабилет, он может купить специальный железнодорожный билет. Такой билет позволяет ехать поездом до

любого аэропорта в день отлета и накануне, а также ехать из любого аэропорта в день прилета и последующий. Можно ехать на IC/EC.

Sparpreis. Представляет собой серию тарифов, позволяющих за фиксированную цену проехать из одного любого пункта Германии в любой другой на всех поездах, до IC/EC включительно. Обязательное условие при этом — между поездкой туда и обратно должен быть выходной либо поездка туда должна осуществляться в выходной день. Если едут несколько человек, то один платит полную стоимость, каждый следующий — половину. По такому тарифу могут ехать вместе максимум 5 человек. Провоз ребенка оплачивается со скидкой 50 % взрослого тарифа.

ICE-Familien-Sparpries. Специальный дешевый тариф для семьи. При этом количество детей не играет роли, лишь бы они были собственные (дети считаются до 17 лет включительно). Взрослыми могут быть родители, бабушка или дедушка.

Europa-Sparpries. Тарифы, аналогичные двум последним (для семьи цена ниже), для поездок в европейские страны.

Bahn-Card. Абонементная карточка на год, дающая скидку 50 % нормального тарифа на расстояние свыше 50 км. Во многих случаях (для молодых, пожилых, семейных, учащихся) разрешается приобрести Bahn-Card еще дешевле. Кроме того, данная карта может работать как платежная карта VISA.

InterRail. Специальные «проездные билеты» для путешествий по Европе. Особенно выгодны для молодежи до 25 лет включительно. Вся Европа разбита на 8 зон. Можно купить билет на 1, 2, 3 или все зоны. Билет на одну зону действует 22 дня, остальные варианты — 1 мес. В течение этого времени можно ездить по своим зонам сколько угодно. Обладатель билета получает разнообразные скидки в разных странах. Поездка по стране проживания до границы составляет 50 % нормальной цены. Транзит через страны, не входящие в оплаченные зоны, также составляет 50 % стоимости билета.

Большой популярностью за рубежом пользуются туристские, экскурсионные и чартерные поезда. Самым известным *туристским поездом* в Европе является «Восточный экспресс». Впервые «Восточный экспресс» отошел с Восточного вокзала Парижа в 1883 г. В 1926 г. по распоряжению бельгийского инженера Жоржа Нагильмейнера были построены европейские фешенебельные спальные (тогда еще деревянные) вагоны, из которых был составлен «Восточный экспресс», курсирующий между Парижем и Стамбулом по маршруту «Париж — Страсбург — Мюнхен — Вена —

Будапешт — Бухарест — Константинополь». Стены вагонов были обиты красным деревом, буком или карельской березой; двери и стены купе украшали изысканные деревянные и хрустальные инкрустации. Поездом пользовались в основном обеспеченные пассажиры. Во время войны (1939—1946) движение экспресса было прекращено, затем возникли проблемы с новыми социалистическими государствами Восточной Европы, препятствовавшими въезду в Стамбул. И хотя в 1952 г. маршрут был возобновлен, поезд оказался жалкой копией былого великолепного оригинала.

В 1977 г. на аукционе в «Сотби» в Монте-Карло президент компании морских грузоперевозок Джеймс Шервуд приобрел два раритетных вагона, а позднее ему удалось собрать еще несколько вагонов, на базе которых и был составлен новый поезд «Восточный экспресс». 25 мая 1982 г. он вновь стал курсировать между Парижем и Стамбулом. Позднее туристские поезда такого типа стали ходить и по другим маршрутам, например: «Лондон — Париж — Стамбул», «Лондон — Париж — Венеция». Путешествие на «Восточном экспрессе» дает возможность окунуться в историю, почувствовать атмосферу былого и неумолимое течение времени.

В 1992 г. «Восточный экспресс» впервые в своей истории пересек границы России и стал курсировать по маршрутам: «Москва — Ургенч — Хива — Самарканд — Ташкент — Алма-Ата — Турфан — Ланчжоу — Сиань — Пекин» («Шелковый путь») (21 день, стоимость тура около 5000 евро); «Москва — Омск — Новосибирск — Иркутск — Улан-Удэ — Улан-Батор — Эрлянь — Пекин» (12 дней, стоимость тура 3500 евро и выше); «Москва — Вологда — Ярославль — Ростов — Кострома — Владимир — Суздаль» («Золотое кольцо России») (5 дней); «Москва — Соловки — Кижи» или «Москва — Валаам — Кижи» («Северные острова») (5 дней).

После успеха возрожденного «Восточного экспресса» в Европе подобный поезд был запущен по дорогам Азии (он курсирует между Сингапуром и Бангкоком) и по дорогам США («Чарльстон — Новый Орлеан — Сан-Антонио — Эль-Пасо»). Аналогичный пассажирский состав стал ходить и по дорогам Австралии. Вдоль северо-восточного побережья Австралии, например, пролегает туристский маршрут «Тихоокеанского экспресса», оборудованного по образу европейского «коллеги». Днем поезд движется с небольшой скоростью, и пассажиры могут любоваться окрестностями. Обедают путешественники в вагонах-ресторанах, а после обеда их ждут вагоны для отдыха, где, расположившись на удобных диванах, они могут послушать живой джаз. Ночью пассажиры расходятся по своим купе, которые за это время превращаются из гостиной в спальню. В каждом купе имеется индивидуальная ванная комната с набором косметических средств. В поезде предусмотрены даже отдельные номера с кроватью для новобрачных. Приятное путешествие по железной дороге комбинируется с вертолет-

ной экскурсией над Большим барьерным рифом. После 45-минутного полета туристы высаживаются на понтоны, расположенные посреди моря. Желающие могут погрузиться с аквалангами в глубины Большого барьерного рифа — самого большого в мире подводного парка. Компания «Venice Simplon—Orient Express», разработавшая этот проект поезда-отеля, в ближайшее время собирается сформировать поезд из специальных открытых вагонов. В этом случае туристы смогут обозревать тростниковые поля, скачущих кенгуру, наслаждаться австралийским воздухом под открытым небом, а заядлые любители сигарет и сигар смогут не ограничивать себя в курении.

Одна из частных итальянских железных дорог приступила к возрождению «Трансевропейского экспресса» (Trans Europ Express), в свое время считавшегося самым быстрым и роскошным поездом в Европе. Однако в 1995 г. этот поезд был поставлен в депо, так как не смог конкурировать со своими скоростными «собратьями». Поездка на этом поезде носит туристский характер и не преследует цель быстрой доставки пассажиров. Маршрут ее проходит по дорогам Швейцарии, Чехии, Германии, Венгрии, Словении; позднее на экспрессе предполагается организовать семидневные туры по Сицилии.

В Австрии курсирует *экскурсионный поезд*, вагоны которого стилизованы под императорские салоны XIX в. Четырехчасовая поездка в точности повторяет путешествие австрийских императоров в Лаксенбург — летнюю резиденцию Габсбургов и курортный город Баден-Баден. Во время поездки туристам рассказывают о жизни императоров; предлагают послушать классическую музыку; угощают блюдами, приготовленными по старинным рецептам.

Во Франции востребованы туристские поезда «Обрак», «Сэвенноль», «Альпазур», специализирующиеся на определенных маршрутах. В них предусмотрены не только экскурсионные, но и развлекательные программы — туристов сопровождают писатели, артисты, конферансье.

Между США и Канадой курсирует туристский поезд, сформированный из реставрированных составов Викторианской эпохи. В нем есть так называемый обзорный вагон с прозрачной стеклянной крышей; старинный вагон-ресторан с мягкими диванами; три обычных вагона и вагон-кухня; все сидячие места обиты плюшем.

Интерес представляют и туристские поезда Японии. Например, «Токийский туристский экспресс» оборудован широкими окнами; в туристском поезде «Нанива» передняя часть вагонов полностью застеклена, в поезде имеются места для отдыха, проведения выставок, конференций. В туристских поездах «Ю-Ю Окаяма», «Альфа-Континенталь», «Элеган-Акай» у каждого сиденья имеются лампочки, для лучшего обозрения поднят уровень пола, в поезде «Альфа-Континенталь» около заднего тамбура установ-

лены стеллажи для лыж, поскольку маршрут поезда пролегает в места отдыха туристов-лыжников.

Для развлечения путешественников на многие туристские маршруты перевозчики приглашают известных спортсменов, кино- и телезвезд, артистов, художников. По пути следования поездов организуются «дни национальной кухни», дегустация вин, пива и т.д. Все подобные мероприятия проводятся в отдельных вагонах, чтобы не мешать другим пассажирам.

Одной из особенностей железнодорожных перевозок за рубежом является широкое *использование чартерных поездов*. Они представляют собой поезда, забронированные туристскими фирмами или другими частными или государственными предприятиями; такие поезда следуют по специальным маршрутам вне графика движения поездов. В Великобритании, например, среди чартерных поездов наиболее распространены поезда, реализующие доставку футбольных болельщиков на спортивные матчи или отдыхающих к морю. Известная английская компания «Venice Simpton — Orient Express» специализируется на чартерных перевозках экскурсионного характера. Накануне каждого летнего сезона она через своих сотрудников распространяет программы предлагаемых экскурсий и принимает заявки на их проведение от организаций и частных лиц. Наибольшей популярностью пользуются экскурсии по маршруту Лондон — Графство Кент. В стоимость такой поездки включаются оплата путешествия в исключительно комфортабельном вагоне, питание в пути и экскурсия в крепость города Лидс в графстве Кент.

Следует отметить, что зачастую для чартерных рейсов используется модифицированный подвижной состав. К нему относятся вагоны «диско-бар» (устройство вагона позволяет организовать в нем дискотеку); вагон-кинозал (его можно использовать для показа кинофильмов, проведения выставок, концертов, других развлекательных мероприятий); вагон-конференц-зал (оборудован микрофонными стойками, длинными столами для проведения совещаний, диапроекторами) и др. Во Франции, например, на базе переоборудованных вагонов-ресторанов были созданы специализированные вагоны «Клуб 34». Такие вагоны могут быть использованы по-разному благодаря тому, что в них возможно изменять расположение мест: в качестве традиционного ресторана со столиками на 2—4 человека; для проведения совещаний с показом фильмов или использованием видеомагнитофона; в качестве буфета или кухни для приготовления трехразового питания; в качестве кинозала.

В заключение можно сказать, что благодаря развитию высокоскоростного движения на железных дорогах мира, а также расширению ассортимента услуг и совершенствованию сервиса железнодорожный транспорт в настоящее время составляет ощутимую конкуренцию воздушным перевозкам.

Раздел III

ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Автомобильный транспорт играет существенную роль в организации туристских путешествий. Это связано с его мобильностью, информативностью и дешевизной по сравнению с другими видами транспорта. Отличительной особенностью автомобильных перевозок является то, что они используются не только для массовых перемещений туристов при реализации экскурсионных, познавательных, развлекательных и шоп-туров, но и для трансфера пассажиров, пользующихся услугами воздушного, железнодорожного и водного транспорта.

Глава 22

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ

В сфере автомобильных перевозок действует целый ряд документов правового характера, регулирующих деятельность на автомобильном транспорте во внутреннем и в международном сообщениях.

Под международными перевозками *понимаются перевозки, во время которых транспортное средство пересекает территории хотя бы двух государств.* Международные автоперевозки представляют собой специфическую область деятельности автотранспорта, так как они осуществляются на базе международных нормативных актов с учетом национальных законодательств тех государств, по чьим территориям пролегает маршрут. При этом *международные правовые документы* охватывают следующий круг вопросов:

- инфраструктура;
- дорожное движение;
- требования к автотранспортным средствам;
- условия работы экипажей транспортных средств;
- налоговое обложение;
- перевозка пассажиров и грузов, таможенные процедуры;
- перевозка специфических категорий грузов.

В основе международных пассажирских автомобильных перевозок лежат многосторонние и двусторонние договоры, заключен-

ные между несколькими или двумя государствами на правительственном уровне. Одним из важнейших *многосторонних договоров* в этой области является «Конвенция о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа» (КАПП), которая была разработана Комитетом по внутреннему транспорту Европейской экономической комиссии ООН в 1973 г. В Конвенции даны определения таких основных понятий, как «перевозчик», «пассажир», «транспортное средство»; перечислены транспортные документы, применяемые при международной автоперевозке (индивидуальный или коллективный билет, багажная квитанция); определена ответственность перевозчика за ущерб, причиненный жизни, здоровью пассажира или его багажу в результате происшествия, связанного с перевозкой.

Согласно КАПП *общая сумма возмещения*, которая должна быть выплачена *пострадавшему* в связи с нанесением вреда его физическому или психическому здоровью, ограничивается суммой 250 000 швейцарских франков. Однако любое договаривающееся государство может устанавливать в этом случае более высокий предел. Ответственность перевозчика за утрату или повреждение багажа определяется выплатой суммы, равной размеру причиненного ущерба, но эта сумма не должна быть больше 500 швейцарских франков на единицу багажа и не более 2000 швейцарских франков на пассажира. За повреждение вещей, находящихся при пассажире, перевозчик несет ответственность в размере не более 1000 швейцарских франков на пассажира. Перевозчик освобождается от ответственности полностью или частично, если ущерб возник по вине пассажира или в результате его поведения, противоречащего правилам поведения людей на транспорте.

В Конвенции предусмотрены *статьи по предъявлению претензий и исков*. Претензии в отношении багажа могут предъявляться пассажиром к перевозчику в течение 7 дней с момента получения багажа. Иск в суд, связанный с телесным или психическим повреждением здоровья или смертью пассажира, может быть предъявлен в течение 3 лет. Следует отметить, что Российская Федерация не подписала данную Конвенцию, однако многие ее положения нашли отражение в двусторонних соглашениях о международном автомобильном сообщении, заключенных Россией с рядом государств.

В октябре 1997 г. в Бишкеке была принятии «Конвенция о международной автомобильной перевозке пассажиров и багажа» государств—участников СНГ (КМАПП). Отличительной особенностью КМАПП по сравнению с КАПП является то, что в ней оговариваются вопросы страхования; порядок таможенного, пограничного и санитарного видов контроля. Все эти аспекты должны регулироваться международными конвенциями, многосторонними и двусторонними правительственными соглашениями, а также

внутренними законодательствами стран, подписавших этот документ. Конвенция предусматривает ответственность перевозчика за ущерб, нанесенный здоровью пассажира или его багажу, а также порядок и сроки предъявления претензий и исков. При этом сумма компенсаций устанавливается судами сторон в соответствии с их национальным законодательством. Приложение к Конвенции «Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в международном сообщении государств — участников СНГ» регламентирует процессы перевозки пассажиров и багажа автобусами в регулярном и нерегулярном сообщениях.

Под ***регулярной перевозкой*** понимается перевозка, которая осуществляется с определенной частотой по обозначенному маршруту, а посадка и высадка пассажиров могут происходить только на заранее определенных местах остановок. Регулярные перевозки выполняются по ранее установленным расписаниям и утвержденным тарифам.

Нерегулярная перевозка — это перевозка с закрытыми дверями, осуществляющаяся одним транспортным средством, перевозящим одну и ту же группу пассажиров на протяжении всей поездки, начинающейся и заканчивающейся в месте отправления или заканчивающейся в месте назначения, если транспортное средство возвращается обратно порожним.

С целью либерализации пассажирских перевозок автомобильным транспортом страны ЕС в 1982 г. заключили в Дублине «Соглашение о международной нерегулярной перевозке пассажиров автобусами» (ASOR). Впоследствии аналогичное соглашение (Интербус), предназначенное для присоединения к ASOR, было разработано Комитетом внутреннего транспорта Европейской Комиссии ООН. В настоящее время положение о нерегулярных перевозках распространяется на большинство стран Западной и Восточной Европы и Турцию.

Следует иметь в виду, что помимо регулярных и нерегулярных перевозок выделяют еще так называемые ***челночные перевозки*** — повторяющиеся перевозки предварительно сформированных групп пассажиров из пункта отправления в пункт назначения и обратно. Эти перевозки также осуществляются при закрытых дверях (т.е. ни один из пассажиров не может выйти или сесть в автобус на маршруте). Как правило, во время челночных перевозок автобус едет пустым при первом обратном рейсе, когда он отвез первую группу, и последнем прямом рейсе, цель которого — забрать оставшуюся группу перевезенных пассажиров.

При осуществлении нерегулярных и челночных перевозок на борту транспортного средства должны быть списки пассажиров, заверенные печатью и подписями перевозчика и водителя. Если автобус едет за пассажирами пустым, то список пассажиров может быть составлен в момент их посадки.

Принадлежность международных автомобильных перевозок к тому или иному виду (регулярные, нерегулярные, челночные) определяет необходимость получения разрешений на въезд на территорию одной из договаривающихся сторон или на транзит через третьи страны. В основном разрешения требуются при реализации регулярных и челночных перевозок. Для выполнения нерегулярных перевозок, связанных с обслуживанием организованных групп туристов, такие разрешения в большинстве случаев не требуются. Разрешительная система оговаривается государствами при заключении двусторонних и многосторонних договоров на международные автомобильные перевозки.

Российская Федерация, как правило, осуществляет автомобильное сообщение на основании ***двусторонних соглашений***. Такие соглашения Россия имеет с Азербайджаном, Австрией, Албанией, Арменией, Беларусью, Бельгией, Болгарией, Великобританией, Венгрией, Германией, Грецией, Грузией, Данией, Ираном, Ирландией, Италией, Казахстаном, Кипром, Китаем, Киргизией, Латвией, Литвой, Люксембургом, Македонией, Молдовой, Монголией, Нидерландами, Норвегией, Польшей, Португалией, Румынией, Сербией, Словакией, Словенией, Таджикистаном, Украиной, Финляндией, Францией, Хорватией, Чехией, Швейцарией, Швецией, Эстонией. В соответствии с этими соглашениями компетентными органами договаривающихся сторон *заблаговременно передаются друг другу предложения по организации регулярных перевозок.* Предложения должны содержать данные о наименовании перевозчика (фирмы), маршрута следования, расписании движения, пунктах остановок, на которых перевозчик будет производить посадку и высадку пассажиров, а также о намечаемом сроке и регулярности выполнения перевозок. Компетентные органы договаривающихся сторон должны выдавать разрешения в письменной форме на осуществление регулярных перевозок пассажиров на тот участок пути, который проходит по территории их государства. В приложении 5 в качестве примера приведено Соглашение между Российской Федерацией и Литвой.

При выполнении нерегулярных перевозок разрешение не требуется в случае, если группа пассажиров в одном и том же составе перевозится на одном и том же автобусе в течение всей поездки и при этом: 1) поездка начинается и заканчивается на территории государства той договаривающейся стороны, где зарегистрирован автобус; 2) поездка начинается на территории той договаривающейся стороны, где зарегистрирован автобус, и заканчивается на территории другой договаривающейся стороны при условии, что автобус покидает эту территорию порожним или если автобус въезжает пустым в целях обратной перевозки тем же перевозчиком группы пассажиров с территории государства другой договаривающейся стороны, на которую эта группа была доставлена. Раз-

решение на выполнение нерегулярной перевозки не требуется при замене неисправного автобуса другим автобусом. При выполнении нерегулярных перевозок, как уже отмечалось, водитель автобуса должен иметь список пассажиров, составленный по специальной форме, утвержденной компетентными органами договаривающихся сторон.

К *международным документам, регулирующим инфраструктуру* в области автомобильных *перевозок*, относится «Европейское Соглашение о международных магистралях» (от 15.11.1975 г.) и «Европейское Соглашение о важнейших линиях международных комбинированных перевозок и соответствующих объектах» (от 01.02.1991 г.). В первом документе приводятся определение плана международной сети «Е», перечень дорог международной сети, условия, которым должны соответствовать международные автомобильные магистрали; во втором приведен перечень международных терминалов, пограничных пунктов и железнодорожно-паромных переправ и портов, имеющих значение для международных комбинированных перевозок; определены технические характеристики грузовых автотранспортных средств для перевозки на железнодорожных платформах и т.п.

Среди наиболее важных *международных документов, посвященных дорожному движению*, следует назвать «Конвенцию о дорожном движении» (от 08.11.1968 г.); «Конвенцию о дорожных знаках и сигналах» (от 08.11.1968 г.); «Протокол о разметке дорог к Европейскому Соглашению, дополняющему Конвенцию о дорожных знаках и сигналах» (от 01.03.1973 г.). В данных нормативных актах установлены единые основные правила дорожного движения; требования к автотранспортным средствам и водителям; утверждены единообразные системы дорожных знаков и сигналов, правила разметки дорог и другие предписания при осуществлении международных автомобильных перевозок. Установлены пять категорий транспортных средств (A, B, C, D, E), на управление которыми выдаются удостоверения определенного образца. Каждое автотранспортное средство должно иметь свидетельство регистрации и отличительный знак страны регистрации (в приложении 6 приведены отличительные знаки транспортных средств различных стран). Кроме того, существует ряд документов с изложением требований к внешнему и внутреннему оборудованию, уровню шума и загазованности, внешним световым приборам, тормозам и другим техническим и экологическим характеристикам автотранспорта. Следует иметь в виду, что эти требования меняются и поэтому страны, подписавшие подобные документы (в том числе РФ), должны следить за вносимыми изменениями и принимать меры по приведению оборудования автотранспортных средств в соответствие с нововведениями.

В области условий работы на автотранспортных средствах действует международное «Европейское соглашение, касающееся работы экипажей транспортных средств, производящих международные автомобильные перевозки» (от 01.07.1970 г.). В этом соглашении изложены основные требования, предъявляемые к водителям, осуществляющим международные перевозки, — к их возрасту, квалификации, ежедневной продолжительности управления автомобилем, максимальному времени непрерывного управления, а также к контролю за соблюдением режима труда и отдыха водителей на маршруте. Для выполнения последнего требования автотранспортные средства, выполняющие международные перевозки пассажиров и грузов, должны быть оснащены контролирующими устройствами — тахографами. Тахограф представляет собой контрольное устройство, непрерывно регистрирующее пройденный путь, скорость движения на нем, режим труда и отдыха водителей.

Помимо этого, существует ряд документов, касающихся аспектов *налогового обложения* и *таможенного режима при автоперевозках*. Эти документы разработаны с учетом «Международной Конвенции о таможенных льготах для туристов» (1959) и действующего внутреннего законодательства стран, на территории или через территорию которых осуществляется автоперевозка.

Содержание всех перечисленных выше соглашений и конвенций должно учитываться при реализации поездок в зарубежные страны. В России учреждена организация — Ассоциация международных автоперевозчиков (АСМАП), которая, являясь членом Международного Союза автомобильного транспорта, оказывает помощь в практических вопросах, связанных с организацией автоперевозок за рубеж. В частности, она издает информационные справочники, где предоставляются сведения по нормативно-правовой базе и практическим условиям выполнения перевозок по территории той или иной страны. (В качестве примера в приложении 7 представлены сведения об условиях выполнения международных автоперевозок по территории Китая.)

Авторитетными международными организациями, занимающимися вопросами автоперевозок, являются Международный союз автомобильного транспорта, Европейская экономическая комиссия ООН, Европейская комиссия министров транспорта, Координационное транспортное совещание государств — участников СНГ и др.

Все эти организации в той или иной мере занимаются вопросами безопасности; таможенными формальностями; унификацией правил, регламентирующих автомобильные перевозки; гармонизацией национальных и международных требований в области автомобильного транспорта и другими проблемами, касающимися этой сферы деятельности.

В *Российской Федерации принят ряд нормативных актов*, с одной стороны, входящих в национальную законодательную базу в сфере автотранспорта, а с другой стороны, определяющих правовые нормы в международном автомобильном сообщении. К таким документам относится Федеральный Закон «О государственном контроле за осуществлением международных автомобильных перевозок и об ответственности за нарушение порядка их выполнения» (от 09.07.1998 г.). Этот документ регулирует *ряд правил, которые должны выполняться российскими и иностранными перевозчиками в международном сообщении*. В частности, иностранные перевозчики должны:

– иметь разрешения на перевозку, выданные компетентными органами;

– иметь списки перевозимых пассажиров;

– соблюдать режим труда и отдыха водителей;

– не использовать принадлежащие им транспортные средства для перевозки пассажиров между пунктами, расположенными на территории России (так называемый запрет на автотранспортный каботаж);

– иметь отличительные знаки тех государств, где зарегистрировано транспортное средство, и т. д.

Контроль за выполнением этих правил осуществляется органами транспортной инспекции на контрольно-пропускных пограничных пунктах, расположенных на территории Российской Федерации.

Для отечественных перевозчиков нарушение ряда требований, изложенных в этом документе, влечет за собой наложение штрафов, вплоть до приостановления действия лицензии на международные перевозки.

С целью усиления требований к безопасности движения Правительством РФ 03.08.1996 г. было принято постановление «О повышении безопасности междугородных и международных перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом». Согласно постановлению все вновь изготавливаемые автобусы с января 1998 г. с числом мест более 20 и грузовые автотранспортные средства полной массой более 15 т, предназначенные для междугородных и международных перевозок, должны оснащаться тахографами. За нарушение правил использования тахографов, а также за превышение допустимого времени управления автотранспортными средствами на должностных лиц и водителей налагается административная ответственность. Этот документ был принят в соответствии с Европейским Соглашением, которое касается работы экипажей транспортных средств, производящих международные автомобильные перевозки. (В связи с тем что усталость водителей-профессионалов является частой причиной многих дорожно-транспортных происшествий с тяжелыми последствиями, решением Европей-

ской транспортной комиссии было введено требование по обязательному оснащению всех туристских автобусов с количеством мест 9 и более специальными контролирующими приборами.)

Законом РФ «О дорожных фондах в Российской Федерации» предусмотрено *введение сборов за проезд по автодорогам России* в случае введения иностранными государствами сборов за проезд по их территории. Величина сборов определена постановлением Правительства РФ от 24.06.1998 г. «О сборе за проезд автотранспортных средств, зарегистрированных на территории иностранных государств, по автомобильным дорогам Российской Федерации», которая зависит от вида транспортного средства и продолжительности пребывания его на территории России. В таблице 8 приведены размеры таких сборов для автобусов и легковых автомобилей.

При осуществлении **перевозок автомобильным транспортом во внутреннем сообщении** также существует целый ряд документов, регламентирующих условия пассажирских и грузовых перевозок. Основным нормативным актом здесь является *Устав автомобильного транспорта РСФСР* (от 08.01.1969 г. с последующими изменениями в редакции постановлений Совета Министров РСФСР 1969, 1974, 1980, 1988 и 1991 гг.). Постановлением Верховного Совета РФ № 4604-1 от 03.03.1993 г. этот документ считается действующим в настоящее время на территории Российской Федерации, хотя многие его положения на данный момент устарели, не соответствуют рыночным отношениям, развивающимся в стране, а в некоторых случаях противоречат современному национальному законодательству. Предполагается, что новый нормативный

Таблица 8

Сборы за проезд иностранных автотранспортных средств по дорогам России

Вид транспортного средства	Размер сборов с транспортного средства в зависимости от продолжительности его пребывания на территории РФ (руб.)			
	До одних суток	Более суток до одной недели	Более одной недели до одного месяца (включительно)	Более одного месяца, но менее года
Автобусы до 40 мест	65	250	710	3000
Автобусы более 40 мест	75	300	900	4400
Легковые автомобили	32	125	370	1500

документ, который намечается принять в ближайшее время, будет учитывать современное состояние в области автомобильных перевозок.

Одним из важных правовых документов, касающихся внутренних автоперевозок, является *Закон РФ «О безопасности дорожного движения»*. Закон преследует цель защиты жизни, здоровья и имущества граждан, интересов общества и государства путем предупреждения дорожно-транспортных происшествий или снижения тяжести последствий, возникающих в их результате. Для этого *Законом введено обязательное лицензирование деятельности организаций, связанных с обеспечением автоперевозок*, а именно:

– автопредприятий, организующих пассажирские и грузовые перевозки;

– предприятий ремонта и технического обслуживания автотранспортных средств;

– учреждений, занимающихся подготовкой водителей и повышением их профессионального уровня;

– предприятий, занимающихся изготовлением производственной документации (водительских удостоверений, справок, бланков и т.д.), номерных знаков, торговлей автотранспортными средствами и т.п.

Согласно Закону все автотранспортные средства, изготовленные на территории РФ или ввезенные из-за рубежа на срок более 6 мес., должны иметь сертификаты соответствия, выданные уполномоченными органами. Кроме того, в целях обеспечения безопасности движения Закон предусматривает введение обязательного медицинского освидетельствования водителей и кандидатов в водители, а также проведение предрейсовых, послерейсовых и текущих медицинских осмотров.

Единый порядок дорожного движения на территории Российской Федерации введен *«Правилами дорожного движения»* (от 23.10.1993 г.), утвержденными Правительством РФ. Этим актом на территории России узаконено правостороннее движение.

В целях повышения безопасности автомобильных перевозок 08.01.1997 г. был издан приказ Министерства транспорта *«Положение об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами»*. В документе приведены определения таких понятий, как «автобус», «автобусный маршрут», «вид автобусных перевозок»; дана классификация автоперевозок по различным признакам; определены основные задачи физических и юридических лиц по обеспечению безопасности перевозок пассажиров автобусами, в том числе при осуществлении туристско-экскурсионных поездок, при перевозке детей, а также при реализации автоперевозок на горных маршрутах.

Для регулирования автомобильных перевозок на автомобильном транспорте взамен устаревших правил, действовавших в

РСФСР, в 1997 г. приказом Министерства транспорта были утверждены «*Временные правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации*». В правилах дается определение понятий «пассажир», «водитель», «перевозчик», «багаж», «ручная кладь», «автовокзал», «автостанция» и т.д.; рассмотрен порядок перевозки пассажиров различными автотранспортными средствами (в том числе в автобусах, предоставляемых организациям и гражданам по договорам или отдельным заказам); обозначены основные права и обязанности перевозчика и пассажиров. Этим вопросам будет уделено более глубокое внимание в главе, посвященной обслуживанию пассажиров, пользующихся автомобильным транспортом, на внутренних маршрутах.

Глава 23

КЛАССИФИКАЦИЯ ПОДВИЖНОГО СОСТАВА И ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ТУРИСТСКИМ АВТОБУСАМ

Согласно «Положению об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами», автобус представляет собой автотранспортное средство с двигателем, предназначенное для перевозки пассажиров с числом мест для сидения (помимо сиденья водителя) более 8. Автобусы предназначены для перевозки пассажиров по установленному маршруту с посадкой и высадкой на предусмотренных остановках или по маршрутам, определяемым заказчиком — юридическим или физическим лицом.

По территориальному признаку автобусные перевозки разделяются на городские, пригородные, междугородные и международные. К *городским* перевозкам относятся перевозки, осуществляемые в пределах черты города (одного населенного пункта); к *пригородным* — перевозки, осуществляемые за пределы черты города на расстояние до 50 км включительно; к *междугородным* — перевозки, осуществляемые за пределы черты города более чем на 50 км; к *международным* — перевозки, осуществляемые за пределы или из-за пределов Российской Федерации. В связи с этим автобусы бывают городские, пригородные, междугородные и международные.

