

Сангинов Дониёр Шомахмадович

**ПРАВОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ТУРИСТА В ТУРИСТСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Душанбе-2011г.

Сангинов Дониёр Шомахмадович

Посвящается Году образования и технического знания

**ПРАВОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ТУРИСТА В ТУРИСТСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Душанбе - 2011 год.

УДК: 340.134: 379.85 (575.3)

ББК: 67.93: 75.81 (575.3)

С-18.

Автор:

ассистент кафедры предпринимательского и коммерческого права
юридического факультета Таджикского национального университета

Сангинов Д.Ш.

**Сангинов Д.Ш. Правовое положение туриста в туристской
деятельности. Душанбе, 2011. 233 с.**

Настоящая книга посвящена правам, обязанностям туриста и механизму их защиты во время приобретения, использования туристских услуг и направленно для повышения правовой культуры туристов.

Книга может быть интересна практикующим юристам. Оно представит интерес для студентов, научных работников, а также для тех, кто работает либо предполагает работать в туристской сфере.

© Сангинов Д.Ш., 2011

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5-6
ГЛАВА 1. Права туриста.....	7-135
1. Право туриста на информацию.....	19-34
2. Договор с туристской фирмой.....	35-54
3. Авиаперелет.....	54-98
4. Поведение в гостинице (отеле).....	98-103
5. Животные в поездке вместе с вами.....	103-117
6. Болезнь во время поездки.....	117-127
7. Ваши права, если вы остались за рубежом.....	127-131
8. Советы для туристов.....	131-135
ГЛАВА 2. Обязанности туристов.....	136-142
ГЛАВА 3. Безопасность и страхование туристов.....	143-149
ГЛАВА 4. Восстановление нарушенных прав.....	150-152
ГЛАВА 5. Возмещение убытков и реального ущерба туристам..	153-156
Список использованной литературы	157-164
Приложение	165

ВВЕДЕНИЕ

Туристская индустрия современности представляет собой одну из динамично развивающихся и высокодоходных отраслей мировой экономики. Статистика Всемирной Туристской Организации Объединенных Наций и некоторых международных финансовых институтов свидетельствует, что туризм с 1998 года вышел на первое место в мировом экспорте товаров и услуг (532 миллиардов долларов США или 7,9 % от 6,738 триллионов долларов США от общего объема), обогнав автомобильную промышленность (7,8%), производство химических продуктов (7,5%), продуктов питания (6,6%), компьютеров, офисного оборудования (5,9 %) и топлива (5,1 %). На сегодняшний день существующие рабочие места в туристской сфере составляет примерно 200 миллионов, и оно приравнивается к более 8 % от общих показателей занятости в мире. Средний темп роста туризма в 1950-1999 годах составил 7% в год, что превышает среднегодовые темпы роста мировой экономики в целом. По прогнозам Всемирной Туристской Организации, в ближайшие десятилетия темпы роста развития туризма сохранятся. Таким образом, к 2020 году число международных туристских прибытий должно возрасти в 2,2 раза по отношению к 2000 году (с 698 миллиона до 1,561 миллиарда туристских поездок). Мировые доходы от туризма должны увеличиться в 4,2 раза (с 476 миллиардов до 2 триллионов долларов США).

Число иностранных граждан, посетивших Республику Таджикистан в 2008 году, превысило 500 000 человек, против 130 000 в 2003 году. Относительно выезда граждан республики за границу с целью туризма (посредством туристских организаций) статистический показатель 2008 года показывает 20 851 человек против 11519 человек в 2003 году. Внутренний туристический поток в 2008 году достиг 1 миллиона 53 человек, рост которого вдвое увеличился по сравнению с 2003 годом.

Анализ полученных данных по статистике указывает на расширение географии въездного туризма: 94 стран в 2008 году против 60 стран в 2003 году. Больше количество иностранных граждан посещают нашу страну с частными, деловыми и профессиональными целями, остальная же часть въезжает по приглашениям знакомых и родственников, по коммерческим и туристским целям.

Начиная с 2008 года представители сферы туризма при поддержке Правительства Республики Таджикистан и в пределах своих возможностей участвуют в крупнейших международных выставках и ярмарках, проводимых в городах Берлине (ФРГ), Токио (Япония) и Ташкенте (Узбекистан), повышая качество своей рекламной информационной продукции. Расширяется нормативная правовая база международного сотрудничества в сфере туризма Республики Таджикистан и зарубежными странами. В настоящее время действуют 12 соглашений в области туризма.

По оценкам экспертов международных организаций, функционирующих в сфере туризма в республике и Ассоциации организаций содействия развитию туризма Таджикистана при условии развития индустрии туризма на должном уровне, республика имеет возможность достичь показателей приёма до одного миллиона иностранных туристов в год. Статистические данные показывают, что в республике функционируют более 100 объектов туристской и санаторно-курортной направленности, включая гостиницы, уровень деятельности большинства которых не соответствует требованиям организации современного обслуживания.

С целью определения правового положения туриста в туристской деятельности и предложения определенных инструкции для защиты и восстановление нарушенных прав туриста была написана данная книга.

ГЛАВА 1

Права туриста

Для определения прав туристов рассмотрим некоторые нормативно-правовые акты:

1. Ст. 16 Закона РТ «О туризме». Права туристов на территории Республики Таджикистан определяются настоящим