В зависимости ***от назначения перевозки*** автобусы делятся на *автобусы общего пользования*, *туристско-экскурсионные* и *специальные* (школьные; вахтовые; для доставки работников на производственные объекты, удаленные от общих линий городского пассажирского транспорта, и т. п.). Эти автобусы различаются по вместимости, уровню комфорта, внутреннему оборудованию салонов, внешнему виду. Например, в Москве для перевозки школьников по экскурсионным маршрутам с начала 2002 г. стали использоваться автобусы, имеющие особое цветографическое оформление — поверх забавных картинок (цифр и кубиков) на бортах нанесена надпись «Школьный автобус». Ярко-желтая окраска автобусов издалека привлекает внимание водителей и работников ГИБДД, что делает перевозку более безопасной. (Первые 50 таких школьных автобусов отправились по экскурсионным маршрутам 25 января 2002 г., пассажирами их были московские школьницы, носящие имя Татьяна.)

По числу мест автобусы бывают: *особо малой вместимости* — микроавтобусы (с числом мест 9—11 человек), к которым относятся автобусы марок УАЗ, РАФ, «газель»; *малой вместимости* (с числом мест 21—26 человек); *средней вместимости* (с числом

мест 33—34 человека); *большой вместимости*, рассчитанные на 41—45 человек, и *особо большой вместимости*, в которых число мест может достигать от 54—56 до 80.

К автобусам малой вместимости относятся отечественные машины марок КАВЗ и ПАЗ ***общего назначения и модификации*** для северных, горных и южных районов. *Северная* модификация предполагает теплоизоляцию кузова, изолированную от салона кабину водителя, двойное остекление, дополнительное отопление. *Горный* автобус отличается наличием тормоза-замедлителя, противооткатного устройства и ремней безопасности для водителя и всех пассажиров. *Южный* вариант автобуса отличается установкой солнцезащитного экрана и теплоизоляцией кузова.

К автотранспортным средствам средней вместимости принадлежат определенные модификации автобусов марок ЛАЗ и МАРЗ (общего назначения и с откидными мягкими сиденьями).

Среди автобусов большой вместимости известны отечественные ЛАЗы, ЛиАЗы, венгерские «икарусы». Для длительных туристских перевозок чаще всего используются зарубежные автобусы марок «Bova», DAF, «Ikarus», MAN, «Mersedes», «Neoplan», «Skania», «Setra», «Volvo», «Vanhool» и др.

В зависимости от количества этажей автобусы бывают *одно-*, *полутора-* и *двухэтажные*. Большинство турфирм предпочитают работать с полуторноэтажными автобусами, так как они имеют хороший обзор из-за того, что пол пассажирского салона поднят относительно кабины водителя. Нижнее помещение предназначено для перевозки багажа туристов. Нижние этажи двухэтажных автобусов могут использоваться как пассажирский салон при непродолжительных экскурсиях с целью увеличения вместимости транспортного средства или в качестве буфета, оборудованного небольшими столиками и стульями. Некоторые фирмы устраивают на первом этаже игровые комнаты или видеосалоны для детей. Существуют автобусы, в которых нижний этаж оборудован спальными местами. Следует отметить, что габариты двухэтажных автобусов нередко являются помехой при путешествиях — в некоторых городах из-за низких мостов водителям приходится выбирать объездные пути. В отдельных странах (Великобритания) двухэтажные автобусы применяются в качестве городского вида транспорта, однако в последнее время количество их существенно снизилось.

Автотранспортные средства могут классифицироваться в зависимости от вида применяемого топлива. Сейчас большинство автомобилей, предназначенных для пассажирских перевозок, работают на бензине, дизельном топливе или природном газе (сжиженном или сжатом). Однако в последнее время за рубежом и в нашей стране стали появляться автобусы, работающие на электрических батареях, — электромобили (электробусы). Так, напри-

мер, электробус отечественного производства «Корнет», оборудованный электродвигателем и аккумуляторными батареями, может пройти на одной зарядке 60—70 км. Он рассчитан на 30 посадочных мест, не имеет ступенек на площадке входа—выхода пассажиров, что облегчает их посадку и высадку, в салоне предусмотрен широкий проход для удобного передвижение внутри, большая часть корпуса выполнена из стеклопластика. Электробусы хорошо использовать для работы в парковых и пешеходных зонах, а также для экскурсионных поездок туристов по городу. Первые автобусы такого типа стали работать в Москве на маршрутах в районе Поклонной горы. Известен также минизлектробус, который уже несколько лет успешно эксплуатируется на ВВЦ, занимаясь перевозкой посетителей выставочного центра. Аналогичный электротранспорт предполагается использовать в недалеком будущем в Серебряном бору Москвы для перевозки отдыхающих горожан. Однако в связи с тем, что в ближайшее время массовое производство электробусов невозможно из-за слишком больших материальных затрат, более перспективными представляются электромобили с гибридным приводом, совмещающим электро- и дизельное питание. При этом на прямых участках дорог будет работать экономичный дизельный двигатель, а на затяжных подъемах или участках, где много остановок, станет использоваться электрическая энергия, накапливающаяся в батареях-аккумуляторах.

Во всем мире к автобусам, осуществляющим перевозки туристов, предъявляются высокие требования по их ***комфортности***. В автобусах международного класса должны быть предусмотрены кондиционер, аудио- и видеосистемы, кухня, гардероб, биотуалет. (Поскольку последний имеет ограниченную вместимость, пользоваться им рекомендуется в исключительных случаях.) Салоны многих автобусов оборудуются лампочками индивидуального освещения, подставками для ног, откидными столиками на спинках кресел. Сами кресла должны быть удобными и мягкими, иметь откидывающиеся спинки, наклон которых может регулироваться.

Классификационной комиссией при Международном Союзе автомобильного транспорта были разработаны конкретные требования для туристских автобусов различных категорий. *Категория автобуса* определяется его классом и обозначается количеством звезд от 1 до 5. К автобусам категории «1 звезда» относятся автобусы международного класса, предназначенные для проведения обзорных городских и местных экскурсий; к автобусам категории «2 звезды» принадлежат транспортные средства высокого класса, участвующие в реализации внутреннего и международного туризма на небольшие расстояния. Автобусы высшего класса и класса «люкс» характеризуются соответственно категорией «3 звезды», «4 звезды» и «5 звезд». Они используются для осуществления дальних и длительных туристских маршрутов.

Классификация автобусов по категориям производится на основании следующих технических характеристик:

– мощность двигателя;

– требования к тормозной системе и амортизации;

– вид вентиляции (*принудительно-воздушная или кондиционер*); способ обогрева (с автоматической регулировкой температуры или без);

– требования к окнам (антитуманное покрытие, вакуумная прослойка, предотвращающая запотевание или обмерзание при перепадах температур, солнцезащита);

– внутреннее освещение (в том числе индивидуальное);

– наличие громкоговорителя, микрофона, магнитолы;

– величина объема емкостей для багажного отделения и полок для ручной клади;

– оборудование автобусов холодильником, туалетом, видеосистемой, термонагревателем для напитков, подставкой для стаканов, складными столами, сборниками для отходов;

– оборудованное должным образом место для гида (отдельное *приспособление для обзора пассажирского салона, отдельная лампа*, оборудование для держателя документов).

Наличие последнего перечня атрибутов в полном объеме является обязательным для автобусов категорий «4 звезды» и «5 звезд».

Особые требования предъявляются к комфортабельности в пути, характеризующейся пространством между сиденьями (оно должно быть от 68 до 90 см у автобусов разной категории); высотой спинки кресла (от 52 до 68 см); углом наклона, на который спинка кресла может откидываться; видом и качеством обивки, наличием пепельницы, складного подлокотника. Так, начиная с уровня «3 звезды», каждое место автобуса должно быть оборудовано индивидуальным освещением и иметь два подлокотника. Пространство в зоне ног должно быть свободным, без кожуха отопителя или вспомогательного оборудования.

Самым комфортабельным автобусным лайнером является автобус категории «5 звезд». Кроме вышеперечисленных удобств для туристов в таком автобусе есть гардероб, кухня с грилем, микроволновая печь и дозатор горячих и прохладительных напитков, а также термошкаф для заранее приготовленных блюд. Кресла в таких автобусах имеют не только откидную спинку и регулируемый по высоте подголовник, но и корректируемую поддержку поясницы. Для того чтобы пассажиры были в курсе передвижения по маршруту, в салонах устанавливаются центральные информационные табло (или небольшие жидкокристаллические дисплеи между рядами), на которых отражаются сведения о пройденном расстоянии и времени в пути, название ближайшего пункта остановки и отдыха, температура воздуха за бортом и т. п. Кабина водителя двухэтажного пятизвездного автобуса может быть снабжена ви-

докамерой для наблюдения за пассажирским салоном второго этажа. Уровень шума в салоне таких автобусов при скорости 100 км/ч не должен превышать 74—76 дБ.

Существуют и *автобусы VIP-класса*, рассчитанные на 26—28 человек. Они оборудованы комфортабельными креслами, в задней части нижнего этажа имеется комната отдыха с угловым диваном и раскладными столиками; тут же стоят два холодильника и миникухня.

Независимо от категории все *автобусы должны соответствовать условиям безопасности*, определяемым прежде всего требованиями к техническому состоянию транспортного средства. Владельцы автобусов обязаны обеспечивать проведение обязательного технического осмотра, технического обслуживания и ремонта автобусов в порядке и сроки, установленные действующими в различных странах нормативными документами. Необходимо также соблюдать правила эксплуатации автотранспортных средств. Например, в России на горных маршрутах допускается использование автобусов с пробегом не более 300 тыс. км с начала их эксплуатации, при этом высота рисунка протектора шин должна быть не менее 3 мм. Автобусы, используемые на горных маршрутах, должны быть оборудованы передними противотуманными фарами и вспомогательными фарами заднего хода.

Для лучшего обзора и сведения к минимуму «мертвых зон» автобусы самых современных моделей оборудуются дополнительными зеркалами и видеокамерами заднего обзора, а также ультрафиолетовыми датчиками для определения расстояния до препятствия сзади (это существенно облегчает маневрирование и парковку). В недалеком будущем туристские автобусы предполагается оснастить устройствами, оповещающими водителей о совершении обгона другим транспортным средством, а также устройством, предотвращающим засыпание водителя за рулем.

Для обеспечения безопасности перевозок регламентируются сроки эксплуатации автотранспортных средств, предназначенных для массовых перевозок туристов. В большинстве европейских государств срок эксплуатации туристских автобусов не должен превышать 8—10 лет. Кроме того, в настоящее время Комитет по технической адаптации ЕС выдвинул предложение по оснащению автобусов, предназначенных для туристских путешествий, ремнями безопасности и энергопоглощающими сиденьями.

Ужесточаются *требования и по экологической безопасности автотранспортных средств*. Достаточно сказать, что нормы ЕС, касающиеся вредных выбросов выхлопных газов, за последние 20 лет уменьшились более чем в 20 раз. В стандарте «Зеленый автомобиль», принятом Европейской конференцией министров транспорта, строго нормируется содержание окиси углерода (CO), окиси азота (NO), углеводородов (CH) и твердых частиц в отработан-

ных газах, а также уровень шума двигателей. Такая политика в области ужесточения экологических стандартов способствует разработке более совершенных конструкций двигателей для автотранспортных средств, а также поиску новых видов топлива — биологического, газового (в том числе водорода, диметилового эфира и др.).

Для автобусов, работающих на регулярных маршрутах, дополнительным обязательным требованием является *наличие трафарета* — таблички с указанием начального и конечного пунктов маршрута.

Глава 24

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ, ПОЛЬЗУЮЩИХСЯ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ НА ВНУТРЕННИХ МАРШРУТАХ

В России пассажирские перевозки внутри страны осуществляются на городских, пригородных и междугородных маршрутах в соответствии с «Временными правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации». Правила обязательны для выполнения всеми перевозчиками независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности при наличии лицензии на перевозочную деятельность.

Перевозка пассажиров автомобильным транспортом реализуется на основании договоров, заключенных между ними и автотранспортным предприятием (АТП). По договору перевозки пассажира автотранспортное предприятие или организация обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа — также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу. Пассажир обязан уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа — и за провоз багажа.

Пассажиры могут перевозиться: в маршрутных автобусах; в автобусах, предоставляемых предприятиям, организациям и учреждениям по договорам или отдельным заказам; в таксомоторах, в том числе маршрутных; в легковых автомобилях, предоставляемых гражданам по отдельным заказам или на условиях проката.

24.1. Правила перевозки пассажиров на маршрутных автобусах и таксомоторах

Движение маршрутных автобусов и маршрутных таксомоторов организуется по расписаниям. При этом расписание движения на городских, пригородных и внутрирайонных маршрутах утверждается по согласованию с соответствующими органами местного управления. На междугородных и внутриобластных маршрутах расписание утверждается органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Заключение договора на перевозку на маршрутных транспортных средствах подтверждается выдачей пассажиру проездного документа — билета. Пассажир несет *ответственность за проезд без билета* или с недействительным билетом, за что на пассажира может быть наложен штраф. Отдельным категориям пассажиров предоставляется *право льготного проезда* на автотранспорте. В этом

случае пассажир должен иметь документ, подтверждающий право на льготный проезд. Уровень тарифов на перевозки пассажиров и провоз багажа определяется органами местного самоуправления, а также органами исполнительной власти. Уведомление населения о предстоящем изменении тарифов на автоперевозки должно осуществляться через средства массовой информации не позднее 15 сут. до ввода новых тарифов.

На городских и пригородных маршрутах один пассажир имеет право провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте 7 лет включительно, если он не занимает отдельного места. При следовании с пассажиром нескольких детей в возрасте до 7 лет включительно одного ребенка можно провести бесплатно, а на других следует приобретать проездные документы за полный тариф. Детей старше 7 лет провозят по полному тарифу, так как на городских и пригородных маршрутах детские тарифы не применяются.

Пассажир имеет право провозить бесплатно одно место ручного багажа размером не более 60 × 40 × 20 см, в том числе мелких животных и птиц в клетках, одну пару лыж, детские санки, детскую коляску. Каждое место багажа размером более 60 × 40 × 20 см должно оплачиваться в соответствии с тарифом, установленным в том же порядке, что и стоимость проезда. Упаковка и перевозка багажа должны полностью исключать возможность причинения какого-либо ущерба пассажирам и транспортному средству. Запрещается перевозить огнеопасные, взрывчатые, отравляющие, легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые, зловонные вещества, огнестрельное оружие без чехлов, а также предметы и вещи габаритом более 100 × 50 × 30 см или массой одного места более 60 кг. Билеты на провоз багажа, подлежащего оплате в автобусах пригородных маршрутов, продаются кондукторами или водителями, а на конечных пунктах маршрутов, где организована продажа билетов, — кассирами.

Для реализации междугородных автобусных маршрутов на остановочных пунктах организуются автовокзалы, автостанции, автопавильоны, оборудованные в соответствии с определенными требованиями. Так, на остановочных пунктах с кассовой продажей билетов должны быть билетные кассы с объявленным режимом их работы, перрон для посадки—высадки пассажиров; таблицы стоимости проезда и провоза багажа; схемы маршрутов; расписание движения автобусов; туалеты; электрические часы; почтовый ящик. Автовокзалы должны быть оборудованы залами ожидания пассажиров, камерами хранения багажа, справочными бюро, буфетами, аптечными киосками, пунктом медицинской помощи, телефоном, почтой, комнатой матери и ребенка, служебными помещениями. Камеры хранения обязаны принимать багаж от пассажиров независимо от наличия у них проездных документов с оплатой за хранение по действующему тарифу. Камеры хране-

ния могут быть автоматическими или камеральными. При сдаче багажа на хранение пассажир может объявить его ценность с уплатой установленного тарифами сбора.

Билеты на проезд пассажиров и провоз багажа продаются в кассах автовокзалов, автостанций и в транспортно-экспедиционных агентствах, а там, где кассовая продажа не предусмотрена, — через кондукторов (водителей) непосредственно при посадке пассажиров в автобус до отправления его от остановочного пункта. При междугородной перевозке в билете указываются дата и время отправления автобуса, номер места в салоне, наименование станций отправления и назначения, а также стоимость проезда. В автобусах междугородных маршрутов перевозчик обязан предоставить пассажирам места для сидения. Поэтому продажа билетов и перевозка пассажиров сверх количества мест для сидения не разрешаются.

В кассах начальных пунктов междугородных маршрутов продажа билетов производится в день отправления автобуса, а в кассах промежуточных пунктов — с момента получения сведений о наличии свободных мест на автобусе. За 5 мин до отправления автобуса продажа билетов заканчивается. В кассах предварительной продажи билетов их начинают продавать в пределах 7 сут. и заканчивают за 1 сут. до отправления автобуса. Билеты можно заказать предварительно по почте (открыткой или телеграммой), а также по телефону. Заказ считается принятым, если он получен по почте и телеграфу не позднее 10 сут., а по телефону — не ранее 7 сут. до указанного в заказе выезда. При этом в заказе указываются: фамилия заказчика, дата и время выезда, пункт назначения, количество билетов, способ получения — с доставкой или без доставки на дом или в офис. При заказе билетов с доставкой указываются адрес заказчика и номер домашнего или служебного телефона. Заказанные билеты хранятся в кассе предварительной продажи и должны быть востребованы не позднее чем за 12 ч до отправления автобуса. Невостребованные билеты передаются для реализации в кассы текущей продажи. За предварительную продажу билетов с пассажира, в том числе и имеющего право на льготный проезд, взимается комиссионный сбор в размере, установленном тарифами. Билеты действительны только на обозначенные в них день и рейс автобуса. Утерянные пассажирами билеты не возобновляются, а уплаченные за них деньги не возвращаются.

В случае снятия автобуса с линии в связи с неисправностью, аварией и т. п. выданные пассажирам билеты действительны для проезда на другом автобусе того же маршрута. Пересадка пассажиров из одного автобуса в другой производится водителем или кондуктором снятого с линии автобуса.

На междугородных автобусах пассажир имеет право провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте до 5 лет включитель-

но, если он не занимает свободного места. Для того чтобы ребенок в возрасте до 5 лет смог занять отдельное место, необходимо приобрести детский билет. Если с одним взрослым едут несколько детей младше 5 лет, то одного из детей можно провезти бесплатно, а на других следует покупать проездные документы по детскому тарифу, составляющему 50 % стоимости взрослого билета. Плата за проезд детей старше 10 лет взимается по полному тарифу.

Если *пассажир опоздал на автобус*, он имеет право в течение 3 ч с момента отправления автобуса возобновить проездной документ с доплатой 25 % его стоимости или сдать билет в кассу — в этом случае с него взимается штраф в размере 25 % стоимости билета. При опоздании на рейс вследствие болезни или несчастного случая указанные права пассажир может реализовать в течение 3 сут. с момента отправления автобуса, однако при этом он должен предъявить медицинскую справку.

Пассажир имеет *право расторгнуть договор на перевозку*. При возврате билета в кассу автовокзала (автостанции) не позднее чем за 2 ч до отправления рейса ему возвращается стоимость проезда за вычетом комиссионного сбора; при возврате билета позднее этого срока с пассажира удерживается 15 % стоимости перевозки и сбор за предварительную продажу билета. При прекращении пассажиром поездки в пути вследствие болезни или несчастного случая ему возвращается стоимость проезда за непроследованное расстояние.

В случае опоздания автобуса более чем на 1 ч пассажир также может расторгнуть договор на перевозку и при этом автотранспортное предприятие обязано вернуть ему все деньги, уплаченные за перевозку (включая комиссионный сбор). Такой же порядок возврата денег существует в случае отказа пассажира от перевозки по причине непредоставления ему места в том автобусе, на который был куплен билет. Однако, если пассажир согласится ехать в автобусе менее высокого класса, чем тот, на который был первоначально приобретен проездной документ, разница в цене билета должна быть выплачена.

Если вместо автобуса, намеченного расписанием, предоставляется автобус, в котором стоимость проезда выше, пассажир, купивший билет до объявления об этом, имеет право проезда по этому билету без доплаты. С момента объявления о замене автобуса билеты продаются по установленному более высокому тарифу с соответствующим предупреждением об этом клиентов.

Если по дорожно-климатическим и другим причинам, не зависящим от автотранспортного предприятия, доставка пассажира до пункта назначения становится невозможной, пассажиру в течение суток с момента отмены рейса возвращается стоимость проезда от пункта прекращения поездки до места назначения. При

возврате автобуса в начальный пункт следования пассажиру возвращается стоимость проезда и провоза багажа.

Во всех указанных случаях возврат денежных сумм производится по распоряжению начальника или ответственного дежурного того автовокзала (автостанции), где приобретался билет или где прекращена перевозка. Билет погашается наложением на его обратной стороне штемпеля «возврат» с указанием даты, времени сдачи билета пассажиром и размера возврата. Погашение билета подтверждается подписью ответственного лица. Деньги выдаются кассиром под расписку пассажира.

Если пассажир в пути следования по своей вине отстал от автобуса, в котором он следовал, или решил приостановить поездку, билет на следующий рейс не переоформляется и деньги за непроследованное расстояние не возвращаются.

При неявке пассажира ко времени отправления автобуса станция отправления зачеркивает реквизиты проданного билета в ведомости продажи билетов и свободное место может быть продано другому пассажиру.

Предприятия автомобильного транспорта общего пользования осуществляют продажу билетов турфирмам и другим организациям по их предварительным заказам для перевозки отдельных групп пассажиров в автобусах пригородных и междугородных сообщений на регулярно действующих маршрутах. Прием заявок от организаций для перевозки отдельных групп пассажиров производится автовокзалом (автостанцией) при предоставлении заверенного печатью письма за подписью руководителя организации не позднее чем за 12 сут. до отправления автобуса. В случае возврата организациями приобретенных ими по указанным заявкам проездных документов в кассы автовокзалов (автостанций) менее чем за 7 сут., но не позднее чем за 3 сут. до отправления автобуса удерживается 10 % стоимости проезда. При возврате проездных документов позднее чем за 3 сут. до отправления автобуса удерживается 20 % стоимости перевозки.

В междугородных автобусах пассажир имеет право провозить с собой багаж. При этом бесплатно допускается провоз одного места ручного багажа массой не более 30 кг и размером 60 × 40 × 20 см (в том числе мелких животных и птиц в клетках, или одной пары лыж, или детских санок). За плату согласно тарифу можно провезти одно место багажа размером 100 × 50 × 30 см. В автобусах, имеющих багажное отделение (отсек), допускается провоз за плату двух мест багажа размером не более 100 × 30 × 30 см. Сдаваемый к перевозке багаж должен быть в исправной упаковке. На принятый к перевозке багаж пассажиру выдается багажная квитанция или номерной жетон установленного образца. На междугородных автобусах (так же как на городских и пригородных) не допускаются к перевозке огнеопасные, взрывчатые, отравляющие, легковос-

пламеняющиеся, ядовитые, зловонные вещества; предметы и вещи габаритом более 100 × 50 × 30 см или массой одного места свыше 60 кг; огнестрельное оружие без чехлов или в незавернутом виде, а также предметы и вещи, загрязняющие подвижной состав или одежду пассажиров.

На некоторых междугородных маршрутах организуется *движение багажных автомобилей*. Прием багажа к перевозке на багажных автомобилях производится при предъявлении пассажиром проездных билетов. На каждый проездной билет (полный или детский) может быть принято не более трех мест багажа общей массой не свыше 150 кг. В этом случае багаж принимается не позднее чем за 20 мин до отправления багажного автомобиля. Багаж в неисправной упаковке к перевозке не допускается, однако если недостатки упаковки не вызывают опасения утраты или порчи багажа, последний может быть принят к перевозке с указанием об этих недостатках в перевозочном документе. В подтверждение приема багажа к перевозке пассажиру выдается багажная квитанция установленного образца. При сдаче багажа может быть объявлена его ценность, за что взимается определенный денежный сбор. Принятый к перевозке отдельно от пассажира багаж должен быть доставлен в пункт назначения не позднее дня прибытия пассажира в этот пункт по расписанию. В пункте назначения багаж выдается предъявителю багажной квитанции. Если по какой-либо причине владелец квитанции не хочет (или не может) сразу получить прибывший багаж, то первые календарные сутки хранения багажа в пункте прибытия не оплачиваются. За хранение багажа в течение последующих суток взимается плата по действующим тарифам. Багаж, не востребованный в течение 30 дней, передается местным торговым организациям для продажи в установленном порядке. Предъявитель багажной квитанции имеет право в течение 6-месячного срока получить сумму, уплаченную автотранспортному предприятию за переданный торговым организациям невостребованный багаж, за вычетом сумм, причитающихся АТП. Невостребованные денежные средства перечисляются в доход местного бюджета.

Просрочка в доставке багажа исчисляется с 24 ч того дня, в который должен прибыть багаж. За просрочку в доставке багажа АТП обязано уплатить штраф в размере 10 % провозной платы за каждые сутки, считая неполные сутки за полные, но не свыше 50 % провозной платы. Уплата штрафа за просрочку в доставке багажа производится транспортной организацией при выдаче багажа на основании акта, составленного по требованию пассажира.

Пассажир вправе считать багаж утраченным в том случае, если он не прибыл в пункт назначения по окончании 10 сут. после истечения срока его доставки. В случае утраты, порчи, недостачи

или повреждения принятого к перевозке багажа по требованию пассажира составляется акт установленной формы. Этот акт подписывается пассажиром и представителем транспортной организации (водителем, кладовщиком). Один экземпляр акта вручается пассажиру и служит основанием для предъявления претензионного заявления. Ущерб, причиненный при перевозке багажа, возмещается перевозчиком: в случае утраты или недостачи багажа — в размере стоимости утраченного или недостающего багажа; в случае повреждения (порчи) багажа — в размере суммы, на которую понизилась его стоимость; в случае утраты багажа, принятого к перевозке с объявленной ценностью, — в размере объявленной стоимости багажа. Если багаж, за утрату или недостачу которого транспортная организация выплатила его владельцу соответствующее возмещение, будет впоследствии найден, то владелец багажа вправе потребовать выдать ему этот багаж, возвратив полученное за его утрату или недостачу возмещение.

Претензии, возникающие в процессе перевозки пассажиров или багажа, могут быть предъявлены к транспортной организации пункта отправления или назначения по усмотрению заявителя претензии. К претензионному заявлению должны быть приложены документы, подтверждающие претензию. Претензии к автотранспортному предприятию могут быть предъявлены в течение 6 мес., а претензии об уплате штрафа — в течение 45 дней со дня наступления события, повлекшего за собой предъявление претензии. АТП обязано рассмотреть претензионное заявление и уведомить заявителя об удовлетворении ее в течение 3 мес. со дня получения этого заявления. При частичном удовлетворении или отклонении претензии транспортная организация должна указать в уведомлении об этом мотивы принятого решения и возвратить заявителю приложенные к заявлению документы. В случае удовлетворения претензии в полном объеме приложенные к заявлению документы не возвращаются. Иски на перевозки пассажиров и багажа могут быть предъявлены к транспортной организации только в случаях полного или частичного отказа транспортной организации удовлетворить претензию либо неполучения от нее ответа.

Перевозка пассажиров во внутригородском, пригородном и междугородном сообщениях может быть организована ***в режиме маршрутного такси*** автобусами особо малой и малой вместимости. Такие перевозки отличаются от вышеописанных тем, что путешественникам в этом случае предоставляются транспортные услуги повышенной комфортности, а именно: перевозка производится только на местах для сидения; достигается более высокая скорость доставки до пункта назначения за счет высокой мобильности транспортных средств; остановка может осуществляться в любом месте маршрута по требованию пассажира (с соблюдением

правил дорожного движения); расположение остановочных пунктов по возможности приближено к местам скопления пассажиров. Такие перевозки на городских и пригородных маршрутах выполняются для обслуживания транспортных связей вокзалов, аэропортов с центральными районами города, торговых и культурных центров между собой, жилых массивов с местами массового отдыха и т. п.

Особенностью обслуживания пассажиров автобусами особо малой и малой вместимости является то, что на городских и пригородных направлениях билеты продаются водителями, а на междугородных рейсах — или через кассы, или там, где кассовая продажа билетов не организована, также через водителей при посадке в автобус. Для сведения пассажиров на остановочных пунктах городских и пригородных маршрутов таксомоторов вывешиваются указатели времени их работы; на остановочных пунктах междугородных маршрутов вывешивается расписание движения «маршруток». Следует иметь в виду, что при следовании в автобусах особо малой и малой вместимости городских, пригородных и междугородных маршрутов пассажир имеет право провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте до 5 лет включительно, если он не занимает отдельного места. Для того чтобы ребенок в возрасте до 5 лет включительно мог занять отдельное место, необходимо приобретать билет по действующему тарифу. При следовании с пассажиром нескольких детей в возрасте до 5 лет на каждого ребенка, кроме одного, провозимого бесплатно, необходимо приобретать билеты по установленному тарифу. Все дети старше 5 лет также провозятся по установленному тарифу. Правила перевозки пассажиров на междугородных «маршрутках», касающихся опоздания на рейс, болезни или расторжения договора, аналогичны действующим правилам для обычных междугородных автобусов.

24.2. Организация перевозок пассажиров в автобусах, предоставляемых по договорам или отдельным заказам

Для организации различного рода поездок внутри страны автотранспортные предприятия могут предоставлять заинтересованным организациям (турфирмам, учебным заведениям, промышленным предприятиям и т. п.) автобусы как для осуществления перевозок по постоянным маршрутам, так и для разовых рейсов. Очень часто в качестве заказчика автотранспортных средств выступают турфирмы, которые занимаются реализацией автобусных туров, но при этом или совсем не имеют собственного транспорта, или же его количество не может обеспечить все запланированные туристско-экскурсионные программы. В этом случае между

заказчиком и владельцем автобуса заключается ***договор на аренду транспортного средства, как правило, с экипажем.***

Договор аренды транспортного средства содержит ряд статей, в которых отражаются: предмет договора, конкретная марка автобуса, предоставляемого автотранспортным предприятием турфирме, порядок оплаты аренды транспортного средства, права и обязанности сторон, условия расторжения договора и рассмотрения споров, срок действия договора, форс-мажорные обстоятельства. *Сумма арендной платы* оговаривается в целом и по статьям, включаемым в нее, четко устанавливаются сроки и порядок внесения платежей. Договор об аренде может заключаться на различный срок — несколько дней, месяц, сезон.

Основными обязанностями перевозчика являются: предоставление автобуса в технически исправном состоянии; соответствие квалификации экипажа установленным требованиям; наличие страхования транспортного средства; заправка автобуса топливом; быстрый ремонт в случае поломки автобуса или замена его равноценным автобусом; оплата штрафа за нарушение правил дорожного движения по вине водителя; обеспечение автобуса оборудованием, повышающим комфортность и безопасность перевозки, — видео- и аудиосистемами, кондиционерами, нагревателями для воды, биотуалетом, аптечкой и т.п.

К *основным обязанностям заказчика* относятся: использование автобуса по назначению в пределах срока и по маршруту, указанным в заявке; поддержание порядка в салоне транспортного средства; выделение средств на эксплуатацию автобуса (расходы на топливо, дорожные сборы, стоянки автобуса и т.д.); обеспечение проживания водителей в гостиницах; оплата штрафов за нарушение режима труда и отдыха водителей по вине арендатора и др. Образец арендного договора автотранспортного средства приведен в приложении 8.

Арендный договор дополняется *паспортом маршрута*, содержащим полную информацию о перевозке. Он включает: наименование маршрута, его схему с указанием населенных пунктов, остановок, мест ночлега, линейных и дорожных сооружений, пунктов питания, медицинской помощи, связи, автозаправочных станций, постов ГИБДД, железнодорожных переездов и других опасных участков пути. В паспорте отражается протяженность дорог, их состояние и покрытие, скорость движения на отдельных участках.

В случае осуществления регулярных туристско-экскурсионных перевозок за пределы области (края, республики) организация-заказчик может заключать договоры с организациями других областей (краев, республик) на техническое обслуживание, охрану и подготовку автобуса к обратному рейсу или оплачивать перевозчику стоимость услуг при заключении им договоров самостоятельно.

В случае ***заказа автобуса на разовую поездку*** заявку для перевозки пассажиров на расстояние до 50 км включительно следует подавать в АТП не позднее 1 сут. до начала поездки, а для перевозки на расстояние более 50 км — не позднее чем за 3 сут. В заявке указывается конкретный маршрут, цель перевозки, количество перевозимых пассажиров и фамилия лица, ответственного за перевозку (руководителя группы), а также продолжительность поездки. Заказ оформляется в письменной форме (см. приложение 9).

Согласно «Временным правилам перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации» движение туристско-экскурсионных автобусов по маршрутам большой протяженности (более 100 км) допускается с 6 до 22 ч.

Следует иметь в виду, что *туристско-экскурсионные перевозки детей и учащихся учебных заведений* требуют особых условий их осуществления. При реализации таких перевозок, во-первых, требуется получить письменное разрешение соответствующих органов народного образования; во-вторых, транспортным организациям необходимо поставить в известность органы Госавтоинспекции о времени и маршруте поездки. Заявки на организацию туристско-экскурсионных перевозок детей принимаются автотранспортными предприятиями при условии сопровождения групп преподавателями или специально назначенными взрослыми из расчета один взрослый не более чем на 15 детей. Особые требования предъявляются в этом случае и к водителям: на такие маршруты допускаются только опытные сотрудники АТП. Дополнительным условием допуска водителей для осуществления перевозки детей в возрасте до 16 лет является непрерывный стаж работы водителем в течение 3 последних лет.

Если маршрут перевозки туристов на туристско-экскурсионных автобусах не совпадает с маршрутом регулярных перевозок, то его необходимо предварительно обследовать на соответствие дорожных условий требованиям безопасности.

В любом случае владелец автобуса должен назначить контрольное время возвращения автобуса в автотранспортное предприятие после завершения туристско-экскурсионного маршрута. Через 2 ч после истечения контрольного времени он должен принять меры к установлению места нахождения автобуса.

Туристско-экскурсионные автобусные перевозки широко используются турфирмами при реализации внутреннего и въездного туризма. С этой целью разработано большое количество автобусных маршрутов для российских и иностранных граждан. Такие маршруты различаются географическими регионами их проведения, тематической направленностью экскурсионных программ, продолжительностью и условиями поездки.

Продолжительность автобусных туров во внутреннем сообщении может составлять от 1 до 10 дней. Так, разработаны одно-

дневные автобусные и комбинированные (автобусно-пешеходные) туры по Москве, Санкт-Петербургу, Нижнему Новгороду и другим крупным российским городам; по отдельным городам Золотого кольца (Суздаль, Владимир, Ярославль, Сергиев Посад, Переславль-Залесский и др.); экскурсии с посещением усадеб Абрамцево, Архангельское, Царицыно, Коломенское и др. Из длительных туров особой популярностью пользуются автобусные маршруты в Санкт-Петербург с последующим посещением историко-архитектурных ансамблей Павловска, Гатчины, Петергофа, Царского Села. Популярны также многодневные туры по Золотому кольцу, охватывающие посещение сразу нескольких городов: Владимир — Боголюбово — Суздаль — Углич — Кострома — Ярославль; Москва — Владимир — Суздаль — Кострома — Ярославль — Ростов Великий — Переславль-Залесский — Москва и др.

Большим разнообразием отличаются ***темы экскурсионных программ автобусных туров***. Так, организованы *религиозные туры* с посещением Данилова и Симонова монастырей в Москве, Троице-Сергиевской Лавры в Сергиевом Посаде, Толгского монастыря в Ярославле, Ипатьевского монастыря в Костроме, Дмитриевского собора во Владимире, Саввино-Сторожевского монастыря в Звенигороде и др. *Космический тур* предполагает поездку в Звездный городок, где туристы знакомятся с местным музеем и центром подготовки космонавтов, а также посещение Музея авиации в Монино. *Театральные туры* разработаны специально для поклонников русского искусства и включают в себя посещение Большого и Малого театров в Москве, Мариинского оперного театра в Санкт-Петербурге и спектаклей известных театров в других городах России.

Многие турфирмы в своей деятельности учитывают *интересы конкретных категорий туристов*. Так, при разработке маршрутов для школьников они ориентируются на школьные программы по истории, литературе, краеведению. Это позволяет привлечь дополнительных клиентов в турбизнес и способствует патриотическому воспитанию молодежи. Популярностью среди школьников пользуются, например, автобусные экскурсии «Пушкин в Москве», «Лермонтов в Москве», «Монастыри Москвы», «По местам боевой славы» (Москва и Подмосковье), «Пушкинские места» (с пребыванием школьников в Пскове) и др.

В последнее время туристские компании стали разрабатывать для состоятельных клиентов *нетрадиционные автобусные туры*, в которых познавательные программы сочетаются с отдыхом и развлечениями. Одним из них является «Банный русский тур», организуемый турфирмой «Спутник-Столица». Его особенность заключается в том, что за 3 дня путешествия туристам предоставляется редкая возможность испробовать на себе все особенности и прелести финской бани, русской бани «по-белому» и русской бани

«по-черному». Туристов ждут дубовые веники, липовые шайки, целебные русские бальзамы, приготовленные по старинным рецептам. Помимо этого, клиентов угощают различными сортами пива с закусками, устраивают салоны массажа, им предоставляется возможность посетить ночные клубы Костромы.

Программа автотура «Веселые секреты русской водки» предполагает посещение костромского ликеро-водочного завода, работающего более 115 лет. Особой популярностью этот тур пользуется у мужчин, так как в программу этого тура включена дегустация продукции известного предприятия.

Заядлым рыбакам предлагается автобусный тур «Особенности национальной рыбалки». В его программу включен отдых на живописных берегах Волги. Здесь у туристов есть возможность половить щуку, леща, налима, плотву и другую рыбу. Выловленную рыбу могут приготовить для еды сами туристы или повара мотеля, в котором останавливается автобус.

К нетрадиционным видам автотуров можно отнести и недавно появившийся в России «джипинг». Его особенностью является приключенческий характер путешествия, сопряженный с азартом, а в некоторых случаях — с определенной долей риска (например, трофи-рейд, включающий строительство переправ через водные преграды, вытягивание машин из грязи и т.д.). Довольно активно джипинг развивается в Краснодарском крае, Карелии, на Алтае, Байкале, в Сибири, на Дальнем Востоке и Камчатке. На маршруты для джип-туров предлагаются отечественные автомобили УАЗы и «Нивы», а также подержанные японские внедорожники. Большинство джип-туров организуется в период времени с весны до середины осени, однако существует и зимний джипинг. В основном это поездки по кольцевому, заранее подготовленному и хорошо освоенному пути.

Понятно, что при осуществлении многодневных автобусных туров туристским компаниям приходится решать дополнительные вопросы с размещением и питанием туристов. Тем не менее на внутреннем туристском рынке, обслуживающем путешественников, пользующихся услугами автотранспорта, успешно работают такие фирмы, как «Крутозор», «Спутник-Столица», «Интерс», «Виола-тур», «Меридиан», «Турист» и др.

Помимо организации автобусных туристско-экскурсионных сопровождаемых туров на внутренних автомобильных маршрутах организуются *чартерные несопровождаемые туры* и *экскурсионные поездки для независимо сформированных групп туристов*. В первом случае автобусы используются для организованной доставки спортивных болельщиков в пункты проведения соревнований; бизнесменов — на встречи и совещания; ученых — на конференции; участников фестивалей — в места их проведения и т.д. Во втором случае автотранспортные предприятия или турфирмы орга-

низуют кратковременную поездку всех желающих по какому-либо интересному городскому или пригородному маршруту в сопровождении гида. Ярким примером таких перевозок являются автобусные экскурсии по Москве и другим крупным городам, обычно начинающиеся у привокзальных площадей.

В ближайшее время при разработке автобусных туров и экскурсий у операторов, а также у индивидуальных автотуристов может появиться еще одна проблема. Дело в том, что развитие рыночных отношений в России создало *условия для строительства и эксплуатации в стране платных автомобильных дорог*. Эти дороги должны предоставлять автомобилистам услуги более высокого качества, в частности, они должны иметь: не менее двух рядов движения в каждом направлении; возможность развивать более высокую скорость (обусловленную особым покрытием скоростной трассы); четкую разметку, хорошо видную в ночное время и при неблагоприятных погодных условиях; хорошее освещение на участках, прилегающих к крупным городам. Вдоль платных дорог предполагается устанавливать современные автозаправочные станции, пункты питания и медпомощи, туалеты, мусоросборники, через каждые 15 км — зоны дорожного сервиса. Кроме того, платные магистрали предусматривается оснастить системами охраны дорог и аварийного вызова техпомощи; подземными или наземными переходами, сетками безопасности и шумозащитными барьерами, ограждающими населенные пункты. Оплачивать проезд по платным дорогам можно будет наличными или специальными электронными карточками. Стоимость проезда будет зависеть от вида транспортного средства (нагрузки на ось) и расстояния, на которое оно следует. Для постоянных клиентов предполагается ввести проездные билеты.

Сейчас в России существует всего несколько платных дорог — у населенного пункта Семилуки под Воронежем, на трассе Воронеж—Тамбов, в селе Хлевное Липецкой области, у Саратова, в Барнауле и на отдельном участке автомагистрали «Дон» — от МКАД до поселка Михнево. В Московской области утверждена перспективная схема двенадцати платных скоростных автомагистралей, которые планируется ввести в эксплуатацию в ближайшем будущем, — это Химки—Клин (80 км), МКАД—Новорязанское шоссе (5 км), МКАД—М1 (в обход города Одинцово — 14 км), МКАД—Ногинск, Новоегорьевское шоссе, Осташковское шоссе, путепровод у станции Чкаловская и др. Таким образом, скоро заказчикам при разработке туристско-экскурсионных маршрутов и расчете стоимости автобусных туров придется учитывать нововведения, связанные с появлением платных дорог.

Следует иметь в виду, что необходимым условием организации платного движения на автомагистралях является наличие альтернативной бесплатной дороги в данном направлении, а также обя-

зательная установка предупреждающих знаков «Платная дорога» минимум за 1 км до начала скоростного участка. Кроме того, для автомобилистов должно быть установлено информационное табло с указанием маршрута, километража, цены за проезд и схемой возможности движения по альтернативной бесплатной дороге.

Для программ, связанных с проведением автобусных экскурсий в крупных городах, определенную трудность представляют *проблемы парковки автобусов*. В настоящее время готовится нормативная база, которая сможет снять напряжение в решении данного вопроса. Работникам турфирм, связанных с обслуживанием туристов автомобильным транспортом, необходимо следить за принятием законодательных актов в этой области и учитывать их при планировании маршрутов, включающих организацию стоянок автотранспортных средств в крупных городах.

Обслуживание пассажиров, пользующихся услугами автотранспорта, может осуществляться *с помощью автомобилей-такси индивидуального пользования*. При этом автомобили-такси должны быть технически исправны, иметь соответствующую экипировку внутри и снаружи. Таксомоторные перевозки осуществляются на основании лицензий, выдаваемых территориальными органами Российской Федерации транспортной инспекции организациям или предпринимателям. В лицензии помимо организационных вопросов указывается перечень услуг, предоставляемых пассажирам, вид и порядок применения тарифов, режим работы автомобилей-такси на линии.

Посадка—высадка в автомобили-такси может производиться на специально оборудованных таксомоторных площадках, на участках улично-дорожной сети, где разрешена остановка соответствующего подвижного состава, а также в местах подачи автомобилей-такси по заказам пассажиров. Посадка в такси и выход из него осуществляются с правой стороны автомобиля после его полной остановки. При поездках с детьми до 12 лет нахождение их на переднем сиденье автомобиля-такси запрещается. Курить в салоне и открывать окна разрешается только при обоюдном согласии пассажиров и водителя. Обязанностью пассажира являются погрузка и выгрузка всех принадлежащих ему вещей.

Заказы на подачу автомобиля-такси в черте города могут приниматься по телефонам (кроме автоматов) и лично от пассажиров в зависимости от наличия свободных автомобилей-такси в городе. Стоимость подачи такси по заказу оплачивается заказчиком по показанию таксометра или по действующему тарифу.

Прием заказов на автомобили-такси может быть организован в гостиницах, санаторно-курортных комплексах, зрелищных мероприятиях, на борту самолетов, в поездах дальнего следования и т. п. При наличии у заказчика телефона ему сообщается номер направленного автомобиля-такси и ориентировочная стоимость ус-

луги. Предварительные заказы принимаются на следующие сутки не менее чем за 12 ч до времени подачи. Срочные заказы подлежат выполнению в течение установленного промежутка времени с момента принятия. Величина такого промежутка времени, а также размер оплаты предварительных и срочных заказов устанавливаются по согласованию с местными органами исполнительной власти.

Перевозка пассажиров на автомобилях-такси за пределы города осуществляется на расстояние, не превышающее установленное органами местного самоуправления. При выезде за пределы городской черты пассажир, находящийся на переднем сиденье, должен пользоваться пристяжным ремнем безопасности.

В багажном отделении автомобиля-такси допускается провоз вещей общей массой не более 50 кг и только при закрытом багажнике. В салоне такси разрешается перевозить различные предметы и вещи, которые свободно проходят через дверные проемы автомобиля (без снятия ограничителей), не портят и не загрязняют обивку салона и его оборудование, не мешают водителю управлять автомобилем и пользоваться зеркалом заднего вида. Допускается провоз кошек, собак в намордниках при наличии поводков и подстилок; мелких животных в корзинах, сумках и птиц в клетках с глухим дном. В легковых автомобилях-такси запрещена перевозка строительных материалов, огнеопасных, легковоспламеняющихся, взрывоопасных, отравляющих, едких и зловонных веществ, колющих, режущих предметов, оружия без чехлов или упаковки.

24.3. Обеспечение безопасности пассажиров при перевозках автобусами во внутреннем сообщении

Как уже отмечалось, на территории РФ действует ряд нормативных документов, направленных на обеспечение безопасности автомобильных перевозок. Для транспортного обслуживания туристов наиболее важным является «Положение об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами». В нем определены основные задачи юридических и физических лиц, ответственных за реализацию автобусных перевозок, касающиеся надежности водителей транспортных средств, а также технического состояния подвижного состава.

Основными требованиями, предъявляемыми к водителям, являются: наличие соответствующей квалификации и стажа; организация стажировки и занятий по повышению их профессионального мастерства; проведение в установленные сроки предрейсовых и послерейсовых медицинских осмотров водителей; соблюдение ими режима труда и отдыха; обеспечение водителей необходимой опе-

ративной информацией об условиях движения и работы на маршруте; организации контроля за соблюдением ими требований безопасности автобусных перевозок. При специальных перевозках детей принимаются дополнительные меры по безопасности движения — автобусы оборудуются боковыми и лобовыми трафаретами с надписью «Школьный» и опознавательными знаками «Дети», движение осуществляется со скоростью не более 60 км/ч с включением ближнего света фар. Сами транспортные средства должны содержаться в технически исправном состоянии, о чем уже говорилось выше (см. главу 23).

Важным фактором, определяющим безопасность автобусных перевозок, является *техническое состояние автомобильных дорог, улиц, железнодорожных переездов, паромных переправ* и т.д. Регулярное автобусное движение разрешается осуществлять на автодорогах I—IV категорий. Местоположение автобусных остановок должно сочетать хорошую видимость с безопасностью движения транспортных средств и пешеходов в их зоне.

Переезды на всех железных дорогах должны быть оборудованы и содержаться в соответствии с инструкцией по их эксплуатации. Открытию маршрутов регулярных автобусных перевозок, проходящих через железнодорожные переезды, предшествует их комплексное обследование совместно с руководителем организации, в ведении которой находятся эти переезды.

Перевозки автобусов на паромах производятся в соответствии с правилами перевозок пассажиров и грузов на переправах через реки, каналы и другие водоемы. В темное время суток плавсредства и причалы должны быть освещены; при отсутствии надлежащего освещения причалов перевозка автобусов в темное время суток на паромной переправе запрещается. Автобусы должны пропускаться на паром в первую очередь. Во время въезда автобуса на паром, движения парома и съезда с него нахождение пассажиров в автобусе не допускается. На переправе должно быть объявление о норме загрузки автотранспортом и людьми плавучих средств в соответствии с их водоизмещением. Перевозка пассажиров автобусами через ледовые переправы запрещается.

Для оценки технического состояния и уровня содержания автомобильных дорог, улиц, искусственных сооружений, железнодорожных переездов, паромных переправ, их инженерного оборудования, соответствия требованиям безопасности движения специальная комиссия производит *обследование автобусных маршрутов перед их открытием и в процессе эксплуатации* не реже 2 раз в год (к осенне-зимнему и весенне-летнему периодам). Результаты обследования оформляются актом, в котором комиссия дает заключение о возможности эксплуатации действующих и открытии новых автобусных маршрутов. В случае выявления несоответствия требованиям безопасности в акте отражаются предложения о про-

ведении неотложных мероприятий, направленных на устранение этих несоответствий.

Для обеспечения безопасности автобусных перевозок следует четко соблюдать *технологические условия перевозочного процесса*. Как уже отмечалось, на каждый маршрут должны быть составлены паспорт и схема с указанием опасных участков, график движения на основе определения нормативных значений скоростей и с учетом соблюдения режимов труда и отдыха водителей. Помимо этого, при выборе типа и марки автобуса надо учитывать дорожные и погодно-климатические условия на маршруте. Запрещается отклонение от заранее согласованного (утвержденного) маршрута движения автобуса, производство остановок в местах, не предусмотренных графиком движения, превышение установленных скоростных режимов. Нормирование скоростей движения на горных маршрутах производится на основании проведения пробных рейсов с водителями разных возрастных групп в разное время года и при различных погодных условиях.

В случаях, когда на отдельных участках дорожные или метеорологические условия представляют угрозу безопасности пассажирских перевозок (разрушение дорог, дорожных сооружений, вызванные стихийными явлениями, авариями на тепловых, газовых и электрических коммуникациях), автобусное движение на них должно быть прекращено.

Глава 25

ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ МАРШРУТАХ

Организация перевозок туристов автомобильным транспортом между Россией и зарубежными странами осуществляется на основании двусторонних и многосторонних договоров, о которых говорилось ранее. Перевозки туристов с использованием автобусов в международном сообщении реализуются на регулярной и нерегулярной основе. В любом случае они должны сопровождаться набором целого ряда документов, относящихся к разрешительной системе и непосредственно к водителю и транспортному средству.

25.1. Документы, необходимые при реализации международных автоперевозок

Набор документов, обязательных при выполнении международных перевозок, определяется, прежде всего, статусом перевозки. Для осуществления ***регулярной перевозки*** автотранспортному предприятию ***необходимо иметь разрешение на перемещение*** его транспортного средства по территории страны назначения и транзитных государств.

С целью получения разрешения на регулярную перевозку перевозчик обязан подать в Департамент автомобильного транспорта Министерства транспорта РФ заявление с просьбой разрешить ему работать на регулярной автобусной линии. В заявлении должна быть указанная иностранная партнерская фирма, в сотрудничестве с которой будут осуществляться перевозки пассажиров. Это условие является обязательным, так как разрешительная система направлена на обеспечение примерно равного участия договаривающихся сторон в перевозочном процессе. К заявлению прилагаются: договор о сотрудничестве между перевозчиками; расписание движения с указанием пунктов посадки и высадки пассажиров на территории каждой страны; тарифы на проезд пассажиров; тарифы на провоз багажа; копии лицензий на осуществление международных перевозок; лицензионные карточки автобусов российского перевозчика.

В случае положительного решения разрешения на регулярные перевозки по территориям стран назначения и транзита выдаются сроком на 3 года. Копии разрешений должны находиться на борту автотранспортных средств и предъявляться по требованию лиц, уполномоченных производить контроль.

Помимо получения разрешения перевозчик должен разработать *паспорт маршрута* (содержание его описывалось выше) и перед первым регулярным рейсом провести технический рейс с участием всех водителей, которые будут работать на этом маршруте.

Автобусные путешествия, организуемые туристскими фирмами, относятся, как правило, ***к нерегулярным перевозкам***. При их реализации ***разрешения в большинстве случаев не нужны***, однако они необходимы в том случае, если в обоих направлениях перевозятся группы пассажиров разного состава или если автобус прибывает пустым за группой, сформированной в другой договаривающейся стране. В Российской Федерации для нерегулярных перевозок, осуществляемых в страны Восточной и Западной Европы, основным контрольным документом являются *«Листы поездок»*. Они представляют собой комплект документов, утвержденный Министерством транспорта РФ от 07.02.1997 г. и оформленный определенным образом в соответствии с «Европейским Соглашением о нерегулярных международных перевозках пассажиров автобусами» (АСОР). Кроме того, у водителя должен находиться *поименный список пассажиров*, заверенный печатью перевозчика. В случае отсутствия такого списка на перевозчика налагается штраф.

Некоторые турфирмы могут иметь на своем балансе туристско-экскурсионные автобусы, поэтому они должны знать перечень документов, касающихся водители и автотранспортного средства, необходимых при выполнении зарубежных поездок. Для проезда по территории других стран водитель должен иметь *международное водительское удостоверение*. В соответствии с двусторонними соглашениями между Россией и рядом государств допускается возможность использования национальных водительских удостоверений, однако в этом случае срок пребывания водителей на территории этих стран, как правило, ограничивается компетентными органами. Поэтому владельцу автотранспортного средства лучше приобрести водительское удостоверение международного образца, которое выдается специальным подразделением ГИБДД на основании национального документа в установленном порядке.

К водителям, осуществляющим управление автобусом в международном сообщении, предъявляется ряд требований, изложенных в «Европейском Соглашении, касающемся работы экипажей транспортных средств, производящих международные автомобильные перевозки». Требования касаются: возраста водителей (не менее 21 года); стажа работы и профессиональной пригодности. Кроме того, для повышения безопасности дорожного движения Соглашением устанавливаются правила по соблюдению водителями режима труда и отдыха. Так, водитель не должен управлять транс-

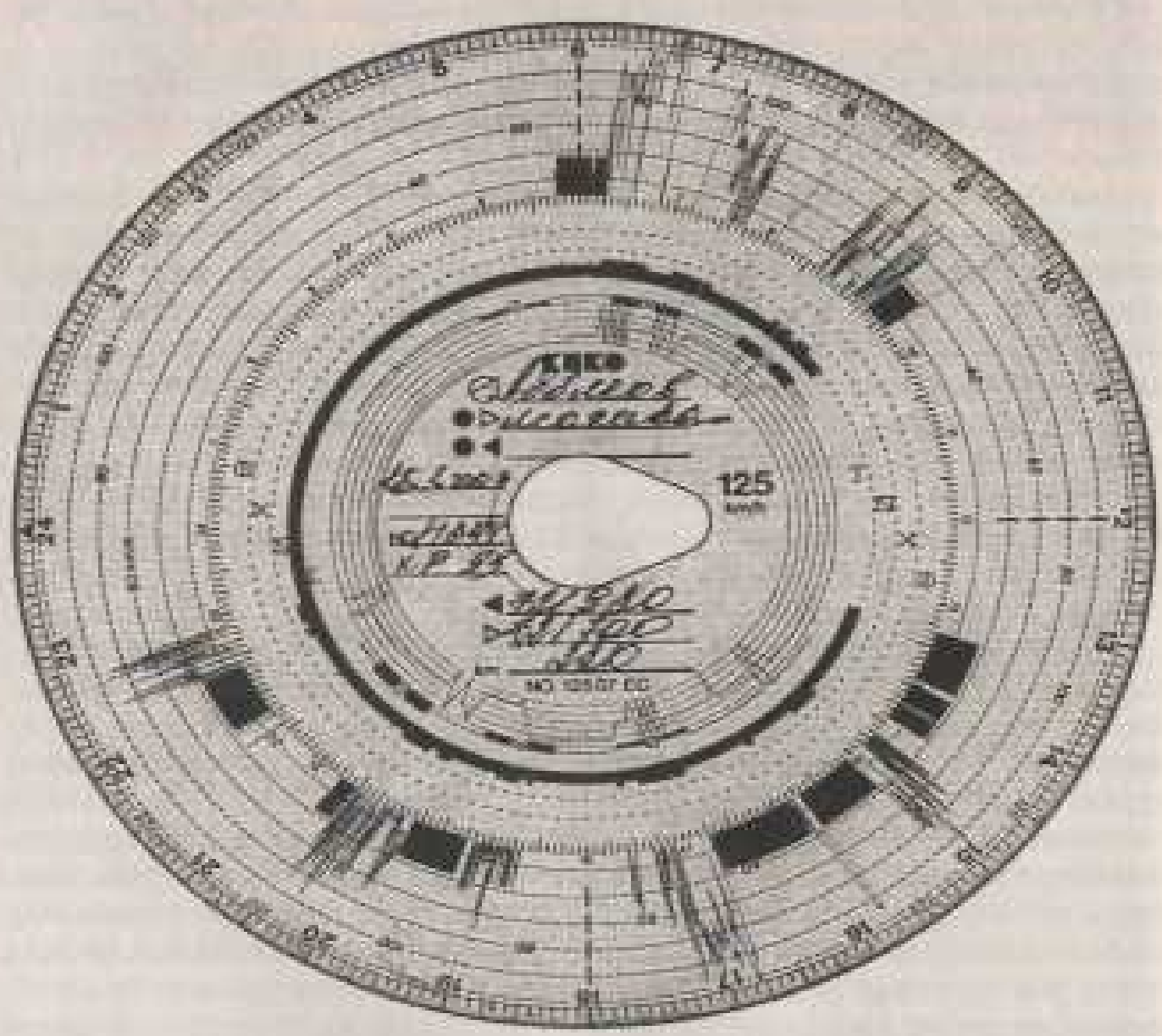

Рис. 12. Тахограммы

портным средством более 9 ч в сутки (дважды в течение недели эта норма может быть увеличена до 10 ч). При этом после непрерывного управления автотранспортным средством в течение 4,5 ч у водителя должен быть перерыв продолжительностью 45 мин или небольшие перерывы по 15 мин, распределенные на протяжении непрерывного срока управления машиной. Время ежедневного отдыха должно составлять у него не менее 11 ч. Если на маршруте работают два члена экипажа, то каждый из них должен иметь период непрерывного отдыха не менее 8 ч. Тахографы, устанавленные на международных автобусах для контроля выполнения этих правил, записывают пройденный путь, скорость движения, период управления транспортным средством и продолжительность отдыха. На рисунке 12 приведен внешний вид тахограммы (регистрационного листка). Члены экипажей автобусов должны своевре-

менно включать тахограф, всегда иметь при себе регистрационные листки за текущую неделю и за последний день предыдущей недели и предъявлять их для проверки контролерам. В случае выхода из строя тахографа водитель обязан заполнить тахограмму вручную.

Одним из важных требований, предъявляемых к водителям международных автобусов (и индивидуальных транспортных средств), является наличие у них ***страхового полиса***, подтверждающего факт страхования ответственности владельца автотранспортного средства за ущерб, нанесенный третьим лицам. За рубежом такой международный полис называется «Зеленая карта» (Green Card). Он дает право водителю машины въезжать на территорию любой страны, признающей систему «Green Card».

Страховой сертификат может быть оформлен на срок от 15 дней до 1 года. Сертификат заполняется латинскими буквами и содержит следующую информацию:

– срок действия страхования (начало и конец);

– регистрационный номер и марка автотранспортного средства;

– тип транспортного средства («С» — тягач, «F» — прицеп, «Е» — автобус);

– наименование и адрес страхователя или лица, использующего транспортное средство;

– дата выдачи страхового полиса.

В настоящее время практически во всех зарубежных странах запрещено движение без такого страхового сертификата — его необходимо предъявлять при пересечении каждой границы. В том случае, если международная «Зеленая карта» отсутствует, водителю придется приобретать национальные полисы страхования гражданской ответственности на въезд в каждую страну, расположенную по маршруту следования (что намного дороже). На величину стоимости «Зеленой карты» влияют категория автотранспортного средства и срок ее действия. В таблице 9 приведены тарифы по страхованию гражданской ответственности перед третьими лицами по системе «Зеленая карта», действующие в настоящее время в Западной Европе.

Данный международный сертификат можно купить на границе или приобрести заранее в страховых компаниях, в том числе в страховом отделе АСМАП (Ассоциации международных автомобильных перевозчиков). В случае истечения срока действия сертификата необходимо купить новую карту.

Каждое *автотранспортное средство должно иметь свидетельство о регистрации*, которое выдается соответствующими органами государства (в РФ — органами государственной инспекции безопасности дорожного движения — ГИБДД). В свидетельстве содержится следующая информация: регистрационный (порядковый) номер; марка транспортного средства; год выпуска (или дата

Таблица 9

Тарифы по страхованию гражданской ответственности перед третьими лицами по системе «Зеленая карта»

Срок страхования, мес.	Величина тарифа страхового взноса «Зеленая карта»*	
	Легковые автомобили, минибусы до 9 мест, грузовики грузоподъемностью до 1 т	Автобусы от 9 мест и более
0,5	35	100
1	65	180
2	120	355
3	180	535
4	235	705
5	270	890
6	298	1065
7	330	1250
8	358	1405
9	386	1600
10	415	1775
11	450	1960
12	306	2125

* При оплате взимается дополнительно 3 % от тарифа, при оплате за наличный расчет взимается сбор за кассовое обслуживание 1 %.

регистрации); порядковый номер шасси (заводской или серийный номер завода-изготовителя); владелец и адрес владельца; наименование организации, выдавшей свидетельство.

25.2. Особенности автоперевозок на регулярных международных маршрутах

Регулярные автомобильные перевозки осуществляются по утвержденным расписаниям и по строго установленным маршрутам. В настоящее время налажено регулярное автобусное сообщение между Российской Федерацией и Беларусью, Украиной, Латвией, Литвой, Эстонией, Болгарией, Германией, Грецией, Кита-

ем, Польшей, Словакией, Финляндией, Чехией и рядом других стран. Всего действует более 100 постоянных маршрутов, на которых работают комфортабельные автобусы высшего класса: «Neoplan», «Volvo», «Mercedes» и др.

Договор на перевозку пассажира подтверждается выдачей билета, который является именным и не может быть передан другому лицу. Срок действия билета составляет 6 мес. со дня его выписки.

Перевозка пассажиров на регулярных международных автобусных рейсах осуществляется в соответствии с установленными правилами. Так, если пассажир приобрел билет с открытой датой возвращения, он должен подтвердить бронирование на обратный путь не менее чем за 5 дней до отправления автобуса. Если же в билете указана фиксированная дата обратного выезда, она также должна быть подтверждена не менее чем за 48 ч до начала перевозки. В противном случае перевозчик оставляет за собой право продать билет на неподтвержденное место без какой-либо компенсации за неиспользованный проездной документ.

В случае изменения даты поездки «туда» или «обратно» взимаются комиссионные сборы, величина которых зависит от срока сообщения об этом (более чем за 48 ч или менее чем за 48 ч).

Пассажир имеет право по своей инициативе *расторгнуть договор*, однако при возвращении проездного документа с него удерживается штраф. Размер штрафа составляет 20 % стоимости билета, если отказ от поездки происходит более чем за 48 ч до начала рейса; 30 % — в случае отказа от поездки между 48 и 2 ч до отправления; полную стоимость билета, если об отмене поездки сообщено менее чем за 2 ч до отправления автобуса. Отмена поездки в обратном направлении при наличии билета в обе стороны сопровождается взиманием 20 % суммы, вычисляемой следующим образом: тариф «туда — обратно» минус тариф «туда».

Тарифы на перевозку при регулярном сообщении устанавливаются каждым перевозчиком и указываются в расписании движения международных автобусов. Практически на всех направлениях существуют льготные тарифы. Например, компания «Intercars», выполняющая регулярные рейсы из России в Европу, предоставляет скидки детям в возрасте от 5 до 10 лет в размере 50 %; пассажирам в возрасте до 26 лет и старше 60 лет — в размере 10—12 %; организованным группам туристов — в размере 10—40 % стоимости полного тарифа.

В большинстве случаев правила перевозок разрешают провозить ручную кладь размером не более 60 × 40 × 20 см и багаж габаритом, не превышающим 100 × 50 × 30 см. При этом багаж массой до 30 кг можно провозить бесплатно, а сверх этого количества — за плату (но не более 50 кг). На некоторых направлениях установлены нормы провоза багажа на детский билет.

При сдаче багажа на перевозку пассажир может задекларировать его ценность, уплатив за это соответствующий сбор. В вещах, сдаваемых в багаж, не должно содержаться предметов, запрещенных к перевозке, перечень которых вывешивается в пунктах отправления.

Багаж, сданный пассажиром, должен быть получен в течение 24 ч с момента прибытия в пункт назначения. В противном случае багаж отправляется на хранение, за которое взимается сбор. При повреждении или утрате багажа (багаж считается утраченным, если он не прибыл в пункт назначения в течение 14 дней с момента окончания перевозки) в соответствии с договором перевозчик обязан возместить ущерб, нанесенный пассажиру. Сумма возмещения определяется с учетом положений «Конвенции о международных перевозках пассажиров и багажа» и договоров страховой ответственности.

Иск в суд по причине нанесения ущерба здоровью или жизни пассажира, произошедшего в результате дорожно-транспортного происшествия, может быть предъявлен к перевозчику в течение 3 лет.

Если *пассажир не соблюдает правила*, установленные в посещаемых странах, касающиеся документов *на въезд и выезд*, срока действия визы, таможенных, налоговых и других административных требований, предъявляемых самому туристу, его багажу и ручной клади, он может быть снят с рейса соответствующими службами. При этом перевозчик не несет никакой ответственности за такого нарушителя. В том случае, когда выясненные обстоятельства разрешают пассажиру продолжить поездку, в билете ставится отметка, дающая право на продолжение путешествия. Пассажир может воспользоваться этим правом и сесть в другой автобус, следующий по тому же маршруту, если в нем имеются свободные места.

Если пассажир по своей инициативе прерывает поездку в промежуточном пункте маршрута, билет теряет свою годность и не дает права на возобновление поездки или получение компенсации за непроследованное расстояние.

Автобусы, работающие на регулярных маршрутах, могут делать остановки только в крупных городах стран отправления и назначения, а по территориям транзитных стран проходят в режиме «закрытых дверей».

25.3. Особенности обслуживания туристов при организации автобусных туров

Международные автобусные туры отличаются продолжительностью, содержанием экскурсионных программ и условиями обслуживания во время поездки. С точки зрения этих факторов их

можно разделить на экономичные, стандартные, фирменные и эксклюзивные. В *экономичных турах* путешествие включает насыщенную экскурсионную программу, размещение в 2—3-звездных отелях, расположенных на окраинах городов, ночные переезды. В *стандартных турах* предполагается один ночной переезд (в середине или в конце путешествия), размещение в 2—3-звездных отелях вблизи станций метро, разнообразные экскурсии и наличие свободного времени в крупных городах. При реализации *фирменного тура* отсутствуют ночные переезды, проживание организуется в 3—5-звездных отелях, расположенных в центре города, предоставляется богатая экскурсионная программа и свободное время в посещаемых крупных населенных пунктах. *Эксклюзивные туры* формируются на основе фирменных, однако в этом случае принимаются во внимание индивидуальные пожелания клиентов.

Поскольку автобусные туры представляют собой специфический вид туристской деятельности, где процесс непосредственно перевозки туристов тесно соприкасается с вопросами их питания, размещения и экскурсионного обслуживания, можно выделить ряд основных проблем, с которыми приходится сталкиваться турфирмам при их организации.

Прежде всего, это *аренда автотранспортных средств*, так как даже при наличии собственных автобусов в сезон турфирмам приходится прибегать к услугам автотранспортных предприятий. При этом в арендном договоре помимо общепринятых предложений необходимо закрепить обязанность транспортной компании, предоставляющей автобус, полностью обеспечить водителя всеми документами, о которых говорилось выше.

Отечественные операторы на направлениях в Западную и Восточную Европу работают в основном с белорусскими и литовскими автотранспортными предприятиями. С точки зрения стоимости выгоднее арендовать автобус у белорусских компаний. Суточная аренда автобуса у белорусских перевозчиков обходится в 180—200 $ США, в то время как у литовских — в 220—240 $ США. Однако при сотрудничестве с литовскими АТП часто возникают проблемы с получением разрешений на проезд по территории Российской Федерации. С точки зрения профессионализма и обслуживания предпочтение отдается, как правило, водителям литовских компаний.

Серьезную проблему, связанную с обслуживанием туристов при автоперевозках, представляют *утомительные ночные переезды*, которые практически всегда присутствуют на маршруте в том или ином количестве (чем их больше, тем дешевле тур). Для людей, не привыкших к путешествию в автобусе, ночной переезд довольно сложен физически, так как приходится долго сидеть без движения практически в одном положении, что приводит к онемению конечностей, «затеканию» шеи и спины. Несмотря на работу кон-

лионеров в жаркое время года ночью в салоне может быть душно, а зимой холодно. Все это мешает хорошему отдыху во время сна. Поэтому работники турфирм обязаны предупреждать своих клиентов о таких трудностях путешествия, советовать им брать с собой пледы и подушки под голову.

Другим немаловажным вопросом при путешествиях в автобусах является *проблема с туалетом*. Поскольку емкость биотуалета ограничена и он быстро наполняется, автобусу приходится делать остановки на маршруте. В Европе для этого существуют специальные площадки, в России же они отсутствуют. В целях безопасности такие остановки лучше производить либо на автозаправочных станциях, либо у больших кафе. В последнем варианте таким образом можно решить и проблему с питанием для туристов, не взявших с собой в дорогу продукты.

Определенную сложность в организации международных автобусных туров представляет и *пересечение границы*. Обычно время на прохождение таможенного и пограничного контроля, которое предположительно составляет 2—2,5 ч, закладывается в длительность переезда, однако реально это время иногда доходит до 6—7 ч. Столь большая непредвиденная задержка может привести к сбоям в реализации экскурсионной программы. Иногда *корректировку экскурсионных программ* приходится производить и из-за привязанности путешествия к режиму труда и отдыха водителей, так как превышение норм рабочего времени, установленных международными правилами, может повлечь за собой выплату большого штрафа работникам транспортной полиции. В связи с этим необходимо стараться совмещать проведение экскурсий с периодом отстоя автобуса (не менее 8 ч в сутки).

Для того чтобы отдохнуть, часть времени (обычно ночью) туристам следует проводить в гостиницах. Потому турфирмам надо *согласовывать сроки организации туров с предприятиями размещения* и заранее бронировать в них места. Кроме того, следует принимать во внимание график работы музеев и выставок (если их посещение входит в экскурсионную программу тура).

Особые требования предъявляются и к руководителю туристской группы, путешествующей автобусом. На него возлагается обязанность по выполнению экскурсионной программы; оказанию помощи туристам при прохождении административных формальностей на границе; при размещении в отелях; возникновении неординарных ситуаций; организации досуга. Кроме того, в процессе движения автобуса руководитель должен давать пассажирам путевую информацию, что повышает требования к его специальным знаниям, относящимся к культурно-историческим местам маршрута следования, общему кругозору, культуре и грамотности речи. Существуют также и определенные требования к взаимоотношению его с водителем автотранспортного средства.

Особый аспект автобусных туров — безопасность туристов. Поскольку автобус зачастую проезжает по дорогам, проходящим вне населенных пунктов, возрастает вероятность встречи в пути с террористами и грабителями. Именно поэтому водителям запрещается делать остановки на маршруте в незапланированных местах. Кроме того, в некоторых странах при переезде через такие территории организуется специальная охрана. Например, в Египте для пересечения пустыни устанавливается определенное время отправления автоколонны, сопровождаемой вооруженной охраной. Любой желающий пересечь пустынное пространство на автотранспортном средстве может присоединиться к этой колонне.

Следует помнить также, что автотранспорт по статистике относится к наиболее опасному виду транспорта. В результате дорожно-транспортных происшествий получают травмы и гибнут большое количество людей. В связи с этим турфирмы должны обращать внимание своих клиентов *на правила их поведения* в процессе перевозки, а также уделять внимание вопросам страхования туристов.

Несмотря на трудности, с которыми приходится встречаться в пути, все проблемы и тяготы «тура на колесах» в большинстве случаев компенсируются теми впечатлениями, которые получают туристы от посещения новых стран. Тем более что экскурсионные поездки по зарубежным городам можно совмещать с отдыхом на морском побережье или в других курортных местах. Такие автобусные туры организуются с заездом в Ниццу, Римини, Барселону и другие курорты.

В последнее время большой популярностью стали пользоваться ***комбинированные туры*** — «железная дорога + автобус», «самолет + + автобус» и «паром + автобус». В этом случае либо туристы доставляются в пункт начала автомобильного путешествия железнодорожным или воздушным транспортом, либо путешествия сочетают в себе сухопутные и водные перевозки. Такие туры более комфортабельны, однако они более дорогие.

Если комбинированный тур включает железнодорожную перевозку, то туристы обычно добираются поездом до Бреста, реже — до Чопь, Выборга, Берлина или Хельсинки, где их встречает автобус. Такие туры практикуют операторы «Интерс», «Ост-Вест», «Крутозор», «Анкор», «DSBW-Tours Continent». *Железнодорожно-автобусные туры* проходят в более комфортных условиях и не слишком утомительны, так как время переезда пролетает быстрее.

Комбинированный тур с использованием самолета предполагает чаще всего перелет до Бреста или Берлина. В этих городах туристов дожидается автотранспорт. *Самолетно-автобусные туры* рассчитаны на наиболее взыскательных и состоятельных любителей путешествий, поэтому их не так уж много. Тем не менее на российском рынке имеются туристские компании, организующие

такие путешествия, — это «Дилижанс-з», «Нина плюс», «Нева» и др. Билеты на поезд или самолет туристы могут приобретать самостоятельно или через туристскую компанию.

Паромно-автобусные туры наиболее распространены в Скандинавские страны и в Германию. Для организации комбинированных туров некоторые отечественные туроператоры сотрудничают с паромными компаниями этих государств.

Достоинством комбинированных туров является то, что они могут включать в свою программу посещение от двух до десяти стран, правда, продолжительность их при этом может составлять от 1 до 3 недель и даже более.

Глава 26

ПРОКАТ АВТОМОБИЛЕЙ

Услуги по предоставлению автомобилей в аренду («Rent-a-car») являются во всем мире одним из доходных видов деятельности, сопровождающей туристский бизнес. Суть их состоит в том, что любой гражданин, достигший определенного возраста, обратившийся в компанию по прокату автомобилей, может получить во временное пользование машину либо с водителем, либо без него. Идея сдачи автомобиля в аренду появилась в США в начале XX в. и сначала была предназначена для того, чтобы помочь местному населению, нуждающемуся в транспортных средствах для перевозки, в решении этой проблемы. С развитием мирового туризма услуга по прокату автомобилей приняла более масштабный характер и превратилась в самостоятельную отрасль туристской деятельности.

На современном этапе *автопрокатный бизнес* представляет собой слаженную систему сервиса, включающую службы содержания автопарка и его технического обслуживания; электронные системы бронирования автомобилей; информационные системы дорожной навигации; услуги по страхованию, бонусные программы и т. п. Значительное распространение прокатный бизнес получил в странах Западной Европы и Северной Америки; востребованы услуги по аренде автомобилей и во многих странах Азии, Северной Африки, Центральной и Южной Америки.

26.1. Организация проката автомобилей за рубежом

Клиентами автопрокатных компаний являются в основном бизнесмены и сотрудники крупных организаций, а также индивидуальные туристы, приезжающие на отдых или путешествующие с познавательной целью.

На мировом рынке проката автомобилей самыми известными фирмами являются: «Avis», «Hertz», «Budget», «Eurocar», «Toyota» и др. Офисы этих компаний расположены во многих промышленных, деловых и культурных центрах, а также имеются практически во всех аэропортах и на большинстве железнодорожных и автобусных вокзалов крупных городов. Уровень качества и цены на услуги у этих компаний приблизительно одинаковы, а правила проката могут несколько различаться.

Получить машину в аренду возможно при непосредственном обращении в местное представительство какой-либо компании по прокату автомобилей, через турфирму или через Internet. Преимущество бронирования машины через турфирму состоит в том, что в ряде случаев последняя берет на себя урегулирование конфликтных ситуаций между компанией по аренде автомобилей и туристом. Например, если турист, спешащий на вокзал, при сдаче машины не заплатит бензин и ее бак, турфирма может взять на себя расходы по уплате штрафа. Тем самым она оградит туриста от большой неприятности, так как за такую провинность клиенты обычно вносятся в «черные списки», запрещающие в будущем пользоваться услугами данной компании.

Прием заказов автопрокатными предприятиями может осуществляться заблаговременно — за месяц, неделю, сутки. В этом случае необходимо получить подтверждение (по факсу или электронной почте) с указанием адреса прокатного пункта, в котором машина будет дожидаться заказчика. Можно договориться с компанией, чтобы автомобиль ждал туриста у гостиницы, в аэропорту или в другом конкретном месте. Такие услуги, как правило, в Европе увеличивают стоимость аренды (в среднем на 10—12 %), а в США, наоборот, делают ее дешевле.

Международные прокатные компании предлагают три основных тарифа: стандартный, с неограниченным пробегом и с лимитированным пробегом в сутки. В первом случае платить следует за каждый километр пробега; второй выгодно брать в том случае, если суточный пробег составляет более 70 км; при третьем варианте за определенное количество километров платить не надо, а сверх лимита взимается плата. Эти условия обычно отражаются в договоре.

На ***стоимость проката транспортного средства*** влияют длительность его аренды, срок эксплуатации и класс автомобиля. С увеличением срока аренды суточная цена проката снижается. Кроме того, в выходные дни цена обычно ниже, чем в будни. Тариф за класс автомобиля устанавливается фирмой и зависит от его марки и возраста.

Заметно различается стоимость услуг проката в различных государствах и даже районах страны. Как правило, в курортных зонах она выше, чем в «глубинке», на 15—20 %.

Иногда автомобиль берется в одном пункте фирмы, а сдается в другом. Если машина сдается за границей, стоимость аренды увеличивается существенно; если пункт сдачи автомобиля находится на территории этого же государства, оплата повышается незначительно, а если возврат машины производится в другом районе этого же города дополнительная плата не берется. Место возврата оговаривается заранее.

В ряде случаев прокатные фирмы предоставляют своим *арендаторам скидки*. В основном к ним относятся постоянные клиенты, а

также пассажиры авиакомпаний, с которыми у прокатных предприятий имеются соответствующие договоры о сотрудничестве. Скидки предлагают также гостям отелей пункты проката, работающие при этих отелях.

Следует отметить, что автопрокатные компании не всегда могут предоставить клиенту именно тот автомобиль, который хочет клиент. Это связано с тем, что сотрудники станций порой не знают местонахождения автомобилей в данный момент — ведь автопарк компании может насчитывать тысячи машин, постоянно перемещающихся в различных направлениях, и контролировать местонахождение каждой из них практически невозможно. Например, только в Великобритании «Avis» имеет 12 000 автомобилей, «Eurocar» — 18 000, а «National» — более 30 000. Поэтому фирмы гарантируют наличие в парке автомашины определенного класса. В противном случае клиенту предоставляется автомобиль более высокого класса без какой-либо доплаты. Опыт работы многих прокатных пунктов показывает, что в принципе клиенту не столь важно, какую именно марку машины он получает, главное — чтобы она соответствовала цели его путешествия.

Крупные прокатные фирмы выделяют значительные суммы денег на приобретение как новых машин, так и новых моделей машин. Это позволяет, с одной стороны, поддерживать парк подвижного состава в хорошем состоянии. С другой стороны, клиенты, желающие купить новую современную модель автомобиля, получают реальную возможность испробовать ее в действии благодаря услугам прокатных предприятий.

Практически во всех компаниях существуют правила, *ограничивающие возраст водителя*, который хочет взять автомашину напрокат. Этот возраст в разных странах составляет от 21 до 25 лет при водительском стаже не менее одного года. Иногда компании снижают возрастной ценз, однако при этом оформляют более дорогую страховку. В некоторых случаях наоборот — устанавливаются более жесткие требования к клиентам. Например, во Франции гражданам, желающим воспользоваться машинами высшей категории, должно быть не менее 30 лет.

Стаж водителя автотранспортного средства устанавливается по водительскому удостоверению. Если турист имеет международное водительское удостоверение, то проблем, как правило, не бывает. Если же удостоверение национальное — лучше получить его заверенный перевод (по крайней мере, на английский язык).

Как уже отмечалось, тарифы устанавливаются за сутки аренды, и при опоздании с возвратом автомобиля более чем на 1 ч фирма может потребовать заплатить штраф за каждый час просрочки (штраф составляет до 20 % стоимости суточного проката) или полностью оплатить еще целые сутки аренды.

Оплата проката производится авансом в полном объеме. При этом во многих странах прокатные предприятия придерживаются жесткого правила — даже если клиент рассчитывается наличными, заключение контракта возможно только в том случае, если он является владельцем кредитной карты, на счету которой имеется сумма денег, в 1,5 раза превышающая стоимость аренды. На время аренды автотранспортного средства часть денег на карте может быть заблокирована фирмой.

В *цену за аренду автомашины* включаются: нелимитированный километраж автомобиля на период аренды (за исключением Канады и Австралии); страхование гражданской ответственности (причинение вреда третьим лицам); страховка автомобиля на время проката (на случай дорожно-транспортного происшествия или наезда на окружающие предметы); страховка от угона арендованного автомобиля, налоги аэропорта (вокзала); местные налоги. Страхование жизни не входит в стоимость аренды автомобиля, поэтому при оформлении договора клиенту, возможно, самому стоит проявить инициативу в этом вопросе или не отказываться от такого предложения со стороны прокатной компании. Кроме того, клиенту следует уточнить условия страхования машины — есть виды страхования, предусматривающие безусловную франшизу (непокрываемый лимит размером 200—500 $ США), которую придется оплачивать за ремонт автомашины в случае аварии по вине водителя. Иногда бывают ситуации, когда страховка аннулируется: если автомобилем в момент аварии управлял человек, находившийся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения или не имеющий прав на вождение автомобиля. В США, например, управлять машиной разрешается только лицу, заключившему контракт на ее аренду. В Европе, напротив, клиент может оформить автомобиль на свою кредитную карту и при этом имеет право поручить управлять им члену своей семьи или другу.

Поскольку автомобиль предоставляется арендатору полностью заправленным горючим, то и вернуть его следует с полным баком топлива. Нарушение этого правила, как уже отмечалось, может иметь очень серьезные последствия для клиента.

Особое внимание при оформлении аренды транспортного средства необходимо обратить на его внешний вид: наличие царапин, повреждений, вмятин. Если имеются какие-либо изъяны, то их следует отметить в акте приема автомобиля. Это даст возможность избежать недоразумений и споров при возврате машины.

Следует иметь в виду, что в последние годы во всех европейских странах ужесточились *требования к соблюдению правил дорожного движения*. Поэтому туристы обязаны внимательно изучить правила дорожного движения тех стран, в которых они собираются воспользоваться услугами «Rent-a-car». В Англии главную трудность представляет непривычное для остальных европейцев и аме-

риканцев левостороннее движение. Практически во всех странах строго пресекается нарушение скоростного режима в черте города и на трассах с его ограничением — в этом случае штраф составляет от 300 до 1200 $ США. Во Франции за слишком быструю езду можно даже угодить в тюрьму.

Для регистрации скорости автомобиля за рубежом широко используются фоторадары. Эти приборы в случае превышения скорости фотографируют нарушителя, причем в кадр попадает и номер машины, и лицо водителя. Как правило, квитанции по оплате штрафа (вместе с фотографиями) присылаются по почте в офис предприятия проката. В случае попытки уйти от оплаты клиент попадает в «черный список» неблагонадежных водителей, которым в дальнейшем взять автомобиль напрокат в любой компании «Rent-a-car» будет очень сложно.

Существенными нарушениями в ряде стран (Англия, Германия, Греция, Турция и др.) считаются: непристегнутый ремень безопасности (штраф 35—50 $ США); выезд на полосу встречного движения (200—400 $ США или лишение прав на 3—6 мес.); проезд на запрещающий сигнал светофора (150—250 $ США или лишение прав на 3— 12 мес.); езда в нетрезвом состоянии (от 300 до 1000 $ США или тюремное заключение на срок 6—12 месяцев в европейских странах). Во многих странах водителям, управляющим автомобилем, не разрешается разговаривать по мобильному телефону во время езды. Особенностью путешествия на автомобиле по США является строгое соблюдение правил поведения с представителями власти. Если американский полицейский остановил водителя, последнему ни в коем случае не стоит выходить из машины — ему надо положить руки на руль, не предпринимать никаких действий и дожидаться, пока к нему не подойдет полицейский и не отдаст какое-либо распоряжение.

Большой проблемой при путешествии по туристским маршрутам *на арендованном автомобиле* является его *парковка*. Поскольку специально выделенных мест для парковки машин (платных и бесплатных стоянок, подземных паркингов) в городах не так уж много, автотуристам иногда приходится оставлять машину где придется. В лучшем случае это чревато штрафом за нарушение, в худшем — придется полностью оплачивать услуги эвакуатора и штрафную стоянку.

Следует упомянуть о том, что за рубежом существуют специальные *пункты проката автомобилей для туристов, путешествующих семьями* или *небольшими группами*. Они предоставляют в аренду последним автобусы, оборудованные под кемперы или караваны. Салоны таких автобусов представляют собой жилое помещение, в котором имеется кухня с газовой плитой и холодильником, умывальник, душ (или даже ванная) и т.д. В зависимости от условий комфортности автобусы, предназначенные для караванинг-туриз-

ма, классифицируются на пять звезд. Их хорошо использовать в путешествиях по районам с недостаточно развитой инфраструктурой туризма.

26.2. Особенности организации проката автомобилей в России

В соответствии со ст. 97 Устава автомобильного транспорта РСФСР предприятия и организации автомобильного транспорта общего пользования предоставляют гражданам во временное пользование по договору проката легковые автомобили за плату, размер которой определяется установленными тарифами. Состояние автомобилей, предлагаемых с этой целью клиентам, должно соответствовать правилам их технической эксплуатации, а условия предоставления машин напрокат определяются договором аренды транспортного средства.

В настоящее время в России услуги по прокату автомобилей предоставляют зарубежные и отечественные фирмы. Правда, в основном прокатный сервис сосредоточен лишь в нескольких крупных городах страны, в частности в Москве, Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Самаре, Тольятти.

Среди иностранных фирм лидирует крупнейшая американская компания «Hertz». Только в Москве ее парк насчитывает 60 автомобилей различных классов (экономичный, компактный, средний, стандартный, представительский, престижный и внедорожники) и минивэны (престижный класс и полноразмерный микроавтобус). Одна из московских станций компании «Hertz» расположена в центре города, две другие — в аэропортах Шереметьево и Домодедово. Предприятие предлагает услуги по аренде автомобиля с водителем и без водителя, позволяет арендовать машину в Москве с возвратом в другом городе, где имеется его представительство, а также выезжать на арендованной машине из Москвы в Финляндию и страны Балтии. Для владельцев карточек «Visa» Альфа-Банка и Сбербанка России предлагаются специальные скидки. Компания «Hertz» имеет также представительства в Санкт-Петербурге, Самаре и Тольятти. Аналогичные услуги по обслуживанию туристов предоставляют российским и иностранным гражданам в России американские компании автопроката «National», «Avis», «Budget» и европейские «Eurocar» и «Sixt».

Для того чтобы оформить документы на аренду автомобиля, клиент должен предоставить паспорт и водительское удостоверение, а также денежный залог, величину которого каждая компания определяет самостоятельно в зависимости от класса машины. В большинстве иностранных прокатных фирм расчет за услуги осуществляется посредством кредитных карт. Стоимость проката ав-

томашины зависит от марки автомобиля (например, «Fiat», «Scoda», «Felicia» и др. обойдутся в 40—50 $ США в сутки; «Scoda Octavia», «Ford Focus» и др. — в 70—100 $ США; «BMW», «Nissan Maxima» — более 120 $ США и т.д.) и, как правило, не включает НДС и налог с продаж, которые также следует оплачивать. В большинстве случаев возраст машин, предлагаемых клиентам иностранными фирмами, не превышает одного года. Основную долю арендаторов транспортных средств у зарубежных компаний составляют иностранцы.

В последние годы в сфере автопрокатных услуг появились российские предприятия: «Мосрентсервис», «Рольф», «Ольга-Лимузин», «Автокосмос», «Гринлайн-Авто», «Бизнес-кар» и др. Наиболее крупными из них являются первые две фирмы, автопарк каждой из этих фирм насчитывает более 80 единиц. На их балансе имеются автомобили «Волга», «Honda», «Mercedes», «Scoda», «Mitsubishi» и «Audi». Средний возраст машин составляет около 3 лет, однако и тарифы на их аренду на 15—20 % ниже, чем у иностранных конкурентов. К отечественным представителям прокатного бизнеса чаще обращаются российские граждане — на их долю приходится более 80 % всех заказов.

Следует отметить, что российские компании охотнее предоставляют аренду транспортного средства с водителем. Один час поездки в этом случае составляет от 25—45 $ США на дорогих машинах («Mercedes 140», «Lincoln», «Cadillac») до 8—12 $ США на возрастных иномарках («Mercedes 124», «Opel»). Путешествие на «Волге» обходится 150 руб./час, на «Жигулях» — 100 руб./час. Обычно заказ на аренду автомобиля с водителем принимается фирмой, если время аренды составляет не менее 3—5 ч. Часто услугами российских предприятий автопроката пользуются российские граждане для организации свадеб и других торжественных мероприятий.

Разновидностью услуг «Rent-a-car» для туристов является организация проката автомобилей через отели. К сожалению, в настоящее время в большинстве российских гостиниц получить такую услугу либо вообще невозможно, либо заказанные машины работают в режиме такси (многие теоретики автопроката считают прокат с водителем разновидностью таксомоторных услуг). Исключение пока составляют московские отели «Шератон», «Балчуг», «Националь» и «Метрополь». В этих отелях автопрокатный сервис более всего приближен к мировому уровню в этой области (например, машина предоставляется с водителем и без водителя; с увеличением суточного срока проката автомобиля тарифы снижаются и т.д.).

Несмотря на то что, сотрудничая с предприятиями по прокату автомобилей, отели могут получать неплохую прибыль (размер комиссионных составляет 15—20 %), явной заинтересованности в таком бизнесе у отелей на сегодняшний день пока нет.

Раздел IV

ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ ВОДНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Перевозки людей по воде относятся к наиболее древним видам путешествий с использованием транспортных средств. Первоначально это были деревянные плоты и лодки, которые в современном туризме скорее можно отнести к нетрадиционным видам транспорта. Развитие научно-технического прогресса привело к созданию громадных теплоходов — лайнеров, способных брать на борт десятки сотен пассажиров, перевозить их в комфортных условиях на большие расстояния, совершать кругосветные туры по морям и океанам и даже путешествовать среди льдов.

В зависимости от сферы обслуживания ***современный водный транспорт разделяется на морской*** и ***речной***. Водные суда, относящиеся к морскому транспорту, осуществляют международные, дальние и каботажные перевозки. Под *международным морским сообщением* понимаются перевозки пассажиров и грузов за пределы и из-за пределов страны; к *дальним перевозкам* относятся рейсы между портами одной страны при пребывании морских судов в открытом море (открытое море не подчинено чьему-либо суверенитету, оно признается достоянием человечества и может использоваться всеми государствами и лицами); *каботажные рейсы* осуществляются вдоль побережья между морскими портами без выхода в открытое море.

Суда речного флота осуществляют перевозки пассажиров и грузов по водным путям, находящимся целиком внутри территории государства. К *внутренним водным путям относятся: реки, озера, крупные водохранилища, каналы, шлюзы*. В связи с этим правовая сфера водных транспортных перевозок включает нормативные акты, регулирующие деятельность морского транспорта и внутреннего водного транспорта.

Глава 27

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ МОРСКИМ ТРАНСПОРТОМ

Перевозки пассажиров и багажа морским транспортом регулируются документами международного и национального законодательства. *При международных перевозках действуют международ-*

ные договоры и конвенции, среди которых можно выделить Афинскую «Конвенцию о перевозке морем пассажиров и багажа», принятую в 1974 г. СССР присоединился к этой Конвенции в 1983 г. Российская Федерация как правопреемница Советского Союза является участником этого соглашения. Конвенция распространяется на все суда (кроме судов на воздушной подушке) и применяется к любой международной перевозке, если судно плавает под флагом государства, которое является стороной Конвенции или зарегистрировано в таком государстве; если договор перевозки заключен в этом государстве или если оно является местом отправления или назначения судна. В то же время Конвенция не применяется в том случае, если пассажир является гражданином России и следует на судне по договору с российским перевозчиком. В Афинской Конвенции предусмотрена ответственность перевозчика за ущерб, причиненный в результате смерти пассажира или нанесения ему телесного повреждения, а также в результате утраты или повреждения багажа. В соответствии с данным документом имущественная ответственность перевозчика составляет 700 000 швейцарских франков за вред, причиненный здоровью пассажира; 12 500 швейцарских франков за ручную кладь; 50 000 швейцарских франков за транспортное средство; 18 000 швейцарских франков на пассажира в отношении других предметов багажа.

Одной из международных организаций, занимающихся вопросами морского судоходства, является международная морская организация IMO (International Maritime Organization), созданная в 1958 г. Она разрабатывает *международные акты в области морских перевозок*, в том числе, связанные с безопасностью мореплавания и с защитой морской среды от загрязнения. В результате деятельности этой организации был подписан ряд конвенций, регулирующих международные морские перевозки: «Международная Конвенция об охране человеческой жизни на море» (1974); «Международная Конвенция об унификации некоторых правил перевозки морем багажа и пассажиров» (1967); «Международная Конвенция об унификации некоторых правил, относящихся к перевозке пассажиров морем» (1981); «Международная Конвенция о поиске и спасении на море» (1979); «Конвенция о предотвращении загрязнения моря сбросом отходов и других материалов» (1972) и др.

При морских перевозках в территориальных водах Российской Федерации, в водах открытого моря и при заходе российских судов в иностранные морские порты действует *правовой документ национального законодательства* «Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации» (КТМ), вступивший в силу с 1 мая 1999 г. Этот документ регулирует отношения, возникающие из торгового мореплавания, под которым понимается «деятельность, связанная с использованием судов для: перевозок грузов, пассажи-

ров и их багажа; промысла водных биологических ресурсов; разведки и разработки минеральных и других неживых ресурсов морского дна и его недр; лоцманской и лоцкольной проводки; поисковых, спасательных и буксирных операций; подъема затонувшего в море имущества; гидротехнических, подводно-технических и других подобных работ; санитарного, карантинного и другого контроля; защиты и сохранения морской среды; проведения морских научных исследований; учебных, спортивных и культурных целей; иных целей».

Поскольку данное учебное пособие предполагает ознакомление студентов с услугами, предоставляемыми путешественникам на транспорте, имеет смысл более подробно остановиться на деятельности, связанной с использованием морских судов для перевозки пассажиров и их багажа. Вопросы, относящиеся к этой сфере обслуживания, изложены в главе КТМ «Договор морской перевозки пассажира». По договору морской перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения и в случае сдачи пассажиром багажа также доставить в пункт назначения багаж и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязан уплатить установленную за проезд плату, а при сдаче багажа — и плату за провоз багажа. *Заключение договора на перевозку пассажира удостоверяется билетом, а на перевозку багажа — грузобагажной квитанцией.* В Российской Федерации в настоящее время существует девять морских пароходств, осуществляющих пассажирские перевозки: Балтийское, Северное, Мурманское, Дальневосточное, Камчатское, Сахалинское, Азовское, Черноморское и Каспийское. Эти пароходства подчиняются Министерству Морского флота РФ.

Плата за проезд пассажира и плата за провоз его багажа ***транспортом общего пользования*** определяются на основании тарифов, утвержденных в порядке, установленном законодательством РФ. При этом пассажир имеет *право перевозить с собой бесплатно* (а в заграничном сообщении — в соответствии с льготным тарифом) одного ребенка не старше 2 лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше 2 лет, а также дети в возрасте от 2 до 12 лет перевозятся в соответствии с льготным тарифом с предоставлением им отдельных мест. Льготный тариф составляет 50—75 % взрослого тарифа в зависимости от категории каюты.

Пассажир имеет *право перевозить с собой бесплатно каютный багаж в пределах установленной нормы.* Под каютным багажом понимается багаж, находящийся в каюте пассажира под его охраной или контролем.

Пассажир имеет право расторгнуть договор на перевозку до отхода судна, а также после начала рейса в любом порту, в который заходит судно для посадки и высадки пассажиров. Если пас-

сажир отказался от перевозки не позднее установленного срока или не явился на перевозку вследствие болезни, ему возвращается вся *уплаченная им сумма за проезд и провоз багажа.*

Перевозчик вправе расторгнуть договор морской перевозки при наступлении событий, не зависящих от него: военных или иных действий, создающих угрозу захвата судна; блокады пункта отправления или пункта назначения; задержки судна по распоряжению властей по причинам, не зависящим от сторон договора; привлечении судна для государственных нужд; гибели судна или его захвата; признании судна непригодным к плаванию. Если при наступлении таких событий перевозчик отказывается от исполнения договора до начала рейса пассажиру выплачиваются все полученные с него деньги за проезд и провоз багажа. Если расторжение договора произошло после начала рейса то выплачивается часть денег в размере, пропорциональном расстоянию, на которое перевозка пассажира не была осуществлена. При этом перевозчик обязан доставить пассажира за свой счет по его требованию в пункт отправления или возместить пассажиру реально понесенные им расходы.

Перевозчик вправе задержать отход судна, изменить маршрут перевозки, место посадки (высадки) пассажира, если такие действия необходимы вследствие стихийных явлений, неблагоприятных санитарно-эпидемиологических условий, возникших по маршруту *перевозки или вследствие других обстоятельств, не зависящих* от перевозчика. В этих случаях перевозчик также обязан доставить пассажира по его требованию в пункт отправления или возместить ему реально понесенные расходы.

Поскольку КТМ устанавливает ответственность перевозчика за жизнь, здоровье пассажира, а также за его вещи во время перевозки, то в данном документе оговаривается период времени перевозки. Перевозка пассажира включает:

– в отношении пассажира и его каютного багажа — период, в течение которого пассажир и (или) каютный багаж находится на борту судна; период посадки и высадки пассажира, а также период, в течение которого пассажир и его каютный багаж доставляются водным путем с берега на судно либо наоборот, если стоимость такой перевозки включена в стоимость билета или используемое для такой вспомогательной перевозки судно предоставлено перевозчиком в распоряжение пассажира. В отношении пассажира перевозка не включает период, в течение которого пассажир находится на морском вокзале, причале или ином портовом сооружении;

– в отношении каютного багажа — также период, в течение которого пассажир находится на морском вокзале, причале или в любом ином портовом сооружении, если этот багаж принят перевозчиком, его работником или его агентом и не выдан пассажиру;

— в отношении иного багажа, *который не является каютным* багажом, — период с момента принятия такого багажа перевозчиком, его работником или агентом на берегу либо на борту судна до момента выдачи такого багажа перевозчиком, его работником или агентом пассажиру.

Ответственность перевозчика за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира, не должна превышать 175 000 расчетных единиц в отношении перевозки в целом. Ответственность за утрату или повреждение каютного багажа не должна превышать 1800 расчетных единиц на пассажира. Отдельно устанавливается предел *ответственности за утрату или повреждение автомашины* — не более 10 000 расчетных единиц. Ответственность за иной багаж устанавливается не более 2700 расчетных единиц на пассажира. Расчетная денежная единица специального права заимствования (Special Drawing Rights — SDR) применяется во взаиморасчетах государств—участников Международного валютного фонда (МВФ) и была введена Конвенцией 1978 г. в Гамбурге (Гамбургские правила). В настоящее время 1 SDR составляет приблизительно 1,45 $ США. Следует отметить, что указанные пределы ответственности применяются при перевозке пассажиров в заграничном сообщении при условии, что пассажир не является гражданином Российской Федерации, заключившим договор перевозки с российским перевозчиком.

Если перевозчик и пассажир являются организациями или гражданами Российской Федерации, то перевозчик несет ответственность за жизнь и здоровье российского гражданина в полном объеме в соответствии с правилами гражданского законодательства Российской Федерации. При этом следует иметь в виду, что в соответствии с Указом Президента РФ от 7 июля 1992 г. № 750 «Об обязательном личном страховании пассажиров» (с изменениями от 6 апреля 1994 г., 22 июля 1998 г.) страховая сумма по обязательному личному страхованию пассажиров составляет 120 МРОТ, установленных законом на дату приобретения проездного документа.

Если ***морская перевозка носит круизный характер***, то договор о морской перевозке пассажира сопровождается рядом дополнительных соглашений, касающихся сферы обслуживания клиента: питания, развлечения, экскурсионной программы.

Одной из важных глав Кодекса торгового мореплавания является глава ***о договоре фрахтования судна на время (тайм-чартер)***. Этот договор интересен турфирмам и другим организациям, использующим морские суда для массовых перевозок в туристских и иных целях.

По договору фрахтования судна на время *судовладелец обязуется за установленную плату (фрахт)* предоставить фрахтователю судно и услуги членов экипажа судна в пользование на опреде-

ленный срок для перевозки пассажиров, грузов и иных целей торгового мореплавания. При оформлении такого договора в обязательном порядке указываются: наименование сторон; цель фрахтования; *название судна, его технические и эксплуатационные* данные (грузоподъемность, скорость и др.); район плавания; время и место передачи и возврата судна; стоимость фрахта; срок действия тайм-чартера.

Поддержание судна в исправном состоянии в течение всего периода тайм-чартера является обязанностью судовладельца. Фрахтователь обязан своевременно внести плату за пользование судном — обычно плата вносится авансом за определенный срок (полмесяца, месяц). В случаях несоблюдения сроков оплаты судовладелец имеет право расторгнуть договор и отозвать судно.

По договору тайм-чартера капитан и другие члены экипажа должны подчиняться распоряжениям судовладельца, относящимся к управлению судном, внутреннему распорядку на нем и составу экипажа. Распоряжения, касающиеся коммерческой эксплуатации судна, отдает фрахтователь. При этом фрахтователь не имеет права использовать судно для целей, не предусмотренных договором, либо в районе плавания, не предусмотренном соглашением.

Кодекс торгового мореплавания предусматривает также ***договор фрахтования судна без экипажа (бербоут-чартер)***. По договору фрахтования судна без экипажа судовладелец обязуется за *обусловленную плату* (*фрахт*) предоставить фрахтователю в пользование и владение на определенный срок не укомплектованное экипажем и неснаряженное судно для перевозок пассажиров, грузов или для иных целей торгового мореплавания. В этом случае фрахтователь самостоятельно комплектует экипаж судна. Команда может состоять из лиц, ранее являвшихся или не являвшихся членами экипажа данного судна. Независимо от способа комплектования экипажа все его члены должны подчиняться распоряжениям фрахтователя во всех отношениях. В договоре бербоут-чартера должны быть указаны: наименования сторон; название судна, его класс, флаг, технические и эксплуатационные данные; количество расходуемого топлива; район плавания; цель фрахтования; время и место передачи и возврата судна; стоимость фрахта и срок действия соглашения.

В туризме бербоут-чартер часто используется при реализации путешествий на небольших парусных судах — яхтах. Существует множество моделей яхт, которые различаются размерами и комфортабельностью. В случае аренды яхты без экипажа владельцу, *желающему самостоятельно управлять судном, необходимо иметь* шкиперское удостоверение. В России фирмой, предоставляющей услуги по прокату яхт с экипажем (тайм-чартер) и без экипажа (бербоут-чартер), является чартерная средиземноморская компания «Русский Холидей». Для путешествий на яхтах при заходе в

любой иностранный порт виза не требуется. Яхту принимают на сутки по так называемому «паспорту судна», оформленному на хозяина судна или шкипера. Получить такой паспорт можно через Министерство транспорта РФ.

Одной из отличительных особенностей морских перевозок является *расширенный круг полномочий капитана морского судна*. Помимо общепринятых обязанностей, касающихся командования и управления судном, поддержания порядка на нем, оказания помощи любому лицу, терпящему бедствие на море, или неотложной медицинской помощи пассажиру или члену экипажа, капитан морского судна располагает правами, не связанными непосредственно с судовождением. Так, при обнаружении состава уголовного преступления капитан может задержать подозреваемых в совершении преступления и проводить дознание; в определенных ситуациях он обладает правом удостоверять завещания; при невозможности сохранить тело умершего до прибытия в порт может предать тело морю согласно морским обычаям; может продать часть вверенного имущества при неотложной необходимости в деньгах для продолжения плавания судна.

Глава 28

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ ВНУТРЕННИМ ВОДНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Перевозки пассажиров внутренним водным транспортом регулируются «Кодексом внутреннего водного транспорта Российской Федерации», который был принят Государственной Думой в феврале 2001 г. *Положения Кодекса распространяются на внутренние водные пути Российской Федерации* и расположенные на них судоходные гидротехнические сооружения (каналы, шлюзы); порты, расположенные на внутренних путях РФ; суда и иные плавучие объекты, эксплуатируемые на внутренних водных путях РФ.

В Кодексе даны определения основным понятиям, используемым в документе (внутренний водный транспорт, внутренние водные пути РФ, судоходство, судно, перевозчик, пассажир, речной порт и др.); определены области государственного регулирования внутреннего водного транспорта; установлены требования, предъявляемые к членам экипажа судна, а также права и обязанности капитана судна; рассмотрены правила аренды судов, права и обязанности перевозчиков и пассажиров; приведена классификация маршрутов водных перевозок.

Маршруты перевозок пассажиров в зависимости от условий перевозок, их продолжительности и протяженности, качества предоставляемых услуг подразделяются на транспортные, туристские и экскурсионно-прогулочные.

Транспортные маршруты обеспечивают транспортные связи между отдельными пунктами и работают, как правило, по заранее опубликованным расписаниям. Суда, эксплуатируемые на них, осуществляют транзитные (протяженностью более 400 км), местные (протяженностью менее 400 км), пригородные (между городом и тяготеющими к нему пунктами) и внутригородские (работающие в черте города) перевозки пассажиров. К транспортным маршрутам относятся также переправные линии, действующие между пунктами противоположных берегов. Суда, работающие на переправах, обычно называют *паромами* — они могут быть пассажирскими, грузопассажирскими, грузовыми.

Туристские перевозки могут организовываться по общепринятым и специальным маршрутам и длятся более 24 ч. Таким образом, туристские маршруты предполагают ночевку пассажиров, что отражается на требованиях, предъявляемых к оборудованию туристских судов.

Экскурсионно-прогулочные маршруты представляют собой перевозки пассажиров продолжительностью менее 24 ч.

В зависимости от вида маршрута устанавливаются правила перевозок пассажиров и порядок их обслуживания. Однако в любом случае между перевозчиком и пассажиром заключается договор перевозки. В подтверждение заключения договора пассажиру выдается билет на право проезда и багажная квитанция в случае провоза багажа. При путешествии по туристским и экскурсионно-прогулочным маршрутам вместо билета пассажирам могут быть выданы путевки или билет на перевозку группы пассажиров.

В соответствии с законодательством Российской Федерации на время перевозок пассажиров на внутреннем водном транспорте их жизнь и здоровье подлежат обязательному *страхованию*, за исключением пассажиров, перевозимых по пригородным, внутригородским, экскурсионно-прогулочным маршрутам и на переправах. Сумма страхового взноса включается в стоимость проездного документа, общая страховая сумма — 120 МРОТ, установленных законом на дату приобретения проездного документа.

Кодексом внутреннего водного транспорта предусмотрена *аренда судов*, которая осуществляется на основании договора, заключенного между лицом, сдающим судно в аренду, и лицом, принимающим его в аренду. При этом в договоре должны быть определены срок аренды, порядок расчета, права и обязанности арендодателя и арендатора, случаи расторжения договора. В аренду могут сдаваться суда с экипажем и без экипажа.

В Кодексе внутреннего водного транспорта рассмотрены *права и обязанности перевозчика*, а также *права и обязанности пассажиров*. Более подробно эти вопросы отражены в «Правилах оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте», утвержденных постановлением Правительства РФ № 72 от 06.02.2003 г. В соответствии с указанным документом перевозчик обязан предоставить пассажиру указанное в билете или путевке место на судне. При этом, если билет или путевка выданы на имя определенного лица, они не могут быть переданы другому лицу. В местах обслуживания пассажиров, в том числе в местах продажи билетов, должна быть *представлена в наглядной и доступной форме своевременная и* достоверная информация об организации перевозок пассажиров в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей и правилами оказания услуг.

Пассажирам должны быть представлены условия перевозок, установленные государственными стандартами и другими нормативами, которые определяют комфортабельность судна. Пассажирские суда должны быть оборудованы устройствами отопления, вентиляции, освещения, санитарными узлами и снабжены необходимым инвентарем.

Пароходства обязаны организовать движение судов, перевозящих пассажиров и багаж, по расписанию. Кроме того, пароход-

ство обязано обеспечить продажу проездного билета пассажиру до указанного порта назначения. Формы билетов и плацкарт, порядок продажи и пользования ими, срок их годности устанавливаются Министерством речного флота РФ.

Камеры хранения на вокзалах портов (пристаней) должны принимать ручную кладь от пассажиров за дополнительную плату без предъявления ими проездных документов. Запрещена сдача и прием в камеры хранения продуктов и опасных веществ, денег, документов и других ценных вещей, а также мест массой более 50 кг.

Продажа проездных документов может производиться заблаговременно или на текущие сутки. Предварительная продажа билетов осуществляется за 45—1 сут. до начала перевозки в кассах, расположенных в начальных пунктах маршрутов и в промежуточных, за которыми закреплены пассажирские места. В кассах промежуточных пунктов маршрутов, где свободные места выявляются на основании сведений, получаемых с судов, предварительное оформление проездных документов производится за 24—1 ч до начала рейса. Продажа билетов на текущие сутки начинается за 24 ч до отправления судна в рейс в начальных пунктах маршрута и не ранее чем за 1 ч до отправления судна в промежуточных пунктах. Прекращение оформления билетов в последних случаях производится с учетом времени, необходимого для посадки пассажиров на корабль.

Время продажи билетов для проезда на судах пригородных и внутригородских линий устанавливается распоряжением начальника порта (пристани) согласно расписанию движения судов.

Перевозчик может организовать доставку билетов и багажа по указанному клиентом адресу за отдельную плату. Прием заказов осуществляется по телефону на основании заявки, присланной по почте или телеграфу, и лично от заказчика. Порядок приема таких заказов устанавливается перевозчиком.

Перевозчик может в одностороннем порядке *расторгнуть договор перевозки пассажира* в случаях: невозможности перевозки пассажира в порт назначения вследствие непреодолимой силы, военных действий, запрещения властей или иных, не зависящих от перевозчика, причин; задержания судна на основании решения соответствующих органов исполнительной власти или привлечения судна для государственных нужд; недоступности порта отправления или порта назначения для судна (блокада порта, авария судна, недостаточный для судоходства уровень воды и др.); гибели судна или его насильственного захвата; нарушения пассажиром правил оказания услуг и правил перевозок пассажиров или отказа пассажира от соблюдения таких правил.

При прекращении по инициативе перевозчика договора перевозки пассажира до отхода судна пассажиру возвращается плата за проезд и за провоз его багажа; при прекращении указанного

договора до окончания рейса — плата за проезд и провоз багажа за непройденное судном расстояние. Однако если прекращение договора вызвано нарушением пассажиром правил оказания услуг и правил перевозок пассажиров или его действиями, создающими угрозу безопасности судоходства, жизни и здоровью других пассажиров, плата за проезд и провоз багажа пассажиру не возвращается. При прекращении по инициативе перевозчика договора перевозки пассажира во время рейса судна (за исключением случаев виновности в этом самого пассажира) перевозчик обязан за свой счет доставить пассажира по его требованию в порт отправления или в ближайший населенный пункт в целях обеспечения пассажиру возможности прибыть в порт назначения.

Перевозчик может задержать отход судна, изменить маршрут перевозки или место высадки пассажира в случаях угрозы жизни и здоровью пассажиров.

Пассажир имеет право приобрести билет на пассажирское место любой категории для проезда до любого порта, указанного в расписании движения судов или объявленного по маршруту следования судна; провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное пассажирское место, а также детей в возрасте не старше 10 лет с оплатой в соответствии с льготным тарифом; провозить с собой бесплатно ручную кладь, общая масса которой составляет не более 36 кг на водоизмещающих судах и не более 20 кг на скоростных судах (скорость движения которых составляет не менее 30 км/ч). При этом под ручной кладью понимаются легко переносимые, не стесняющие других пассажиров вещи длиной не более 1,8 м или суммарной длиной по периметру не более 2,6 м. Забота о сохранности ручной клади лежит на пассажире.

При проезде на судах более чем на 500 км пассажир может сделать остановку в пути не более чем на 10 сут. с соответствующим оформлением такой остановки. Заявить об остановке пассажир обязан начальнику порта, вокзала или пристани не позднее чем через 1 ч после прибытия судна. Следует помнить, что при остановке в пути плацкарта утрачивает силу и ее стоимость не возвращается.

Пассажир имеет право продлевать срок действия билета в случае болезни, подтвержденной документом лечебного учреждения. Срок действия билета продлевается в этом случае на все время болезни. Если по причине болезни пассажир желает сдать билет обратно в кассу, то деньги ему возвращаются полностью в случае сдачи билета до отправления судна и за вычетом стоимости плацкарты в случае сдачи билета после отправления судна.

Пассажир имеет право отказаться от перевозки до отправления судна (за исключением случаев проезда на пригородных, внутригородских и экскурсионных судах). При этом, если билет сдается

не позднее чем за 6 ч до начала рейса, пассажиру возвращается полная стоимость проездного документа; если позднее, но до отправления судна, — стоимость билета за вычетом плацкарты.

В любом пункте маршрута после начала рейса пассажир имеет право прекратить перевозку. В этом случае перевозчик обязан вернуть ему провозную плату за непроследованное расстояние.

На судах транзитных и туристских маршрутов на платной основе могут быть организованы: прием от пассажиров заказов на подачу к причалам такси, бронирование мест в гостиницах, переноска ручной клади и (или) багажа с берега на судно и обратно, стирка и глажение белья, мелкий ремонт и чистка верхней одежды.

При осуществлении транспортных перевозок пассажир имеет право заключить договор на перевозку багажа. (Как правило, на пригородных, внутригородских, туристских и экскурсионно-прогулочных маршрутах перевозка багажа не производится.) Багаж к перевозке принимается без ограничения его количества. Пассажир имеет право объявить ценность багажа, не превышая его действительной стоимости. За декларирование ценности багажа взимается денежный сбор. Багаж принимается к перевозке в начальном пункте маршрута не позднее чем за 1 ч, а в промежуточном пункте — *не позднее чем за 30 мин до отхода судна.*

В пункте назначения багаж хранится бесплатно в течение 24 ч с начала календарных суток, следующих за днем его прибытия, после чего начисляется плата за его хранение. Багаж, не востребованный в течение 3 мес. со дня прихода судна в порт, может быть реализован перевозчиком в установленном порядке. Предъявитель багажной квитанции имеет право в течение 6 мес. получить сумму, вырученную от продажи багажа (за вычетом сумм, причитающихся пункту назначения за хранение).

Кодексом определяется ответственность перевозчика за нарушение договора о перевозке пассажира и его багажа. Так, за задержку отправления пассажирского судна или прибытие его с опозданием (за исключением перевозок по пригородному или внутригородскому маршруту или маршруту, действующему на переправе) перевозчик должен уплатить пассажиру по его требованию штраф в размере 3 % стоимости проезда за каждый час задержки или опоздания, но не более чем в размере стоимости проезда, если не докажет, что такие задержка или прибытие с опозданием произошли вследствие непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни и здоровью пассажиров неисправности пассажирского судна или иных, не зависящих от перевозчика обстоятельств.

Перевозчик несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза или багажа с момента их приема до момента выдачи получателю, если не докажет, что их утрата, недостача или повреждение произошли вследствие обстоятельств, ко-

торые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело. При этом груз или багаж считается утраченным, если он не прибудет в порт назначения по истечении 30 сут. после окончания срока доставки, и стоимость такого груза или багажа подлежит возмещению. Наряду с возмещением ущерба, вызванного утратой, недостачей, повреждением (порчей) груза или багажа, перевозчик должен вернуть взысканную за их перевозку провозную плату. Обстоятельства, являющиеся основанием для имущественной ответственности перевозчиков, должны удостоверяться коммерческими актами или актами общей формы. Коммерческий акт подписывается начальником порта (пристани) или лицом, им уполномоченным, и лицами, участвовавшими в проверке груза, а также самим грузополучателем груза или багажа, если он присутствовал при этом. Эти акты прилагаются к претензиям в случаях предъявления последних к перевозчикам. При этом при полной утрате вещей к претензиям необходимо приложить багажную квитанцию; в остальных случаях — коммерческий акт, выданный пароходством о частичной утрате, порче или повреждении багажа.

Претензии, возникающие из-за перевозки пассажиров или багажа, могут быть предъявлены к управлению пароходства отправления или назначения по усмотрению заявителя претензии. К заявлению о возмещении полной или частичной утраты или повреждении груза (багажа) кроме коммерческого акта должен быть приложен документ, удостоверяющий количество и стоимость отправленного груза (багажа). Перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить заявителя в письменной форме в течение 30 дней со дня получения претензии. Если претензия отклонена пароходством или удовлетворена частично, то в уведомлении заявителю должно быть указано основание для такого решения. При этом все документы возвращаются заявителю (за исключением тех, на основании которых произведено удовлетворение претензии). Если такой ответ заявителя не удовлетворяет или его претензия оставлена без ответа, заявитель имеет право подать иск на пароходство в суд.

Внутренний водный транспорт обязан осуществлять перевозки грузов, пассажиров и багажа в тесном взаимодействии с другими видами транспорта — морским, железнодорожным, автомобильным и воздушным, организуя систему смешанных сообщений (железнодорожно-водных, железнодорожно-водно-автомобильных, а в отдельных случаях и водно-воздушных) и прямого сообщения (с участием речных и морских пароходств). Перевозка пассажиров и багажа в прямом смешанном и в прямом водном сообщении производится на основании соглашений Министерства речного флота с соответствующими транспортными министерствами и ведомствами.

Глава 29

ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА МОРСКИХ КРУИЗНЫХ СУДАХ

В конце XX в. круизная индустрия стала наиболее быстро развивающимся сектором турбизнеса. Как известно, под *круизом* понимается путешествие на водных видах транспорта, включающее береговые экскурсии на острова, осмотр достопримечательностей городов-портов, а также многообразные развлечения на борту морских и речных лайнеров.

В мире насчитывается достаточно большое количество круизных компаний (более 100) — греческих, итальянских, испанских, американских, датских, норвежских и др., часть из которых являются членами Международной ассоциации круизных компаний. К наиболее известным перевозчикам в сфере круизного бизнеса относятся «Carnival Cruise Lines», «Celebrate Cruises», «Royal Caribbean International», «Princess Cruises», «Costa Cruises», «Norwegian Cruise Lines».

Круизные компании, а также их флот по уровню предоставляемых услуг, по аналогии с отелями, подразделяются на категории. Несмотря на то что большинство крупных круизных компаний ориентируется на массового потребителя, категория их сервиса находится на уровне «4—5 звезд». Наивысшую категорию («6 звезд») имеют лишь четыре судна, принадлежащие компаниям «Seaborn», «Radisson Seven Seas Cruises», «Cunard Line» и «Silversea Cruises». Суда этих компаний рассчитаны минимум на 200—250 пассажиров, которым предлагается эксклюзивный отдых в шикарных апартаментах с набором услуг, учитывающих индивидуальные привычки и пожелания путешественников. Клиентами таких компаний являются наиболее богатые респектабельные люди, способные позволить себе заплатить за каждый день, проведенный на борту круизного лайнера, до 1000 $ США и более.

Морские круизные корабли, предназначенные для обслуживания массового туризма, представляют собой *многопалубные гигантские суда*, способные вместить от 1700 до 2600 пассажиров. Средний тоннаж современных судов составляет от 75 000 до 100 000 т.

Особой комфортностью отличаются морские лайнеры компаний «Royal Caribbean International» и «Celebrate Cruises». Круизный флот «Royal Caribbean» состоит из кораблей трех классов: Radiance, Vision и Voyager.

Интерьер кораблей Radiance отличается атмосферой уюта, покоя и релаксации; большое количество окон обеспечивают прекрасный панорамный обзор; более половины кают имеют инди-

видуальные веранды. Все 6 кораблей класса Vision отличаются особой индивидуальностью, уникальным стилем и внешним видом. Корабли класса Voyager по сравнению с другими круизными судами имеют гораздо большие размеры, поскольку они оснащены различными современными техническими новшествами, требующими значительных площадей.

Самым большим (и дорогим) в мире круизным лайнером в настоящее время является 17-палубный гигант «Voyager of the Seas», принадлежащий компании «Royal Caribbean International», спущенный на воду в 1999 г. Его водоизмещение составляет 142 000 т, количество пассажиров — 2200 гостей и 1180 членов экипажа, средняя скорость — 50 км/ч. Поражают воображение размеры корабля: 311 м в длину, 47 м в ширину, 70 м в высоту и почти 9 м в глубину.

Особенностью этого морского лайнера является то, что впервые на борту корабля построены: ледовый каток, стена для скалолазания и настоящая улица — променад под стеклянным куполом высотой в четыре палубы. На корабле имеются: рестораны и бары, дискотеки, трехъярусный театр, ночные клубы, казино, библиотека, кинотеатр, множество бассейнов с джакузи, водные горки для детей и взрослых, сауна, уникальные спортивные сооружения (гольф-поле, роликодром, баскетбольная площадка, стена для скалолазания, беговая дорожка протяженностью 400 м вокруг всего корабля, фитнес-студия, ледовый каток с трибунами на 900 мест), естественный солярий, салон красоты, массажный кабинет, вертолетная площадка и т.д. Связь между палубами осуществляется с помощью четырнадцати стеклянных лифтов.

Следует отметить, что в 2000 и 2001 гг. на воду были спущены еще два подобных мегалайнера «Explorer of the Seas» и «Adventure of the Seas». Создатели всех этих кораблей пытались сконструировать их таким образом, чтобы на каждой палубе пассажирам можно было максимально комфортно и каждый смог бы найти себе что-либо по душе.

Каюты на морских круизных лайнерах отличаются большим разнообразием по площади, интерьеру, набором удобств (душ, ванная, джакузи), что, естественно, отражается на их цене. Цена каюты зависит от размера, количества спальных мест и их расположения (ярусное или друг напротив друга); высоты палубы (каюты на верхних палубах обычно дороже, чем на нижних); от места расположения по длине палубы (на корме, на носу, в средней части); от наличия или отсутствия балконов, окон, иллюминаторов и др.

Дешевле ценятся каюты внутренние, в которых освещение достигается за счет искусственных источников — ламп, торшеров, бра. Классификация кают на круизных судах различна, однако в общем случае она выглядит следующим образом: каюты класса

«люкс» с балконами, каюты с окнами, внутренние каюты. Приведем краткую характеристику кают на наиболее престижных судах, принадлежащих компании «Royal Caribbean International».

Каюты класса «люкс» с видом на океан*

R — Королевские апартаменты. Отдельная спальня с двуспальной кроватью большого размера, индивидуальная веранда, душ, обычные удобства, гостиная с диваном большого размера, рояль, холодильник, мини-бар, столовая и музыкальный центр.

A — Оунерс Сьют. Кровать большого размера, индивидуальная веранда, отдельная гостиная с диваном большого размера, холодильник, мини-бар.

AA — Роял Фэмили Сьют. Две спальни с кроватями, которые можно превратить в двуспальную кровать большого размера (одна комната с третьей и четвертой односпальными кроватями), гостиная с диваном, индивидуальная веранда, холодильник, туалет и две ванные комнаты.

B — Гранд Сьют. Две кровати, которые можно превратить в двуспальную кровать большого размера, индивидуальная веранда, кресла, диван, холодильник.

C — Супериор Сьют. Две кровати, которые можно превратить в двуспальную кровать большого размера, индивидуальная веранда, кресла, диван, холодильник.

D — Каюта Делюкс. Две кровати, которые можно превратить в двуспальную кровать большого размера, индивидуальная веранда, кресла, диван, холодильник.

Семейные каюты с видом на океан

FF — Каюты большого размера, рассчитанные на то, чтобы в них разместились шесть человек. Каюты оборудованы двумя кроватями, которые можно превратить в двуспальную кровать большого размера, диваном и/или односпальными кроватями, креслами, обычными удобствами, туалетом, телевизором, радиоприемником, телефоном с прямым набором номера.

Каюты с видом на океан

F, H, I — Комфортабельные каюты, оборудованные двумя кроватями, которые можно превратить в двуспальную кровать, обычными удобствами, туалетом, телевизором, радиоприемником, телефоном с прямым набором номера.

---

* Во всех каютах класса «люкс» с видом на океан имеются: фен, туалет, телевизор, радиоприемник, телефон с прямым набором номера.

Внутренние каюты

K, L, M, N, O, P, Q — Комфортабельные каюты, оборудованные двумя кроватями, которые можно превратить в двуспальную кровать, обычными удобствами, туалетом, телевизором, радиоприемником, телефоном с прямым набором номера.

Каюты с видом на променад (для лайнеров класса «Voyager»)

TR — Уникальные внутренние каюты обеспечивают вид на променад через изогнутые иллюминаторы. Каюты оборудованы двумя кроватями, которые можно превратить в двуспальную кровать большого размера, обычными удобствами, туалетом, телевизором, радиоприемником, телефоном с прямым набором номера.

Важным моментом обслуживания клиентов при реализации круизов является *организация их развлечения*. На круизных кораблях работают различные клубы (в том числе детские), проводятся выставки известных художников и скульпторов, приглашаются актеры и «звезды эстрады» для проведения разнообразных шоу, организуется доставка желающих на необитаемые острова.

Круизные компании постоянно расширяют *круг мероприятий по обслуживанию круизеров*. Например, «Royal Caribbean International» предлагает организацию на своих лайнерах свадебной романтической церемонии для желающих провести «круизный медовый месяц», а также помощь в праздновании юбилеев, подразумевающую различные уровни, начиная от подачи праздничного торта к ужину и заканчивая торжественной церемонией, посвященной данному событию.

На борту круизных кораблей имеется все необходимое *для семейного отдыха*, который предусматривает услуги няни для маленьких детей в группе или индивидуально, детские клубы и всевозможные программы развлекательного характера для детей различного возраста. Следует отметить, что для посещения некоторых мероприятий на лайнерах устанавливается возрастной ценз.

Программы	*Возрастной ценз*
Ледовый каток	Дети всех возрастов
Солярий	От 16 лет и старше
Детский клуб Adventure Ocean	От 3 до 17 лет
Театр	Дети до 16 лет должны сопровождаться взрослыми
Джакузи	Дети до 16 лет должны сопровождаться взрослыми
Лотерея «Бинго» «Скачки»	Не допускаются лица моложе 21 года

Фитнес-центр Shipshape	От 16 лет и старше
Салон красоты Shipshape Spa	От 16 лет и старше
Ночной клуб/Дискотека	От 16 лет и старше
Бары	От 18 лет и старше (или в сопровождении взрослых)
Казино	От 18 лет и старше

Путешествие на борту любого круизного лайнера организуется *по системе «все включено»*. Обслуживание «all inclusive» распространяется, как правило, на питание, пользование спортивным инвентарем, развлекательную программу и, конечно, проживание. Некоторые компании включают в этот перечень и все напитки *на борту корабля*, включая шампанское и марочные вина.

Одним их достоинств многих круизов является их *безвизовость*. Как известно, в международном морском законодательстве существует понятие «капитанская виза», согласно которому пассажиры хранят свои паспорта у капитана и могут находиться на берегу в различных странах до 48—72 ч. При этом поведение пассажира гарантирует капитан корабля. Такая организация путешествия делает его более дешевым (единственная виза, которую надо оплатить — виза страны, из которой начинается круиз) и менее хлопотным.

Самым большим минусом круизов считается их довольно высокая цена. *Однако и здесь существует возможность подобрать для* клиента условия обслуживания, соответствующие его материальному достатку. В настоящее время принята следующая *ценовая классификация круизов*: экономичные (75—150 $ США на человека в сутки), классические (100—200 $ США/сут.), премиум (150—400 $ США/сут.), люкс (700—1000 $ США/сут.) и эксклюзивные (более 1000 $ США/сут.).

При реализации экономичных круизов используются небольшие корабли старого образца со всеми удобствами, необходимыми для нормального жизнеобеспечения. Классические круизы осуществляются, как правило, на новых или переоборудованных судах, удовлетворяющих всем современным требованиям, предъявляемым к сервису, комфорту и дизайну круизных лайнеров. Эти морские путешествия рассчитаны на среднего массового потребителя. *Премиум-, люкс- и эксклюзивные круизы ориентируются на* богатых, состоятельных туристов, которым предоставляется индивидуальное обслуживание. Особенностями последних двух видов круизов являются высокой уровень профессиональной подготовки обслуживающего персонала, дорогой интерьер кают, привлечение к оформлению кают известных дизайнеров, учет индивидуальных привычек клиентов.

Основными районами морских круизов является Карибский бассейн и Средиземное море. Главным преимуществом Карибского бас-

сейна является то, что круизы здесь можно проводить круглогодично. Путешествуя по маршрутам Карибского бассейна, туристы имеют возможность посетить несколько стран и ознакомиться с их достопримечательностями; отдохнуть на великолепных пляжах; увидеть знаменитые водопады и вулканы; принять участие в плавании с дельфинами в Голубой Лагуне на Багамских островах. Практически в каждом порту им предоставляется возможность заняться исследованием подводного мира на батискафе или просто с помощью ласт, маски или аквалангa. Длительность круизных путешествий в этом районе колеблется от 3 дней до 2 недель; маршруты классифицируются по направлениям: Западные Карибы, Восточные Карибы, Южные Карибы, Карибы Восток-Запад, все Карибы.

Круизы по Средиземному морю предлагают ознакомиться с богатой культурой и историей европейских стран (Испании, Франции, Италии, Греции) и стран Северной Африки (Марокко, Туниса, Египта и др.). Европейские маршруты круизов охватывают также водные пути вдоль берегов Британии, Скандинавии и России. Большой популярностью пользуются и другие направления морских круизных путешествий — побережье Индийского океана, острова Юго-Восточной Азии, Австралии, Западное побережье Северной Америки и Аляски. Некоторые круизные компании организуют кругосветные путешествия, длящиеся более 4 мес.

На российском рынке работают всего лишь несколько фирм, которые профессионально предлагают круизный отдых. Наиболее известные из них — «Ланта-Тур-Вояж» — генеральный представитель «Royal Carribean International»; «Бриз лайн», имеющая контакты со многими иностранными фирмами; «СВО Конти», «Прим-экспресс», «Метрополис-Тур». Эти компании стараются учитывать вкусы и возможности клиентов самого разного уровня. Например, «Метрополис-Тур» для тех, кто впервые отправляется в морской круиз, разработала программы с заходами в традиционные порты мира — Париж, Лондон, Рим. Тем, кто уже привык к морским путешествиям, предлагаются более оригинальные маршруты — с заходом в Таррагону (Испания), Ла-Рошель и Шербург (Франция), Агадир (Марокко). Рейсы осуществляются на девятипалубном комфортабельном теплоходе «Асседо» (бывшем «Шота Руставели»). На борту этого теплохода имеются два бассейна (один из которых крытый), сауны, спортивный зал, массажный кабинет, кинозал, музыкальный салон, казино, зал игровых автоматов, детский клуб, магазины, парикмахерская. Кроме того, корабль оборудован площадками для игры в волейбол и минифутбол, несколькими барами. На протяжении всей поездки туристов развлекают известные артисты театра и кино.

В последнее время популярностью стали пользоваться ***ледокольные круизы***, организованные на архипелаги Северного Ледовито-

го океана, к Северному полюсу и к берегам Антарктиды. Активное участие в осуществлении нетрадиционных водных путешествий принимают отечественные ледоколы «Советский Союз», «Ямал», «Профессор Мультановский», «Буйницкий», «Молчанов», финский «Сампо» и др. Эти корабли совершают рейсы к берегам Гренландии, Шпицбергена, Земли Франца-Иосифа, Антарктиды. Один из таких туров — «Арктическая кругосветка» — организуется американской фирмой «Quark Expedition» на российском ледоколе «Капитан Хлебников», который следует по маршруту: Шпицберген — западная часть Гренландии — Канада (Ризалт) — Чукотка (Мыс Провидения) — Шпицберген.

Стойкий интерес к ледовым путешествиям проявляют туристы из Германии, США, а в последнее время на ледоколах появились граждане Японии, Австралии, Голландии, Швейцарии. Ледовые круизы могут осуществляться практически круглый год: зимой их основное направление — Антарктида, а летом — арктические моря. Стоимость таких туров довольно высокая — от 10 000 $ США и выше.

Особенностью ледовых круизов является то, что зачастую их проведение требует дополнительного использования других транспортных средств. Например, при организации круизной программы на финском ледоколе «Сампо» туристов сначала доставляют на судно, стоящее во льдах, на мотосанях или собачьих упряжках. Во время тура путешественникам предлагается посетить деревню саамов — коренных жителей Лапландии, а также искупаться в ледяной воде в специальных теплых водонепроницаемых костюмах. Экскурсанты могут увидеть также (если повезет) обитателей северных морей — тюленей, моржей и др.

Для удешевления ледовых круизов российскими операторами разработаны комбинированные туры, предполагающие сочетание ледокола, вертолета и самолета. Например, один из маршрутов на Северный полюс включает сначала перелет на самолете из Санкт-Петербурга до Диксона, далее на ледоколе на острова архипелага Северная Земля, где туристы отдыхают на полярной станции «Прима». Здесь их ждут вертолетные экскурсии на птичьи базары, к колониям тюленей, местам проведения полярных экспедиций. После этого ледокол отправляется к Северному полюсу, а оттуда вертолетом туристов доставляют обратно на Северную Землю и затем на материк.

Международные круизы осуществляются в соответствии с положениями Афинской конвенции «О перевозках пассажиров и их багажа по морю» и правилами конкретного перевозчика. Согласно этим правилам в большинстве случаев для участия в круизах не допускаются лица моложе 21 года без сопровождения старших (родителей или опекуна старше 25 лет); не принимаются заявки на бронирование школьных групп; круизные компании имеют право

отказать пассажиру в посадке на лайнер по медицинским показаниям. В связи с этим при заключении договора на круиз туристам необходимо внимательно ознакомиться с правилами и условиями его проведения.

Разновидностью морских круизов являются ***круизы на паромах***, которые за последние годы приобрели большую популярность. В общем случае под паромом понимается плавучее сооружение (судно, плот и т. п.) для регулярной перевозки транспортных средств (автомобилей, автобусов, железнодорожных вагонов), грузов и пассажиров через водные преграды между определенными береговыми пунктами.

Современные паромы, используемые в круизных целях, представляют собой многопалубные корабли, построенные по последнему слову науки и техники, похожие на настоящие города на воде. Самые комфортабельные в мире паромные круизы осуществляются на Балтийском море компаниями «Silja Line» и «Viking Line». На них в качестве услуг клиентам предлагается посетить дискотеки, рестораны, кафе, сауны, бассейны, магазины беспошлинной торговли и т. п.

Продолжительность туристско-экскурсионных программ, включающих путешествие на этих паромах, составляет 4—8 дней. За это время туристы получают возможность ознакомиться с архитектурой старинных и современных городов Финляндии и Швеции и жизнью скандинавских деревень; посетить ряд музеев, аквапарк «Серена» и торговый центр «Итакескус» в Хельсинки. Для взрослых, путешествующих с детьми, предусмотрена специальная программа «Путешествие в страну сказок».

При размещении на паромах туристам предоставляются комфортабельные каюты, рассчитанные на клиентов с различным достатком. Как правило, в каютах имеются: гардероб, кондиционер, душ, туалет, телевизор, фен, внутренний телефон, две нижние кровати. Имеются семейные каюты, а также каюты для инвалидов и аллергиков. Приведем описание кают парома «Silja Line».

Класс каюты	*Описание каюты*
«Силья люкс»	Светлый номер люкс на 11-й палубе, площадь — 75 м². В гостиной комфортабельная мебель и помещение для переодевания. Собственная сауна с мини-бассейном. Телевизор, радио, бар. Персональное обслуживание
Класс «Коммодор»	Комфортабельные «люксы» на 1—2 человека, 25 м². Каюты расположены на 10-й и 11-й палубах в носовой части корабля, в отдельной зоне со своим холлом и двумя саунами. Некоторые каюты с балконом. В каютах двуспальные кровати, диван (может ис-

	пользоваться как дополнительная кровать на 1—2 ребенка), телевизор, гладильное приспособление для брюк
«Конференц-люкс»	Три специальных люкса для конференц-групп в количестве 6—10 человек. Расположены на 9-й палубе в носовой части корабля. Размер люксов — 53, 45 и 39 м². Гостиная оборудована для проведения конференций. Один из «конференц-люксов» с собственной сауной и помещением для переодевания. Спальня без окна. Широкие кровати (раздвигаются на две кровати)
Класс «Силья»	Современные каюты на двоих, 14 м². Расположены на 11-й палубе. С видом на променад (прогулочная улица внутри корабля) или на море. Двуспальная кровать (раздвигается на две кровати), телевизор, гладильное приспособление для брюк. Все каюты с видом на море имеют дополнительную кровать для ребенка
Класс «Сисайд»	Современные каюты с видом на море на 2—4 человек (нижние кровати могут быть сдвинуты в двуспальную), 11 м². Расположены на 5, 8, 9, 10 и 11-й палубах
Класс «Променад»	Современные каюты с видом на променад на 2—4 человек (нижние кровати могут быть сдвинуты в двуспальную),11 м². Расположены на 8, 9, 10 и 11-й палубах
Класс «Турист I»	Каюты на 2—4 человек без окон, 11 м². Расположены на 5, 9, 10 и 11-й палубах. В некоторых каютах одна нижняя и одна верхняя кровати
«Класс Турист II»	Каюты на 2—4 человек, без окон, 11 м². Расположены на 2-й палубе. В некоторых каютах одна нижняя и одна верхняя кровати
Каюты для семьи	Комфортабельные каюты на 4 взрослых и одного ребенка, 15 м². Расположены на 8, 9 и 10-й палубах. Стоимость такая же, как каюты класса «Сисайд»
Каюты для инвалидов	Комфортабельные каюты на двоих, 14 м². Расположены на 8-й палубе
Каюта для аллергиков	Комфортабельные каюты на 2—4 человек, 9 м². Расположены на 4, 5 и 6-й палубах. Специальная мебель для аллергиков

Во всех каютах: мебель высокого качества, шкаф, кондиционер, душ, туалет, фен, радио, автоматическая побудка и телефон, работаю-

ций с помощью кредитных карт (за исключение кают класса «Турист II»). В каютах не менее двух нижних кроватей, за исключением кают класса «Турист II».

Следует отметить, что помимо организаций, предлагающих круизный отдых, существуют судоходные компании, специализирующиеся на обслуживании автобусных туров и фирм, организующих поездки за автомашинами, а также профессионалов-перегонщиков. В России среди таких паромных компаний наиболее известны «TT-Line» (работает в западной части Балтики между Германией и Швецией) и «Finnlines» (осуществляет связь между Финляндией и Германией).

Наличие в Балтийском регионе нескольких крупных паромных перевозчиков дает возможность использовать их не только для транспортного сообщения, но и для организации комплексных туров с перевозкой на паромах нескольких компаний. Например, от Хельсинки до Травемюнде можно путешествовать на пароме «Finnlines», от Ростока (Германия) до Триллеборга (Швеция) — на «TT-Line» и от Стокгольма до Хельсинки — на пароме «Viking Line». Такой автобусно-паромный тур рассчитан на 10—14 дней.

Глава 30

ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА РЕЧНЫХ КРУИЗНЫХ СУДАХ

Путешествия по рекам и озерам можно отнести к наиболее излюбленным способам отдыха в странах с развитыми внутренними водными системами. Строительство в середине прошлого века комфортабельных речных судов, специально предназначенных для работы на туристских маршрутах, повлекло за собой интенсивное развитие речных круизов.

Круизы, осуществляемые по внутренним водным артериям, по сравнению с морскими имеют ряд преимуществ. Они позволяют любоваться постоянно меняющимся пейзажем; изучать архитектуру городов, если маршрут поездки проходит через крупные населенные пункты; причалить к любому понравившемуся живописному местечку, если путешествие совершается на небольшом маневренном судне. Кроме того, гидротехнические сооружения, построенные на реках и озерах (шлюзы, каналы, водохранилища), сами по себе представляют объекты, достойные внимания туристов. Многие путешественники предпочитают речные круизы из-за невысокой населенности речных транспортных средств по сравнению с морскими. Речной круиз для туриста может осуществляться в одном направлении или иметь кольцевой маршрут.

Россия, богатая судоходными реками и озерами, не осталась в стороне от развития данного направления туризма. Правда, для реализации круизов российские компании предлагают в основном теплоходы, построенные еще по заказу СССР на судостроительных верфях Германии, Чехословакии и Финляндии.

Среди наиболее комфортабельных речных лайнеров выделяются суда дальнего следования проектов 301 и 302. Теплоходы этих проектов представляют собой трех-, четырехпалубные суда с 1-, 2-, 3- и 4-местными каютами, оборудованными санузлами, кондиционерами и холодильниками. На теплоходах работают ресторан, бар, два салона, кинозал, сауна, сувенирный киоск. В процессе эксплуатации внутреннее оборудование многих судов было модернизировано с целью поддержания их соответствия современным стандартам. Такие суда плавают на туристских маршрутах по Волге, Каме, Дону, а также по рекам и озерам Волго-Балтийского пути и даже в Китае по реке Янцзы (после приобретения некоторых из них китайскими перевозчиками). В межнавигационный период теплоходы могут использоваться в качестве плавучих гостиниц.

Помимо этого, в России для осуществления речных круизов используются теплоходы проектов Q-040 («Василий Суриков»,

«Илья Репин», «Максим Горький» и др.), Q-065 («Сергей Есенин» и др.), 92-016 («Феликс Дзержинский», «Федор Шаляпин», «Георгий Жуков» и др.), 305 («Башкортостан», «Салават Юлаев» и др.), 588 («Родина», «Михаил Кутузов», «Мамин-Сибиряк» и др.).

В качестве организатора речных путешествий могут выступать ***либо сами судовладельцы, либо туристские компании***. Например, Волжское речное пароходство осуществляет на теплоходах «Рихард Зорге», «Александр Свешников» следующие круизы: «Золотые купола России» по маршруту «Москва — Нижний Новгород — Москва» (10 дней) с посещением Углича, Мышкина, Костромы, Плёса, Мурома; «Узоры Костромы» по маршруту «Москва — Плёс — Москва» (6 дней) с посещением Углича, Мышкина, Ярославля, Костромы; кратковременные трехдневные путешествия по маршрутам «Москва — Углич — Москва» и «Москва — Тверь — Москва». Другой известный перевозчик — Московское речное пароходство предлагает круизные программы «Москва — Астрахань — Москва» (20 дней), «Москва — Санкт-Петербург — Москва» (продолжительностью 9 и 13 дней), «Москва — Ярославль — Москва» (5 дней), «Москва — Углич — Москва» (3 дня). Судоходная компания «Вояж», работающая в ростовском регионе, предлагает речные круизы по рекам Дону, Волге, Северный Донец, Маныч. Хлебниковский судоремонтный завод (одно из подразделений Московского пароходства), имеющий во владении двухпалубные теплоходы проекта 305 «Г.Пирогов» и «А.Шемагин», для невзыскательных туристов разработал программы окско-волжских поездок. Ряд пароходств — Камское, Московское, Енисейское, Ленское, Амурское и др. — заключают договоры с зарубежными компаниями на круизное обслуживание иностранных граждан.

Российские туристские компании, занимающиеся речными путешествиями и круизами, имеют свой флот или берут его во фрахт у судовладельцев. При сдаче судна во фрахт судовладелец может заключить договоры на обслуживание его во время стоянок, закупать питание, предоставлять заказчику теплоход, заправленный топливом. Этот способ сотрудничества обходится турфирмам дороже, хотя он менее хлопотный. Во втором случае оператор сам занимается заключением договоров со стоянками, приобретением топлива, питания и т.д. Данный вариант более трудоемкий и ответственный, поскольку арендатор отвечает за качество обслуживания на всем пути следования туристов. Однако такая организация круиза предоставляет турфирмам больше возможностей для минимизации расходов и соответственно для удешевления пакета. Вообще фрахт крупного теплохода может составлять от 4000 до 8000 $ США в сутки.

Речные круизы, предлагаемые туристскими компаниями ***на российском рынке***, можно условно разделить на три группы. К первой

группе относятся *водные путешествия, ориентированные* в основном *на отечественного потребителя*. Их организуют: «Столичная судоходная компания», «Волга-Тур-Флот», «Речтурфлот», «Водолей», «Паллада», «Гама», «Соника», «Русские путешествия», «Сварог», «Волжские путешествия», «Алроса Трэвел», «Спутник-Гермес» и другие фирмы. *Круизные туры, рассчитанные на иностранных граждан*, продают фирмы «Ортодокс», «Турнорус», «Вис-Круиз», «Глобал-Сервис-Тур», «Мостурфлот» и др. *Круизы на теплоходах по зарубежным рекам* можно осуществить с помощью таких известных операторов, как «Ланта-Тур-Вояж», «Нептун», «МОНФО Турс», «Большой круиз» и др.

При организации речных круизов в России турфирма должна заключить договор с судовладельцем на условиях фрахтования судна или же подать заявку с указанием количества пассажирских мест (по категориям) намечаемого маршрута перевозки и количества полных рейсооборотов по дням. В любом случае пароходства требуют, чтобы заявки подавались не позднее 1 сентября года, предшествующего плановому. На основании полученных заказов и своих возможностей судовладельцы выделяют заказчикам теплоходы в аренду или определенное количество мест на соответствующих судах и не позднее 30 декабря заключают договор с турфирмой. После заключения договора турфирма имеет право начать реализацию путевок на круизные рейсы.

В *договорах на аренду судов* указывается:

– количество и наименование судов;

– количество мест на них по категориям;

– маршруты круизов и их сроки;

– количество постельных принадлежностей на один рейсооборот для каждого судна и их стоимость;

– стоимость билетов на каждый рейсооборот и общая сумма оплаты по договору;

– ответственность сторон.

Оплата за перевозку туристов должна производиться не менее чем за 15 дней до начала рейса.

Помимо договора на аренду транспортного средства турфирма должна заключить договоры: с управлением ресторанной службы на питание туристов; с принимающими организациями на предоставление экскурсионного обслуживания; договоры с кинопрокатными или видеопрокатными предприятиями для получения *кино- или видеокопий для демонстрации их в киносалах теплоходов*; договоры с библиотеками на снабжение рейсов книгами; договоры с музыкальными коллективами, артистами, лекторами и т. п.

В период между туристскими рейсами (со времени окончания одного рейса и до момента начала другого — за 2 ч до отправления) пароходство имеет право использовать судно по своему усмотрению.

На пассажиров, проезжающих на круизных судах, во всех случаях, не предусмотренных специальными правилами, распространяются все правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные для обычных пассажиров. Регистрация пассажиров на круизное судно начинается за 2 ч до его отправления.

В начале рейса капитан судна, руководитель круиза, директор ресторана и судовой врач проводят с туристами беседу, в которой излагают цели и условия поездки, правила поведения на судне, на берегу, во время купания.

При остановке в пути и выходе на берег турист должен иметь при себе туристскую книжку или корешок путевки, необходимые для предъявления при входе на судно вахтенному матросу. Все вышедшие на берег должны возвращаться на теплоход к установленному времени, так как задержка рейса из-за неявки туриста не допускается.

Во время путешествия на борту теплохода туристам предоставляются различные виды услуг — как бесплатных, так и платных. Как правило, к бесплатным относятся: пользование бассейном, кинозалом, библиотекой, телевизором в салоне для просмотра телепрограмм, медпунктом для оказания первой помощи. К платным относятся: покупка товаров в баре, буфете, киосках, пользование парикмахерской, камерой хранения, прием заказов на такси с подачей к причалу, бронирование билетов на смежные виды транспорта.

На отечественных речных судах принята классификация кают по категориям в зависимости от условий комфортности (количество и расположение мест в каюте; место расположения каюты по длине и по высоте судна; кубатура, площадь и форма каюты; вид освещения — естественное или некусственное; наличие умывальника, душа, туалета). Приведем характеристику кают различных категорий трехпалубного теплохода «Александр Свешников» и четырехпалубного теплохода «Феликс Дзержинский», принадлежащих Волжскому речному пароходству.

Категория каюты	*Описание каюты*
	Теплоход «Александр Свешников»
1А	Одноместная каюта на средней палубе с умывальником
1Б	Двухместная одноярусная каюта на средней палубе с умывальником
1С	Двухместная двухъярусная каюта на средней палубе с умывальником
2А	Двухместная двухъярусная каюта на главной палубе
2Б	Четырехместная двухъярусная каюта на главной палубе

2С	Четырехместная двухъярусная каюта на нижней палубе

Теплоход «Феликс Дзержинский»*

«Люкс»	*Двухкомнатная каюта на шлюпочной палубе*
1	Одноместная каюта на шлюпочной палубе
1А	Двухместная одноярусная каюта на шлюпочной и средней палубах
1В	Двухместная двухъярусная каюта на шлюпочной и средней палубах
2А	Трехместная или четырехместная двухъярусная каюта на главной палубе

К сожалению, отечественный пассажирский флот не в полной мере соответствует требованиям туристов, так как суда не имеют достаточного числа маломестных кают высших категорий.

Среди ***российских речных маршрутов***, пользующихся наибольшей популярностью, выделяется прежде всего маршрут «Москва — Санкт-Петербург — Москва» (Москва — Углич — Плёс — Кострома — Ярославль — Кижи — Онежское озеро — Валаам — Ладожское озеро — Санкт-Петербург), для осуществления которого фрахтуются трех-, четырехпалубные комфортабельные суда вместимостью 250 — 300 человек. Этот маршрут востребован не только туристами, желающими реализовать экскурсионно-познавательную программу, но и паломниками, поскольку по пути следования теплохода расположены известные монастыри и церкви (Спасо-Преображенский монастырь, Покровская и Преображенская церкви и др.). В ряде случаев круиз на этом направлении комбинируется с железнодорожной перевозкой обратно в пункт отправления.

Из долгосрочных круизов неизменный успех имеет маршрут «Москва — Астрахань» длительностью 20 дней. Он дает возможность путешественникам ознакомиться с известными большими и малыми городами, расположенными на берегах великой Волги. Особенно возрастает спрос на это направление в середине и конце лета, когда наступает сезон созревания фруктов.

Следует иметь в виду, что в последние годы значительно улучшились развлекательные программы на речных судах. Например, на круизных маршрутах самарская компания «Спутник-Гермес» предлагает своим клиентам вечера классической музыки, варьете, эстрадные концерты.

У туристов, желающих отдохнуть в тесном семейном кругу или в кругу самых близких друзей, есть возможность отправиться в круиз по Дону *на небольших речных судах*, рассчитанных на 6 — 12 человек. Здесь курсируют теплоходы «Берегиня» и «Кристалл»,

* В каждой каюте имеются кондиционер, индивидуальный сан-блок.

оборудованные 2- и 4-местными каютами, душем, умывальником, туалетом, сауной, солярием. В кают-компании есть телевизор, аудио- и видеоаппаратура. Преимущество этих маленьких теплоходов заключается в том, что они могут причаливать практически к любому понравившемуся живописному месту, а пассажиры могут расположиться на берегу, покупаться, позагорать и даже порыбачить.

Круизы, осуществляемые *по рекам Сибири* и *Дальнего Востока*, также вызывают постоянный интерес у отечественных и зарубежных любителей водных путешествий. По рекам Оби, Иртышу, Лене, Енисею, Амуру и др. организуются 10—18-дневные круизы. Некоторые из них представляют собой комбинированные туры, реализуемые совместно с авиакомпаниями, например круиз по Енисею плюс авиаперелет до Северного полюса. Необычной программой отличается круиз по Лене на теплоходе «Михаил Светлов». Во время него круизеры знакомятся с жизненным укладом якутских деревень, посещают алмазные копи (карьеры, где производится добыча алмазной руды), активно занимаются рыбалкой и охотой. Для этого вместе с теплоходом из Якутска в Тикси отправляется катер, который доставляет на берег желающих поохотиться на уток. Охотничьи лицензии выдаются на месте, а начинающим охотникам помогают опытные инструкторы. В жаркую погоду планируются полеты на параплане, катание на водных мотоциклах, купание в сборном бассейне, установленном на палубе. Повара, обслуживающие теплоход, готовят для гостей блюда из оленины, омуля, нельмы. Одно из самых ярких впечатлений круиза — Ленские Столбы — скалы причудливой формы, возвышающиеся над рекой. Конечным пунктом круиза является город-порт Тикси, расположенный на берегу Северного Ледовитого океана. Этот круиз — один из немногих, сочетающих первозданную красоту природы с «цивилизованными» условиями отдыха, которые предлагают организаторы круизов по Лене.

Зарубежные речные круизы распространены в тех странах, где есть крупные реки и многочисленные озера, а также развита система каналов. В государствах Западной Европы популярны круизы по Днепру, Луаре, Рейну, Роне, Сене, Эльбе. Кроме того, для прогулок в западных странах предлагается прокат маленьких корабликов, управлять которыми может сам пассажир без какой-либо лицензии, поскольку весь инструктаж по пользованию лодкой занимает 45 мин.

Как правило, кораблики (лодки, боты) идут со скоростью не более 15 км/ч, что позволяет насладиться окружающей природой или городским пейзажем. На Африканском континенте популярны круизы по Нилу, в Южной Америке — по Амазонке, в Северной Америке — по Великим Озерам, соединенным между собой системой каналов.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Форма миграционной карты

«А» (Въезд)

Российская Федерация

Миграционная карта 7 7 0 2 0 0 0 0 0 0 0

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения
День Месяц Год

Пол
Муж. ☐ Жен. ☐

№ паспорта

Гражданство

Цель визита:
Служебная ○ Туризм ○
Коммерческая ○
Учеба ○ Работа ○
Частная ○ Транзит ○

Адрес (организация) в России:

Срок пребывания:
С: До:

Подпись:

Для служебных отметок

Въезд

Линии отрыва

«В» (Выезд)

Российская Федерация

Миграционная карта 7 7 0 2 0 0 0 0 0 0 0

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения
День Месяц Год

Пол
Муж. ☐ Жен. ☐

№ паспорта

Гражданство

Цель визита:
Служебная ○ Туризм ○
Коммерческая ○
Учеба ○ Работа ○
Частная ○ Транзит ○

Адрес (организация) в России:

Срок пребывания:
С: До:

Подпись:

Для служебных отметок

Въезд

Выезд

ДОГОВОР №

НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЧАРТЕРНЫХ АВИАПЕРЕВОЗОК

г. Москва **«__» _____ 2004 г.**

Компания_____, именуемая в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и компания _____, именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице_____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику услуги по организации и выполнению международных чартерных авиаперевозок пассажиров, багажа и грузов.

1.2. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику, а Заказчик обязуется оплачивать всю коммерческую вместимость на воздушных судах Исполнителя, выполняющих программу чартерных рейсов, в соответствии с условиями настоящего Договора, Приложений и Дополнений к нему, являющихся его неотъемлемой частью. Согласованный график рейсов и особые условия выполнения авиаперевозок отражены в Приложениях и Дополнениях к настоящему Договору.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ДОГОВОРЕ

Для целей настоящего Договора принимаются следующие понятия и их определения:

2.1. ВС — воздушное судно, осуществляющее рейсы по согласованным маршрутам (программам).

2.2. Парный рейс — два воздушных перелета, при которых ВС возвращается в первоначальный пункт отправления. Первоначальный пункт отправления ВС — г. Москва.

2.3. Программа чартерных рейсов — зафиксированное в Приложениях к настоящему Договору определенное количество парных рейсов с указанием типа ВС, маршрута и графика выполнения рейсов, количества пассажирских мест, максимального количества перевозимого багажа (груза).

2.4. Коммерческая вместимость ВС — пассажирские места и грузовые емкости для размещения багажа пассажиров и груза.

2.5. Перевозочная документация — авиабилет, грузовая авианакладная, квитанция об оплате сверхнормативного багажа, багажная квитанция (багажная бирка).

3. ВС И ЭКИПАЖ

3.1. Исполнитель предоставляет Заказчику для выполнения программы международных чартерных авиарейсов надлежащим образом оборудованное и заправленное топливом ВС, в соответствии с нормами летной годности для ВС данного типа, находящееся в состоянии готовности к полетам и с подготовленным экипажем, необходимым для перевозки пассажиров и багажа (груза).

3.2. Командир ВС осуществляет полный контроль и управление воздушного судна. Его аргументированное решение по вопросам обеспечения безопасности полета ВС является окончательным и обязательным для обеих Сторон.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Своевременно получать за свой счет все разрешения и лицензии на выполнение полетов, которые требуются по законам и правилам стран отправления и назначения ВС, а также стран, над территориями которых ВС осуществляет полет или на территории которых планируется посадка воздушного судна.

4.1.2. Обеспечить обслуживание и оформление пассажиров и их багажа в аэропортах вылета (прилета) согласно согласованному графику движения ВС.

4.1.3. Обеспечить пассажиров питанием на борту по классам обслуживания в соответствии с Приложениями настоящего Договора.

4.1.4. Оперативно информировать Заказчика об отклонениях от графика полетов, а также о текущем состоянии ВС.

4.1.5. Предоставлять Заказчику авиабилеты после поступления денег на счет Исполнителя.

4.1.6. В случае задержки вылета обеспечить горячим питанием и напитками пассажиров в аэропорту вылета при задержках более 4 часов (каждые 4 часа).

В случае превышения времени задержки на срок более 8 часов разместить пассажиров в гостинице с предоставлением им трехразового горячего питания.

4.1.7. Обеспечить своевременное предоставление информации о движении рейса всех заинтересованных служб, партнеров и граждан (Заказчик, пассажиры, аэропорт вылета и прилета, информационные службы аэропорта и т.д.).

4.1.8. Обеспечить наличие своих представителей при отправлении/встрече всех рейсов, а также в случае задержки рейсов в течение всего времени задержки.

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. После предварительного письменного уведомления Заказчика произвести замену типа ВС, необходимого для осуществления перевозки, без изменения условий настоящего Договора и с сохранением уровня безопасности полетов.

4.3. Заказчик обязуется:

4.3.1. Производить своевременную оплату предоставляемых Исполнителем услуг в порядке, предусмотренном условиями настоящего Договора.

4.3.2. Обеспечить своевременное прибытие пассажиров на регистрацию в аэропорт отправления (если не указано иное — за 2 часа до вылета рейса).

4.3.3. Своевременно и точно информировать пассажиров обо всех существенных условиях авиаперевозки, их изменениях, условиях маршрута, о тарифах и нормах провоза ручной клади, багажа и груза, о пределах и размерах ответственности Исполнителя.

4.3.4. Предоставлять Исполнителю не позднее двух рабочих дней до вылета (если иное не определено в Приложениях к настоящему Договору) списки пассажиров с указанием:

даты вылета и прилета,

для детей до 2 (двух) лет — точные даты рождения,

фамилии, имена пассажиров на русском языке и на языке, использованном в заграничном паспорте.

4.4. Заказчик имеет право:

4.4.1. Заключить с третьими лицами Договоры, Соглашения на использование коммерческой загрузки ВС, предоставленного Исполнителем в соответствии с настоящим Договором. При этом Заказчик является единственным ответственным за исполнение настоящего Договора лицом. Заказчик несет полную ответственность за все действия или упущения третьих лиц, с которыми Заказчик имеет или может иметь договоренности по использованию коммерческих емкостей ВС, предоставленных Исполнителем для международной чартерной авиаперевозки.

4.5. Стороны договорились предпринять все зависящие от них действия в случае возникновения сбойных ситуаций при выполнении программы чартерных рейсов по возврату застрявших пассажиров.

5. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА И ГРУЗА

5.1. Для перевозки багажа или груза Заказчику предоставляется объем грузовых (контейнерных) емкостей ВС с учетом ограничения по взлетному и посадочному весу ВС и требований ИКАО, ИАТА.

5.2. Исполнитель устанавливает нормы провоза бесплатного и сверхнормативного багажа, а также тариф на его перевозку.

5.3. Заказчик обязуется сообщить пассажирам тарифы и нормы провоза багажа при приобретении ими авиабилетов.

5.4. Исполнитель не несет ответственности за отправку багажа или груза пассажиров, если груз и/или багаж пассажиров превышает установленные нормы провоза.

5.5. Багаж пассажиров, принимаемый к перевозке, должен соответствовать следующим нормам, если иное не оговорено в Приложении к настоящему Договору:

5.5.1. Масса одного места багажа не более 20 (двадцать) кг.

5.5.2. Сумма трех измерений (длина, ширина, высота) каждого места не более 168 см.

5.6. Багаж, не соответствующий указанным требованиям, к перевозке не принимается.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Заказчик обязуется полностью оплатить Исполнителю чартерную цену на банковский счет Исполнителя в сроки и на условиях, оговоренных в Приложениях.

6.2. Перевозка считается оплаченной после поступления денежных средств на счет Исполнителя. Исполнитель оставляет за собой право не выполнять перевозку в случае, если установленная в соответствующем Приложении сумма не поступила на счет Исполнителя за 48 часов до вылета рейса, при этом Исполнитель не будет нести ответственность по любым претензиям и искам пассажиров и третьих лиц.

6.3. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю за 72 часа до вылета рейса копию платежного поручения с отметкой банка об оплате или SWIFT— телеграмму. Если вылет рейса осуществляется в выходные или праздничные дни, то подтверждение оплаты должно быть предоставлено в предшествующий выходным рабочий день.

6.4. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком выставленных счетов или иных платежей снимает с Исполнителя всю ответственность, связанную с исполнением обязательств по настоящему Договору до момента исполнения Заказчиком данного обязательства по оплате.

6.5. В случае отмены и/или задержки рейса по вине Заказчика Исполнитель имеет право из суммы аванса, указанной в Приложениях к настоящему Договору, удовлетворить требования пассажиров с последующим предоставлением Заказчику всех подтверждающих документов, касающихся основания и факта выплат пассажирам.

6.6. В случае расходования суммы, указанной в п. 6.5 настоящего Договора, она подлежит восстановлению в течение 7 (семи) банковских дней после предоставления Заказчику всех подтверждающих документов и выставления счета со стороны Исполнителя.

7. ЧАРТЕРНАЯ ЦЕНА

7.1. Чартерная цена оговаривается в соответствующем Приложении к настоящему Договору.

7.2. Исполнитель имеет право изменить размер чартерной цены рейса при условии письменного согласования с Заказчиком за 14 дней до предполагаемой даты изменения чартерной цены. Изменение чартерной цены вступает в силу после оформления соответствующего Приложения, подписанного уполномоченными представителями Исполнителя и Заказчика.

8. ОПЛАТА ЗА ПРОСТОЙ ВС

8.1. Расходы за простой ВС, понесенные Исполнителем по вине Заказчика, в том числе вследствие:

несвоевременной выдачи (получения) выездных/въездных виз или других документов, необходимых для перевозки, отправления, прибытия пассажиров и их багажа или груза;

несвоевременного прибытия пассажиров и/или их багажа/груза к началу регистрации или посадки;

действий или упущений Заказчиков, его служащих или агентов, возмещаются Исполнителю Заказчиком на основании выставленных Исполнителем счетов в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения счета.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору виновная Сторона возмещает другой Стороне убытки и уплачивает неустойку, размер которой определяется в соответствии с настоящим Договором.

9.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по настоящему Договору, в случае отмены рейса, несвоевременной, неполной или неправильной оплаты счетов виновная Сторона выплачивает другой Стороне неустойку в течение 7 (семи) рабочих дней после документального подтверждения конкретного случая нарушения в следующих размерах:

а) 10 % чартерной цены одного парного рейса — если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло в период от 10 до 5 дней до даты вылета рейса;

б) 20 % чартерной цены одного парного рейса — если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло в период от 4 до 5 дней до даты вылета рейса;

в) 50 % чартерной цены одного парного рейса — если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло за 1 день и менее до даты вылета рейса.

9.3. В случае задержки вылета по вине Исполнителя более 4 часов Исполнитель возмещает Заказчику все расходы, подтвержденные документально.

9.4. При оказании услуг по авиаперевозке ответственность Исполнителя в отношении каждого пассажира, его багажа, а также грузов огра-

ничивается размерами, установленными Воздушным кодексом Российской Федерации, при международной авиаперевозке — Варшавской конвенцией от 12 октября 1929 года и Гаагским протоколом от 28 сентября 1955 года, а также решениями судебных органов той страны, где наступила такая ответственность.

9.5. Исполнитель не несет ответственности за действия официальных органов Российской Федерации и иностранных государств, в том числе посольств и консульств, которые могут препятствовать совершению перевозки.

9.6. Исполнитель не несет ответственности за оформление паспортов и виз, медицинских свидетельств, доверенностей, а также документов, касающихся пассажиров, их багажа или груза, которые могут быть затребованы органами государственной власти.

9.7. Заказчик принимает на себя обязательства по депортации и/или обеспечению дальнейшей перевозки или по любым другим затратам, возникающим из-за отказа компетентных органов в посадке/высадке любого пассажира, багажа и/или груза по маршруту.

9.8. В случае нарушения сроков оплаты счетов, выставляемых Исполнителем Заказчику в соответствии с условиями настоящего Договора, Заказчик выплачивает Исполнителю пени в размере 0,2 % суммы счета за каждый день просрочки платежа.

10. НЕПРЕОДОЛИМАЯ СИЛА (ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА)

Обстоятельства, устраняющие ответственность

10.1. Каждая из Сторон настоящего Договора освобождается от ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это невыполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, под которыми понимаются, в частности: стихийные бедствия — землетрясения, наводнения, лесные пожары и прочее, изменение метеорологических условий в аэропортах вылета и прилета, забастовки, действия государственных органов и организаций.

10.2. Сторона, для которой создалась невозможность выполнения обязательств в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, обязана в установленном порядке немедленно известить другую Сторону о наступлении указанных обстоятельств.

10.3. Убытки, возникшие в связи с возникновением обстоятельств непреодолимой силы, Стороны несут самостоятельно.

10.4. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы Исполнитель по предварительному согласованию с Заказчиком имеет право перенести рейс/полет на другое удобное для Заказчика время либо отменить рейс/полет с возвратом Заказчику оплаченной стоимости на данный рейс/полет.

11. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

11.1. Настоящий Договор может быть досрочно расторгнут в одностороннем порядке с составлением итогового Акта взаиморасчетов при уведомлении другой Стороны не менее чем за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты расторжения.

11.2. Изменение обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении настоящего Договора, не является основанием для его изменения или расторжения, за исключением случаев невозможности выполнения обязательств Исполнителем и Заказчиком по обстоятельствам, которые не были известны Сторонам на момент заключения настоящего Договора.

12. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ И ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО

12.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при заключении, исполнении или расторжении настоящего Договора, разрешаются Сторонами путем переговоров и путем предъявления и рассмотрения письменных претензий, срок для рассмотрения которых устанавливается в 30 рабочих дней с момента получения претензии.

12.2. В случае, если Стороны не достигнут соглашения, то спор будет рассматриваться МКАС при ТПП РФ в соответствии с действующим законодательством РФ.

12.3. По вопросам, не урегулированным в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ или международной практикой в зависимости от конкретного юридического случая.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до 31 декабря 2004 года.

13.2. Любое изменение — протокол и дополнение настоящего Договора или Приложение к нему — должно быть составлено в письменной форме, подписано от имени Сторон назначенными для этой цели представителями. В случае возникновения противоречий между настоящим Договором и Приложением действительными признаются условия, изложенные в Приложении, даже если это специально не оговорено.

13.3. Условия настоящего Договора являются коммерческой тайной. Разглашение условий настоящего Договора, а также любые сведения, касающиеся его исполнения, любая из Сторон вправе производить только после получения письменного разрешения другой Стороны или в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

13.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один из которых находится у Заказчика, другой — у Исполнителя.

13.5. Стороны договорились, что надлежащими будут считаться уведомления и информация, направленные и полученные в письменной форме, с использованием средств телеграфной, телексной и телефаксной связи.

13.6. По истечении срока настоящего Договора Договор пролонгируется автоматически на год, следующий за настоящим, в случае, если ни одна из сторон, подписавших данный Договор, не имеет претензий к другой стороне.

14. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ

Исполнитель:_____ Заказчик: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

К ДОГОВОРУ №__ от «__» _____ 2004 г.

НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЧАРТЕРНЫХ ПЕРЕВОЗОК

«__» _____ 2004 г.

1. Исполнитель оказывает Заказчику услугу по международной перевозке пассажиров и багажа на рейсах по маршруту ***Москва (аэропорт Внуково)*** — _____ — ***Москва (аэропорт Внуково)*** на следующих условиях:

2. Номер рейса: **UH 96_ /96_**.

3. Период и/или даты выполнения рейсов:

Даты выполнения	День вылета	Тип ВС

4. График выполнения рейсов (время указано местное):

Аэропорт вылета	Время вылета	Аэропорт прилета	Время прилета	Компоновка ВС (количество кресел)
Внуково				
		Внуково		

5. Места эконом-класса: _____

6. Стоимость на каждом парном рейсе указывается в приложении II.

7. Для детей до 2 (двух) лет предоставляется бесплатный перелет без места и питания.

8. Бортпитание на парный рейс заказывается по письменной заявке за 24 ч до вылета прямого рейса.

9. Регистрация на рейс начинается за **2 часа** и оканчивается за **40 минут** до вылета рейса.

10. Багаж пассажиров, принимаемый к бесплатной перевозке, должен соответствовать следующим требованиям:

масса ручной клади не более 5 (пяти) кг;

масса багажа, включая ручную кладь, не более 20 (двадцати) кг.

11. Сверхнормативный багаж к перевозке принимается по тарифу _____ $ США за 1 кг, о чем Заказчик обязуется информировать своих клиентов заблаговременно. Денежные средства, полученные от перевозки сверхнормативного багажа, принадлежат Исполнителю.

За Исполнителя: _____ За Заказчика: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ II

К ДОГОВОРУ № ___ от «__»_____2004 г.

НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЧАРТЕРНЫХ ПЕРЕВОЗОК

«__»_____2004 г.

1. Стоимость на каждом парном рейсе составляет:

Дата (период) выполнения рейса	Стоимость парного рейса ($ США)
1.1. Стоимость «завозного»	
1.2. Стоимость «разворотного»	
1.3. Стоимость «возвратного»	

2. Заказчик обязуется уплатить сумму, указанную в п. 1 настоящего Приложения, в срок до _____.

3. Заказчик обязуется оплачивать стоимость каждого парного рейса согласно п.1 настоящего Приложения в порядке, определенном в Договоре.

За Исполнителя: _____ За Заказчика: _____

ПОРЯДОК СОСТАВЛЕНИЯ АКТА О НЕСЧАСТНОМ СЛУЧАЕ С ЗАСТРАХОВАННЫМ ПАССАЖИРОМ НА ФЕДЕРАЛЬНОМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

1. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 6 апреля 1994 г. № 667 «Об основных направлениях государственной политики в сфере обязательного страхования» (собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 15, ст. 1174) о каждом несчастном случае, происшедшем на железнодорожном транспорте с застрахованным пассажиром, железная дорога обязана немедленно составить акт и вручить его пострадавшему пассажиру или его наследникам.

2. Акт о несчастном случае с застрахованным пассажиром на федеральном железнодорожном транспорте (далее — акт) составляется в двух экземплярах, из которых первый вручается пострадавшему пассажиру или его наследникам, а второй остается в делах организации (предприятия), выдавшей его (отделение железной дороги, дирекция по обслуживанию пассажиров, станция, вагонный участок, вагонное депо или резерв проводников).

Такой акт регистрируется и заносится в специальную книгу с указанием, кому и когда он выдан. По письменному запросу страховщика железная дорога обязана направить ему в течение 10 дней с даты получения запроса копию указанного акта.

3. При крушении поезда акт составляется и выдается отделением железной дороги (при отсутствии отделения в структуре железной дороги — железной дорогой, на которой произошло крушение). Лицо, ответственное за выдачу актов, назначается начальником отделения железной дороги (при отсутствии отделения железной дороги — начальником железной дороги).

4. Если несчастный случай произошел на станции (вокзале), акт о несчастном случае с застрахованным пассажиром на федеральном железнодорожном транспорте составляется ответственными работниками станции (вокзала) в составе не менее двух человек и заверяется подписью начальника станции (вокзала) или его заместителя и печатью.

5. В случае, если несчастный случай имел место в поезде во время его следования, акт составляется и подписывается начальником (механиком-бригадиром) пассажирского поезда, проводником вагона. Начальник (механик-бригадир) пассажирского поезда обязан заверить акт подписью начальника или дежурного по станции (вокзалу) и печатью на ближайшей станции, на которой стоянка поезда позволяет это сделать.

6. Акт не составляется, если несчастный случай с застрахованным пассажиром произошел в результате покушения на самоубийство, нарушения правил проезда на железнодорожном транспорте, а также иного события, не связанного с поездкой и обслуживанием пассажиров, после объявления посадки на поезд или остановки его в пункте назначения. Акт не составляется также, если несчастный случай произошел с пассажиром при перевозке его в пригородном и международном сообщении.

АКТ

О НЕСЧАСТНОМ СЛУЧАЕ С ЗАСТРАХОВАННЫМ ПАССАЖИРОМ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

1. Гр. _____

(Ф.И.О. застрахованного пассажира)

являясь пассажиром поезда №__ сообщения _____

следовал(а) по ж.д. билету серии _____№_____ «__» _____ г.

в _____ ч _____ мин получил(а) травму (погиб) на станции (в поезде)

_____

(наименование станции, участка)

при следующих обстоятельствах _____

(во время следования поезда, после объявления посадки,

_____

при посадке в поезд, выходе из вагона, падении под поезд и др.)

2. Расследование обстоятельств несчастного случая велось _____

_____

(наименование следственного органа)

3. Кем оказана первая медицинская помощь и куда направлен пострадавший пассажир _____

(наименование медицинского учреждения и его адрес)

Акт составлен в __ч__мин. Число _____ месяц _____ г.

М.П. Подписи _____

Приложение 4

Перечень поездов и вагонов международного сообщения

Номера поездов по отпр. и приб. в начальный пункт	Сообщение
15/16	Москва — Белград (через Чоп)
13/14	Москва — Берлин (через Брест)
21/22	Москва — Братислава (через Брест)

Номера поездов по отпр. и приб. в начальный пункт	Сообщение
15/16	Москва — Будапешт (через Чоп)
59/60	Москва — Бургас (через Валуй-Сирет)
59/60	Москва — Варна (через Валуй-Сирет)
9/10	Москва — Варшава (через Брест)
21/22	Москва — Вена (через Брест, пересадка на Рим)
15/16	Москва — Венеция (через Чоп)
11/12	Москва — Вроцлав (через Брест)
15/16	Москва — Загреб (через Чоп)
11/12	Москва — Кёльн (через Брест, пересадка на Париж)
4/3	Москва — Пекин (через Наушки — Улан-Батор)
20/19	Москва — Пекин (через Забайкальск, пересадка на Ханой)
21/22	Москва — Прага (через Брест)
2/1	Москва — Пхеньян (через Хасан)
20/19	Москва — Пхеньян (через Забайкальск)
59/60	Москва — Софии (через Валуй-Сирет)
41/42	Москва — Софии (через Валуй-Сирет)
6/5	Москва — Улан-Батор (через Наушки)
32/31	Москва — Хельсинки (через Выборг, пересадка на Стокгольм)
11/12	Москва — Щецин (через Брест)
6/5	Москва — Эрдэнэт (через Наушки)
19/20	Санкт-Петербург — Берлин (через Брест)
49/48	Санкт-Петербург — Будапешт (через Брест)
49/48	Санкт-Петербург — Прага (через Брест)
33/34	Санкт-Петербург — Хельсинки (через Выборг)
35/36	Санкт-Петербург — Хельсинки (через Выборг)
49/50	Санкт-Петербург — Щецин (через Брест)
177/178	Адлер — Прага (через Брест)
197/198	Астана — Берлин (через Брест)

Номера поездов по отпр. и приб. в начальный пункт	Сообщение
197/198	Астана — Варшава, Саратов — Варшава (через Брест)
185/186	Владивосток — Харбин
6/5	Хабаровск — Харбин (через Гродеково)
264/263	Иркутск — Улан-Батор (через Наушки)
8/7	Калининград — Гдыня (через Мамоново)
59/60	Новосибирск — Берлин, Омск — Берлин (через Брест)
49/50	Ростов — Берлин, Воронеж — Берлин (через Брест)
69/70	Саратов — Берлин (через Брест)
52/51	Саратов — Варна (через Унгены)
52/51	Саратов — София, Волгоград — София (через Унгены)
59/60	Челябинск — Варна

Приложение 5

СОГЛАШЕНИЕ МЕЖДУ ПРАВИТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ПРАВИТЕЛЬСТВОМ ЛИТОВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ О МЕЖДУНАРОДНОМ АВТОМОБИЛЬНОМ СООБЩЕНИИ

Правительство Российской Федерации и Правительство Литовской Республики, в дальнейшем именуемые «Договаривающиеся Стороны», в соответствии с Договором об основах межгосударственных отношений между Российской Советской Федеративной Социалистической Республикой и Литовской Республикой от 29 июля 1991 г. и Соглашением между Правительством Российской Федерации и Правительством Литовской Республики о принципах сотрудничества и условиях взаимоотношений в области транспорта от 12 февраля 1992 г., руководствуясь стремлением к дальнейшему развитию автомобильного сообщения между обеими стра-

нами, а также перевозок транзитом по территории Российской Федерации и Литовской Республики, договорились о нижеследующем:

Статья 1

В соответствии с настоящим Соглашением осуществляются регулярные и нерегулярные перевозки пассажиров, а также грузов автотранспортными средствами между обеими странами и транзитом по их территориям.

Статья 2

Определение компетентных органов Договаривающихся Сторон, специальная терминология, применяемая в настоящем Соглашении, а также положения, связанные с использованием регистрационных и отличительных знаков, товаросопроводительных и других документов.

I. ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ

Статья 3

1. Регулярные перевозки пассажиров автобусами организуются по согласованию между компетентными органами Договаривающихся Сторон.

2. Предложения об организации таких перевозок заблаговременно передаются друг другу компетентными органами Договаривающихся Сторон. Эти предложения должны содержать данные относительно: наименования перевозчика, маршрута следования, расписания движения, тарифа, пунктов остановки, на которых перевозчик будет производить посадку и высадку пассажиров, а также намечаемого периода выполнения перевозок.

Статья 4

1. Для осуществления нерегулярных перевозок пассажиров автобусами между обеими странами или транзитом по их территориям, за исключением перевозок, предусмотренных в статье 5 настоящего Соглашения, требуются разрешения, выдаваемые компетентными органами Договаривающихся Сторон.

2. Порядок выдачи разрешений на осуществление нерегулярных перевозок пассажиров, предусмотренных в пункте 1 настоящей статьи, будет определяться совместно компетентными органами Договаривающихся Сторон.

3. Для каждой нерегулярной перевозки пассажиров автобусом должно быть выдано отдельное разрешение, которое дает право на совершение одного рейса туда и обратно, если иное не оговорено в самом разрешении.

Статья 5

1. Разрешений не требуется на выполнение нерегулярных перевозок пассажиров автобусами в случаях, если группа пассажиров одного и того же состава перевозится на одном и том же автобусе:

а) в продолжение всей поездки, начинающейся и заканчивающейся на территории той Договаривающейся Стороны, где зарегистрирован автобус;

б) в продолжение одной поездки, начинающейся на территории Договаривающейся Стороны, где зарегистрирован автобус, и заканчивающейся на территории другой Договаривающейся Стороны, при условии, что автобус покидает эту территорию или прибывает на нее пустым;

в) при замене неисправного автобуса другим автобусом.

2. При выполнении перевозок, предусмотренных в пункте 1 настоящей статьи, водитель автобуса обязательно должен иметь список всех пассажиров.

II. ПЕРЕВОЗКИ ГРУЗОВ

Статья 6

1. Перевозки грузов между обеими странами или транзитом по их территориям, за исключением перевозок, предусмотренных в статьях 7 и 8 настоящего Соглашения, осуществляются грузовыми автотранспортными средствами на основе разрешений, выдаваемых компетентными органами Договаривающихся Сторон.

2. На каждую перевозку грузов, осуществляемую грузовым автотранспортным средством, должно быть выдано отдельное разрешение, которое дает право на совершение одного рейса туда и обратно, если иное не оговорено в самом разрешении.

3. Компетентные органы Договаривающихся Сторон ежегодно передают друг другу согласованное количество бланков разрешений на перевозки грузов.

4. Перевозки грузов из третьих стран или в третьи страны осуществляются на основе специальных разрешений.

Статья 7

1. Разрешений не требуется на выполнение следующих перевозок:

а) движимого имущества при переселении;

б) экспонатов, оборудования и материалов, предназначенных для ярмарок и выставок;

в) транспортных средств, животных, а также различного инвентаря и имущества, предназначенных для проведения спортивных мероприятий;

г) театральных декораций и реквизитов, музыкальных инструментов, оборудования и принадлежностей для киносъемок, радио- и телевизионных передач;

д) тел или праха умерших;

е) гуманитарной помощи, оформленной соответствующими документами;

ж) медицинского оборудования и медикаментов для оказания помощи при авариях и стихийных бедствиях;

з) почты;

и) неисправных автотранспортных средств с территории одной из Договаривающихся Сторон на территорию другой Договаривающейся Стороны, где указанные выше автотранспортные средства зарегистрированы;

к) грузов автомобилями грузоподъемностью до 3,5 тонн и общей массой до 6 тонн включительно.

2. Исключения, предусмотренные в б), в), г) пункта 1 настоящей статьи, действуют только в тех случаях, если груз подлежит возврату в страну, в которой зарегистрировано автотранспортное средство, или если груз перевозится на территорию третьей страны.

Статья 8

1. Если габариты или вес автотранспортного средства, следующего без груза или с грузом, превышают установленные на территории другой Договаривающейся Стороны нормы, а также при перевозках опасных грузов перевозчик должен получить специальное разрешение компетентных органов другой Договаривающейся Стороны.

2. Если упомянутое в пункте 1 настоящей статьи разрешение предусматривает определенный маршрут, перевозка должна осуществляться по этому маршруту.

III. ОБЩИЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ

Статья 9

1. Перевозки грузов и пассажиров автотранспортными средствами транзитом через территорию Литовской Республики в Калининградскую область и обратно осуществляются в определенном порядке.

2. Двусторонние перевозки грузов и пассажиров автотранспортными средствами между Калининградской областью и Литовской Республикой осуществляются без разрешений.

Статья 10

1. Перевозки, предусмотренные настоящим Соглашением, могут выполняться только перевозчиками обеих Договаривающихся Сторон, которые согласно внутреннему законодательству своей страны допущены к осуществлению международных перевозок.

2. Автотранспортные средства, осуществляющие перевозки в соответствии с настоящим Соглашением, должны иметь регистрационный и отличительный знаки своей страны.

Статья 11

1. Перевозчику не разрешается осуществлять перевозки пассажиров и грузов между двумя пунктами, расположенными на территории другой Договаривающейся Стороны.

2. Перевозки пассажиров и грузов между Калининградской областью и другими регионами Российской Федерации через территорию Литовской Республики могут осуществляться литовскими перевозчиками по специальным разрешениям, выдаваемым компетентным органом Российской Федерации. Порядок и условия выдачи указанных разрешений устанавливаются по согласованию между компетентными органами Договаривающихся Сторон.

Статья 12

1. Водители автотранспортных средств, осуществляющие перевозки согласно настоящему Соглашению, должны иметь национальные (международные) водительские права и национальные регистрационные документы на автотранспортные средства.

2. Национальные (международные) водительские права должны соответствовать общепринятым международным образцам.

3. Каждая Договаривающая Сторона признает на своей территории выданные компетентными органами Российской Федерации и Литовской Республики регистрационные документы и номерные знаки на транспортные средства, а также квалификационные свидетельства на право управления автотранспортным средством.

Статья 13

1. При выполнении перевозок на основании настоящего Соглашения перевозчик одной из Договаривающихся Сторон на территории другой Договаривающейся Стороны обязан соблюдать действующие там законы и правила.

2. В случае нарушения постановлений настоящего Соглашения, происшедшего на территории одной из Договаривающихся Сторон, компетентные органы страны, где зарегистрировано автотранспортное средство, примут по просьбе компетентного органа другой Договаривающейся Стороны меры к перевозчику, допустившему нарушения, предусмотренные внутренним законодательством.

По просьбе компетентного органа одной Договаривающейся Стороны компетентный орган другой Договаривающейся Стороны сообщает о принятых им мерах.

Статья 14

Платежи за перевозки, осуществляемые на основании настоящего Соглашения, производятся в соответствии с Соглашением о платежах между Договаривающимися Сторонами.

Статья 15

Перевозки грузов и пассажиров на основании настоящего Соглашения осуществляются при условии обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика перед третьими лицами за причиненный ущерб.

Перевозчик обязан заранее застраховать от такой ответственности каждое автотранспортное средство, выполняющее указанные перевозки грузов и пассажиров.

Статья 16

1. В отношении пограничного, таможенного и санитарного контроля будут применяться положения международных соглашений, участниками которых являются обе Договаривающиеся Стороны.

При решении вопросов, не урегулированных этими соглашениями, будет применяться внутреннее законодательство каждой из Договаривающихся Сторон.

2. Пограничный, таможенный и санитарный контроль при перевозках тяжелобольных, регулярных перевозках пассажиров автобусами, а также при перевозке животных и скоропортящихся грузов будет осуществляться вне очереди.

Статья 17

1. При выполнении перевозок на основании настоящего Соглашения взаимно освобождаются от таможенных сборов, ввозных пошлин и от необходимости получения разрешений ввозимые на территорию другой Договаривающейся Стороны:

а) горючее, находящееся в предусмотренных для каждой модели автотранспортного средства емкостях, технологически и конструктивно связанных с системой питания двигателя;

б) смазочные материалы в количествах, необходимых для нормального употребления во время перевозки;

в) запасные части, предназначенные для ремонта автотранспортного средства, осуществляющего международные перевозки.

2. Неиспользованные запасные части подлежат обратному вывозу, а замененные запасные части должны быть либо вывезены из страны, либо уничтожены, либо сданы в порядке, установленном на территории соответствующей Договаривающейся Стороны.

Статья 18

Договаривающиеся Стороны будут содействовать развитию прямых экономических связей автотранспортных предприятий и организаций обеих стран, независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, созданию совместных предприятий в области автомобильного транспорта.

Статья 19

Договаривающиеся Стороны на основе взаимности будут координировать работу в сфере создания условий для оказания технической помощи подвижному составу, заправки автомобилей горюче-смазочными материалами и оказания помощи при авариях.

Статья 20

Договаривающиеся Стороны будут решать все спорные вопросы, которые могут возникнуть в связи с толкованием и применением настоящего Соглашения, путем переговоров и консультаций.

Статья 21

Для содействия выполнению настоящего Соглашения и решения возникающих спорных вопросов компетентные органы Договаривающихся Сторон создают Смешанную комиссию. Заседания Смешанной комиссии проводятся поочередно на территориях обоих государств.

Статья 22

Вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, а также международными соглашениями, участниками которых являются обе Договаривающиеся Стороны, будут решаться в соответствии с законодательством каждой из Договаривающихся Сторон.

Статья 23

Настоящее Соглашение не затрагивает прав и обязанностей Договаривающихся Сторон, вытекающих из других заключенных ими международных договоров и соглашений.

Статья 24

Настоящее Соглашение вступает в силу со дня, когда Договаривающиеся Стороны уведомят друг друга по дипломатическим каналам о том, что необходимые для этого внутригосударственные процедуры выполнены.

Настоящее Соглашение заключено на неопределенный срок. Однако каждая из Договаривающихся Сторон может в любое время прекратить действие настоящего Соглашения после письменного уведомления по дипломатическим каналам не менее чем за 6 месяцев.

Совершено в г. Вильнюсе 18 ноября 1993 года в двух экземплярах, каждый на русском и литовском языках, причем оба текста имеют одинаковую силу.

/Подписи/

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ЗНАКИ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ АВТОМАШИН СТРАНАМ

Страна	Знак	Страна	Знак
Австрия	A	Нидерланды	NL
Албания	AL	Норвегия	N
Бельгия	B	Португалия	P
Беларусь	BY	Польша	PL
Болгария	BG	Россия	RUS
Великобритания	UK	Румыния	RO
Венгрия	H	Словакия	SK
Германия	D	Словения	SL
Греция	GK	Турция	TR
Грузия	GEO	Украина	UA
Дания	DK	Узбекистан	UZ
Евросоюз	EU	Финляндия	FIN
Испания	E	Франция	F
Италия		Хорватия	HR
Казахстан	KZK	Чешская республика	CZ
Латвия	LV	Швейцария	CH
Литва	LT	Швеция	S
Люксембург	L	Эстония	EST
Македония	MK	Югославия	YU
Молдова	MD		

Приложение 7

ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ АВТОМОБИЛЬНЫХ ПЕРЕВОЗОК

Китай
(Китайская Народная Республика)

Столица — Пекин.

Время. Опережает московское на 5 часов.

Праздничные и нерабочие дни: 1 января, Праздник весны (3 дня в январе—феврале по лунному календарю), 1 мая, 1 августа, 1 и 2 октября.

Валюта. Денежная единица — юань.

Дорожное движение

Ограничение скорости движения (км/ч):
В городах 60
Вне населенных пунктов 70

Допустимые габаритные размеры (м):
Ширина 2,5
Высота 4,0
Длина 22,0

Максимальная нагрузка на ось (т):
На одну ось 8,0

Ограничения движения

Ограничений движения по воскресным и праздничным дням нет.

Ввоз топлива

Разрешается беспошлинный ввоз автомобильного топлива в объеме полной заправки топливных баков, технологически и конструктивно связанных с системой питания двигателя.

Налоги и сборы

В соответствии с двусторонним Соглашением российский автотранспорт на взаимной основе освобожден от дорожных налогов и сборов.

Тарифы местного сбора за перемещение транспорта через автопереходы (руб.)

1)

Наименование транспорта	«Благовещенск»	«Поярково»	«Джалинда»
Грузовой автомобиль			
С грузом	520	100	120
Без груза	520	100	120
Сопровождающие лица	72	10	18

2) «Марково»

Муниципальный сбор:
АТС ..... 310 руб.
Граждане ..... 30 »
Услуги автоперехода:
АТС ..... 300 руб.
Граждане ..... 30 »

Также взимается плата за услуги госветнадзора, карантин, перевод товарно-транспортной документации, заполнение ДКД.

3) «Турий Рог»

С владельцев автотранспорта, осуществляющих перевозку грузов и пассажиров:

Любой автотранспорт (загруженный и порожний)

Грузоподъемностью до 5 т	500 руб.
Свыше 5 т	1000 »
С пассажиров и туристов	80 »

Также взимается плата за услуги госветнадзора, карантина.

4) «Пограничный»

Взимается плата за выдачу ветеринарного сертификата, дезинфекцию АТС, досмотр и экспертизу грузов, выдачу карантинного сертификата, гигиенического сертификата.

Услуги автоперехода:

АТС без груза	472,5 руб.
АТС с грузом	504,0 »

Экологический сбор:

АТС без груза	450,0 руб.
АТС с грузом	500,0 »
Пассажир	50 »

5) «Полтавка»

Российское АТС с грузом, автобус	1025,0 руб.
Проезд при сопровождении груза	164,0 »
Проезд российского туриста	123,0 »
Проезд российского пассажира маршрутного автобуса	364,0 »
Проезд микрогрузовиков	410,0 »

Взимается плата за оформление актов госконтроля, услуги ветеринарной и карантинной служб.

6) «Краскино»

Грузовой автотранспорт (до 5 т), автобусы, легковые автомобили, за единицу	750,0 руб.
Грузовой автотранспорт (свыше 5 т), за единицу	1000,0 »
Прицеп к грузовому автотранспорту	500,0 »
Автотранспорт с транзитным грузом (или за транзитным грузом)	500,0 »
Грузовой прицеп к транзитному АТС	250,0 »
За физическое лицо	100,0 »

Взимается плата за услуги карантинной и ветеринарной служб, экспертизу документации, продовольствия.

7) «Покровка»

За паромную переправу в период навигации взимается плата за проезд туда и обратно:

Грузовой автомобиль до 20 т ..... 1500,0 руб.
Грузовой автомобиль более 20 т ..... 1900,0 »

Взимается плата за услуги ветеринарной службы.

Пограничные переходы

Китай — Россия

Маньчжурия/Забайкальск
09.00—19.00
Эрся/Абагайтуй (перевозка грузов)
Хэйшаньтоу/Старощурухайтуйский
Шивэй/Олочи (перевозка грузов)
Мохэ/Джалинда (в период навигации сообщение судами, в период ледостава — автомобилями по льду, зимой — 10.00—18.00)
Хума/Ушаково*
Хэйхэ/Благовещенск*
Суньу/Константиновка*
Сюнькэ/Поярково*
Цзянинь/Пашково*
Любэй/Амурзет*
Тунцзян/Нижнеленинское*
Жаохэ/Покровка
Хулинь/Марково — 5 дней в неделю — 10.00—18.00
Мишань/Турий Рог — 6 дней в неделю — 10.00—18.00
Суйфэньхэ/Пограничный
Дунинин/Полтавка
Хуньчунь/Краскино
(* В период навигации сообщение судами, в период ледостава — автомобилями по льду.)

Режим работы автодорожных пунктов (зимнее расписание)

«Краскино»
Кроме воскресенья и праздничных дней ..... 09.00—18.00
Обед ..... 13.00—15.00
«Полтавка»
Кроме воскресенья и праздничных дней ..... 09.30—18.00
Обед ..... 13.00—15.00

«Пограничный»

Пассажирское направление

Кроме воскресенья и праздничных дней ..... 10.00—22.00
Без перерыва на обед

Грузовое направление

Кроме воскресенья и праздничных дней ..... 09.30—18.00
Обед ..... 14.00—15.00
«Марково»
Кроме субботы, воскресенья и праздничных дней ..... 10.00—18.00
Обед ..... 13.00—14.30
«Турий Рог»
Кроме воскресенья и праздничных дней ..... 10.00—18.00
Обед ..... 14.00—15.00

Примечание. В субботу и предпраздничные дни устанавливается рабочий день, укороченный на 1 ч.

Представительства России

Приводятся адреса представительств России в крупных городах Китая.

Дополнительная информация

Перевозки пассажиров и грузов осуществляются при условии обязательного страхования материальной ответственности перевозчика перед третьими лицами за причиненный ущерб.

При выполнении международных перевозок между Россией и Китаем водитель помимо прочих документов должен иметь «Свидетельство к водительскому удостоверению», выдаваемое Дальневосточным региональным представительством АСМАП. Кроме этого, водитель должен иметь:

– медицинский сертификат об отсутствии ВИЧ-инфекции;

– справку о том, что водитель прошел обучение по вопросам профилактики холеры, выдаваемую Центром санитарно-эпидемиологического надзора.

Приложение 8

ДОГОВОР №

НА АВТОТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

г. Москва «_____» _____ 2004 г.

_____

__Турфирма_____

__Лицензия_____

_____

_____

именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора

_____

с одной стороны, и автотранспортное предприятие «...», именуемая в дальнейшем «Перевозчик», в лице Генерального директора ..., с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. «Перевозчик» обязуется по заявке «Заказчика» предоставлять транспорт (автобус) на основании согласованной сторонами заявки на международные перевозки (СНГ, страны Балтии, Европа).

1.2. Срок действия Договора установлен сторонами «__» _____ 2004 г. до «__» _____2004 г.

2. Условия перевозки пассажиров

2.1. «Перевозчик» предоставляет автотранспорт (автобус) на основании заявки «Заказчика», в которой указываются сроки, маршрут, количество пассажиров, количество багажа.

2.2. «Перевозчик» обязан:

а) подавать автотранспорт (тип, количество и время подачи) в строгом соответствии с заявкой «Заказчика» и строгом согласовании количества автотранспорта с «Перевозчиком»;

б) подавать автотранспорт в исправном и пригодном для перевозки пассажиров состоянии;

в) обеспечить транспортное средство топливом от Москвы до пункта пересечения границы РФ согласно заявке;

г) оформить «Зеленую карту», необходимую для автобусных перевозок по Европе и странам Балтии.

2.3. «Заказчик» обязан:

а) своевременно подавать заявки на предоставление автотранспорта;

б) своевременно информировать «Перевозчика» в случае аннуляции заказа;

в) соблюдать режим работы и отдыха водителей в соответствии с международными требованиями или оплачивать штрафы, наложенные на водителей за их несоблюдение;

г) обеспечить проживание и питание водителей за пределами Российской Федерации;

д) обеспечить топливом транспортное средство за пределами Российской Федерации;

е) обеспечить стоянку транспортного средства за пределами Российской Федерации в ночное время и соблюдать правила стоянок и остановок транспортного средства, установленные в странах пребывания, или оплачивать стоянку в случае необходимости на платной парковке;

ж) своевременно и правильно оформить все визы водителей, необходимые для осуществления заказа;

з) нести ответственность за сохранность транспортного средства;

и) содержать транспортное средство в чистоте.

3. Расчеты за перевозку

3.1. Размер платы за перевозку определяется договорными тарифами.

3.2. Оплата предоставленного транспортного обслуживания производится «Заказчиком» в размере 100%-ной предоплаты от стоимости заказа, не позднее 1 календарного дня до начала перевозки.

4. Ответственность сторон

4.1. В случае отказа «Заказчика» от заявленной им перевозки до _____ штрафные санкции к нему не применяются.

4.2. В случае отказа «Заказчика» от заявленной им перевозки начиная с _____ «Заказчик» оплачивает неустойку в размере 20 % стоимости заказа и все расходы «Перевозчика», связанные с подготовкой к осуществлению перевозки (оформление страховки, «Зеленой карты», телефонные счета за разговоры с «Заказчиком» и его представителями).

4.3. В случае задержки начала перевозки по вине «Заказчика» последний выплачивает «Перевозчику» штраф в размере 150 у.е. за каждые сутки задержки.

4.4. В случае неподачи автотранспорта к назначенному сроку и в назначенное место по вине «Перевозчика» последний несет ответственность в установленном законом порядке.

4.5. В случае невыполнения «Перевозчиком» заказа в полном соответствии с заявкой по вине «Перевозчика» (неподача автотранспорта к условленному сроку и месту, поломка автотранспорта в дороге, неприбытие в конечный пункт назначения) «Перевозчик» несет ответственность в установленном законом порядке.

4.6. В случае дорожно-транспортного происшествия, возникшего по вине «Перевозчика», последний несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. В случае, если невыполнение заказа произошло по причине форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, военные конфликты, изменение законодательства и др.), обе стороны освобождаются от ответственности.

5. Условия расторжения Договора

5.1 Договор может быть расторгнут «Заказчиком» или «Перевозчиком» в одностороннем порядке в случае невыполнения одной из сторон условий данного Договора.

5.2. Расторжение Договора одной из сторон не освобождает стороны от удовлетворения претензий, возникших до заявления о расторжении Договора.

6. Дополнительные условия

6.1. Все споры по Договору разрешаются в установленном законом порядке.

6.2. Все изменения и дополнения к Договору оформляются в письменной форме и подписываются обеими сторонами.

7. Юридические адреса и банковские реквизиты сторон

«Перевозчик» «Заказчик»

8. Подписи сторон

от «Перевозчика» от «Заказчика»

Приложение 9

Директору АТП «_____»
От _____
Должность _____
_____
(наименование организации)

ЗАЯВКА

на предоставление автотранспорта

Прошу выделить автотранспорт _____
(количество, марка автотранспорта)
_____
для _____
маршрут
количество дней (часов) _____

(Подпись заказчика, фамилия заказчика)

К оплате в бухгалтерию:
Количество автотранспорта _____
Марка автотранспорта _____
Количество дней (часов) _____
Тариф за день (час) без учета НДС _____

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛАМ I—IV

1. Перечислите основные документы правового характера, регулирующие перевозки пассажиров в международном и внутреннем сообщениях на различных видах транспорта (воздушном, железнодорожном, автомобильном, водном).

2. Раскройте понятия «международная» и «внутренняя» перевозка на примере Калининградской области РФ.

3. В чем состоит сущность договора на перевозку?

4. Перечислите виды перевозочных документов, подтверждающих заключение договора на перевозку между перевозчиком и пассажирами на различных видах транспорта.

5. Каковы правила составления актов и подачи претензий и исков пассажирами к перевозчикам при нарушении договора на перевозку?

6. Раскройте понятия «ручная кладь», «багаж», «грузобагаж», «груз».

7. Какова сущность процесса таможенного досмотра вещей пассажира при реализации международных перевозок?

8. Какова сущность процедуры паспортно-визового контроля при реализации перевозок пассажиров?

9. В чем заключается санитарный контроль пассажиров? Какие меры ужесточения санитарного контроля на транспорте вам известны?

10. Каковы цель и сущность проведения спецконтроля безопасности полетов на воздушном транспорте?

11. Дайте характеристику воздушной чартерной перевозке и назовите виды чартерных перевозок по способу использования воздушного судна.

12. Какие существуют способы перевозки организованных групп туристов на железнодорожном транспорте?

13. Охарактеризуйте основные классы обслуживания туристов на транспорте.

14. Как, по вашему мнению, может отразиться проведение реформы в РФ в области железнодорожных перевозок на обслуживании туристов?

15. Какие основные вопросы приходится решать туристским фирмам при организации автобусных туров на внутренних и международных маршрутах?

16. Охарактеризуйте основные составляющие, входящие в понятие «круиз». Каковы отличительные особенности морских и речных круизов?

17. Как осуществляется перевозка детей на различных видах транспорта во внутреннем и международном сообщениях?

18. Изложите правила перевозки домашних животных, путешествующих с людьми, на различных видах транспорта.

19. Приведите примеры использования новых технологий в перевозках туристов.

20. Перечислите мероприятия по обеспечению безопасности туристов, осуществляемые при перевозке различными видами транспорта.

21. Раскройте понятие «поощрительные программы для пассажиров» и приведите примеры таких программ.

22. Какие новые прогрессивные виды подвижного состава, используемого для перевозки пассажиров, вам известны?

23. Перечислите основные составляющие, входящие в понятие «сервис пассажиров».

24. Приведите ряд примеров, демонстрирующих, как проблемы перевозчиков отражаются на деятельности туристских фирм.

25. Как отражается транспортное обслуживание пассажиров на экологических проблемах общества?

26. Приведите примеры сотрудничества перевозчиков в целях улучшения обслуживания туристов на транспорте.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

Гражданский кодекс Российской Федерации: Части первая и вторая: Официальный текст по состоянию на 1 октября 2001 г. — М., 2001.

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. «О валютном регулировании и валютном контроле». — М., 2002.

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей». — М., 2003.

Закон Российской Федерации от 1 апреля 1993 г. «О Государственной границе Российской Федерации». — М., 2001.

Закон Российской Федерации от 15 апреля 1993 г. № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей». — М., 2003.

Федеральный закон от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию». — М., 2003.

Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации». — М., 2003.

Федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ». — М., 2003.

Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» (с изменениями от 02.03.99 г.). — М., 2000.

Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации». — М., 2000.

Федеральный закон от 30 марта 1996 г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения». — М., 2003.

Федеральный закон от 13 декабря 1996 г. № 150-ФЗ «Об оружии». — М., 2003.

Воздушный кодекс Российской Федерации: Официальный текст по состоянию на 15 декабря 2000 г. — М., 2001.

Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации. — М., 1999.

Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации. — М., 2001.

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 февраля 2003 г. № 72 «Об утверждении правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте» // Российская газета. — 2003. — 20 февр.

Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2002 г. № 277 «Об утверждении правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте» // 2002. — 11 июл.

Приказ Минтранса РФ от 21 ноября 1995 г. № 102 «Руководство по производству досмотра пассажиров, членов экипажей гражданских су-

дов, обслуживающего персонала, ручной клади, багажа, грузов, почты и бортовых запасов» // 1995. — 4 дек.

Приказ МВД РФ, МИД РФ, Минтранса РФ, МПС РФ, ГТК РФ, ФПС РФ от 11 ноября 2002 г. № 1095/16531/143/49/1189/692 «О введении в действие миграционных карт» // Российская газета. — 2002. — 13 нояб.

Приказ Министерства транспорта РФ от 29.09.1997 г. «Временные правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации» // 1997. — 12 окт.

Приказ Министра транспорта РФ № 2 от 08.01.1997 г. «Положение об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами» // 1997. — 22 янв.

Таможенный кодекс Российской Федерации: Официальный текст по состоянию на 15 марта 2003 г. — М., 2003.

Устав автомобильного транспорта РСФСР. Постановление Совета Министров РСФСР от 08.01.1969 г. с последующими изменениями в действующей редакции. Постановление ВС РФ № 6404-1 от 03.03.1993.

Указ Президента РФ от 7 июля 1992 г. № 750 «Об обязательном личном страховании пассажиров» // — 1992. — 23 июл.

Комментарий к Уставу железнодорожного транспорта Российской Федерации от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ. — М., 2003.

Европейское соглашение, касающееся работы экипажей транспортных средств, производящих международные автомобильные перевозки: Официальный текст по состоянию на 01.01.1999. — М., 2002.

Железнодорожный транспорт: Энциклопедия. — М., 1995.

Инструкция проводнику пассажирского вагона. — М., 1998.

Дополнительная

Авчинский Л. В. Международные перевозки: Правовые аспекты перемещения грузов и пассажиров. — Минск, 1999.

Баржасов М. Б., Никифоров В. И. Индустрия туризма: Перевозки. — СПб., 2001.

Буровой Ю. В., Павлова Е. М. Безопасность жизнедеятельности на транспорте. — М., 1999.

Волкова Л. П. Организация перевозок на воздушном транспорте. — М., 1998.

Воронцынна Г. С., Волкова Л. П. Технология перевозок на воздушном транспорте. — М., 1998.

Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. — М., 1998.

Гуляев В. Г. Туристские перевозки. — М., 1998.

Гуляев В. Г. Новые информационные технологии в туризме. — М., 1999.

Гуляев В. Г. Организация туристских перевозок. — М., 2001.

Елисеев Б. П. Воздушные перевозки: Нормативные акты. Комментарии и рекомендации. Судебная практика. Образцы документов. — М., 2001. — (Серия «Юридические справочники»).

Единая транспортная система / Под ред. В.Г. Галабурды. — М., 1996.

Ильина Е. Н. Менеджмент транспортных услуг. — М., 1997.

Как провезти через границу культурные ценности, оружие и боеприпасы, растения и животных: Таможенный альманах № 5, 1998 г. — М., 1998.

Квартальнов В.А. и др. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: Учебник. — М., 2001.

Круизы по всему свету: Каталог Royal Caribbean International, 1999—2002.

Куршин А.Б., Николаев В.Б. Организация перевозок пассажиров автобусами в международном сообщении. — М., 1999.

Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. — М., 1999.

Позолов А.С. Солнечный транспорт. — М., 1996.

Сборник межправительственных соглашений о международном автомобильном сообщении. — М., 2000.

Сенин В.С. Организация международного туризма. — М., 1999.

Сиваков О.В., Новосельцев А.Б., Ермолаев В.Г., Маковский Ю.Б. Транспортное право: Учеб. пособие. — М., 2001.

Сотников Е.А. Железные дороги мира из XIX в XXI век. — М., 1993.

Спирин И.В. Транспортное право. — М., 2001.

Справочник по международным автомобильным перевозкам. — М., 2000.

Туризм. Транспорт: Комментарий адвокатской практики по делам о защите прав потребителей. — М., 1997.

Чабан Ю.М. Автотранспортные перевозки и право. — СПб., 1998.

Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма. — М., 2002.

Шутов И.Н. Пассажирские перевозки: Пособие для проводников пассажирских вагонов. — М., 1999.

Интернет-ресурсы

www.gsga.ru/
www.ptico.ru/docs0.htm
guide.zodchiy.ru
www.cfto.css-mps.ru/normdocs/ustav/ustav.html
www.mps.ru/cfto/normdocs/ustav.html
travel.ru/
www.km.ru
travel.ipclub.ru/avia/info01.htm
www.avantix.ru
www.pulkovo.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение 3

РАЗДЕЛ I
ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Глава 1. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров воздушным транспортом 5
1.1. Правовое обеспечение международных авиаперевозок 6
1.2. Правовое обеспечение внутренних авиаперевозок 13
1.3. Договор о воздушной перевозке пассажира 19

Глава 2. Авиабилет как документ, подтверждающий договор о воздушной перевозке 24
2.1. Виды авиабилетов 24
2.2. Информация, содержащаяся в авиабилете 27
2.3. Срок годности авиабилета 36
2.4. Утерянный и недействительный билеты 37
2.5. Способы продажи авиабилетов 38

Глава 3. Авиационные тарифы 41
3.1. Виды и типы тарифов 41
3.2. Обозначение тарифов 50
3.3. Общие правила применения тарифов 52

Глава 4. Современные системы бронирования авиабилетов 54

Глава 5. Технология обслуживания авиапассажиров 60
5.1. Регистрация пассажиров на воздушный рейс 60
5.2. Таможенный досмотр 63
5.3. Санитарно-эпидемиологический контроль 66
5.4. Паспортно-визовый контроль 68
5.5. Специальный контроль безопасности полетов 72
5.6. Посадка пассажиров на борт воздушного судна 74
5.7. Обслуживание пассажиров в аэропорту назначения 75

Глава 6. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров 77
6.1. Обслуживание пассажиров категории VIP 77
6.2. Обслуживание пассажиров бизнес-класса 81
6.3. Обслуживание трансферных пассажиров 82
6.4. Особенности перевозки детей 83
6.5. Перевозка беременных женщин 86
6.6. Перевозка больных и инвалидов 87

6.7. Перевозка слепых и глухих пассажиров 88
6.8. Перевозка пассажиров нестандартной комплекции 89
6.9. Проблемы, связанные с перевозкой «нежелательных пассажиров» 89
Глава 7. Общие правила перевозки багажа 91
7.1. Бесплатный багаж 91
7.2. Платный багаж 93
7.3. Предметы, запрещенные к перевозке в багаже 94
7.4. Предметы, разрешенные к перевозке в ограниченном количестве 95
7.5. Упаковка багажа 96
7.6. Получение багажа 96
7.7. Задержка и утеря багажа 97
7.8. Хранение и реализация багажа 98
7.9. Ответственность при перевозке багажа 99
7.10. Претензии и иски 100
Глава 8. Особенности перевозки отдельных групп предметов и вещей 102
8.1. Деньги, драгоценности, документы 102
8.2. Оптика и аппаратура 102
8.3. Оружие и боеприпасы 103
8.4. Животные и птицы 105
8.5. Багаж в салоне самолета 107
8.6. Негабаритный багаж 108
8.7. Несопровождаемый багаж 108
Глава 9. Чартерные авиарейсы 109
9.1. Виды чартерных рейсов 109
9.2. Договор на чартерную перевозку 113
9.3. Консолидаторы 118
9.4. Проблемы, связанные с реализацией чартерных рейсов 119
Глава 10. Сервис для авиапассажиров 125
10.1. Основные виды сервиса 125
10.2. Питание на борту воздушного судна 134
10.3. Курение на борту самолета 139
Глава 11. Специальные программы для часто летающих пассажиров 141
Глава 12. Техническое обеспечение авиаперевозок 148
12.1. Характеристика отдельных пассажирских самолетов 148
12.2. Краткая характеристика отдельных аэропортов 160

РАЗДЕЛ II

ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Глава 13. Правовые основы перевозок пассажиров железнодорожным транспортом 165

Глава 14. Виды железнодорожных сообщений и подвижного состава ... 172
14.1. Краткая характеристика железных дорог России ... 172
14.2. Основные виды железнодорожных сообщений ... 178
14.3. Классификация подвижного состава ... 181
Глава 15. Перевозочные документы ... 187
Глава 16. Тарифы. Льготы. Сборы ... 197
Глава 17. Правила перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте ... 203
Глава 18. Перевозка ручной клади, багажа и грузобагажа ... 210
Глава 19. Сервис для пассажиров на российском железнодорожном транспорте ... 220
19.1. Требования к персоналу, обслуживающему пассажирские вагоны ... 220
19.2. Новые виды пассажирских вагонов ... 225
19.3. Расширение услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте ... 229
Глава 20. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте ... 233
Глава 21. Обслуживание пассажиров на зарубежных железных дорогах ... 238

РАЗДЕЛ III
ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Глава 22. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом ... 249
Глава 23. Классификация подвижного состава и требования, предъявляемые к туристским автобусам ... 259
Глава 24. Обслуживание пассажиров, пользующихся автомобильным транспортом, на внутренних маршрутах ... 265
24.1. Правила перевозки пассажиров на маршрутных автобусах и таксомоторах ... 265
24.2. Организация перевозок пассажиров в автобусах, предоставляемых по договорам или отдельным заказам ... 272
24.3. Обеспечение безопасности пассажиров при перевозках автобусами во внутреннем сообщении ... 279
Глава 25. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах ... 282
25.1. Документы, необходимые при реализации международных автоперевозок ... 282
25.2. Особенности автоперевозок на регулярных международных маршрутах ... 286
25.3. Особенности обслуживания туристов при организации автобусных туров ... 288

Глава 26. Прокат автомобилей 293
26.1. Организация проката автомобилей за рубежом 293
26.2. Особенности организации проката автомобилей в России 298

РАЗДЕЛ IV
ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ ВОДНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Глава 27. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским транспортом 300
Глава 28. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров внутренним водным транспортом 307
Глава 29. Обслуживание туристов на морских круизных судах 313
Глава 30. Обслуживание туристов на речных круизных судах 323

Приложения

Приложение 1 329
Приложение 2 330
Приложение 3 339
Приложение 4 340
Приложение 5 342
Приложение 6 349
Приложение 7 349
Приложение 8 353
Приложение 9 356
Контрольные вопросы и задания к разделам I—IV 357
Рекомендуемая литература 359

Учебное издание

Осипова Ольга Яковлевна

ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ

Учебное пособие

Редактор *И.А. Авдеева*
Ответственный редактор *С.И. Фрольцова*
Технический редактор *Н.И. Горбачева*
Компьютерная верстка: *Л.М. Беляева*
Корректоры *В.Н. Рейбекель, Э.Г. Юрга*

Диапозитивы предоставлены издательством.

Изд. № А-1011-I. Подписано в печать 04.03.2004. Формат 60×90/16.
Гарнитура «Таймс». Печать офсетная. Бумага тип. № 2. Усл. печ. л. 23,0.
Тираж 5100 экз. Заказ № 12987.

Лицензия ИД № 02025 от 13.06.2000. Издательский центр «Академия».
Санитарно-эпидемиологическое заключение № 77.99.02.953.Д.003903.06.03 от 05.06.2003.
117342, Москва, ул. Бутлерова, 17-Б, к. 223. Тел./факс: (095)330-1092, 334-8337.

Отпечатано на Саратовском полиграфическом комбинате.
410004, г. Саратов, ул. Чернышевского, 59.

Книги Издательского центра «АКАДЕМИЯ» можно приобрести

Розничная торговля:

- Книжный клуб «Олимпийский» (Олимпийский пр-т, 16, 5 этаж, место 20; 3 этаж, место 166)
- Книжная ярмарка на Тульской (Варшавское шоссе, 9, магазин-склад «Марко»)
- Дом педагогической книги (ул. Б. Дмитровка, 7/5)
- Торговый дом «Библио-Глобус» (ул. Мясницкая, 6)
- Дом технической книги (Ленинский пр-т, 40)
- Дом медицинской книги (Комсомольский пр-т, 25)

Оптовая торговля:

- Москва, ул. Бутлерова, 17-Б, 2 этаж, к. 223 (здание ГУП «Книгоэкспорта»).
  Тел./факс: (095) 334-7873, 330-1092, 334-8337.
  E-mail: academia@rol.ru



- Москва, ул. 2-я Фрезерная, 14, 4 этаж, к. 403 (здание ОАО «Центрэнерго»).
  Тел./факс: (095) 234-0855, 273-1608.
  E-mail: academph@online.ru

Издательство имеет возможность отправлять заказанную литературу железнодорожными контейнерами, почтово-багажными вагонами и почтовыми отправлениями.

ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «АКАДЕМИЯ»

ACADEMA

УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ!
ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР
«АКАДЕМИЯ»

ПРЕДЛАГАЕТ ВАШЕМУ ВНИМАНИЮ
СЛЕДУЮЩИЕ КНИГИ:

А.П. БГАТОВ, Т.В. БОЙКО, М.В. ЗУБРЕВА
ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ
Объем 288 с.

В пособии определяется статус «туристских формальностей», показана их юридическая и нормативная база и роль в организации туристического бизнеса. Подробно рассмотрены формальности, связанные с ответственностью турфирм перед клиентом (паспортные, визовые, валютные, таможенные), даны подробные характеристики туристических формальностей ряда стран.

Для студентов высших учебных заведений, специалистов данной сферы деятельности.

Е.А. ДЖАНДЖУГАЗОВА
МАРКЕТИНГ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА
Объем 229 с.

В пособии достаточно полно предстовлены современные концепции маркетинга в индустрии гостеприимства. Особое внимание уделено системе маркетинговой деятельности гостиничного предприятия. Изложение теоретических вопросов органично сочетается с примерами из практики работы российских и зарубежных предприятий индустрии гостеприимство, что способствует лучшему усвоению материала.

Для студентов высших учебных заведений, специалистов маркетинговых служб и руководителей предприятий индустрии гостеприимства.

О 741



Осипова Ольга Яковлевна –
кандидат технических наук, доцент,
преподаватель Института туризма
и гостеприимства.

ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ

ISBN 5-7695-1575-9
9 785769 515750

Издательский центр «Академия»

КРУИЗНЫЙ ЛАЙНЕР «VOYAGER



1. Гольф-поле
2. Роликодром
3. Баскетбольная площадка
4. Стена для скалолазания
5. Водная палуба
6. Джоггинг-маршрут: беговая дорожка протяженностью 400 м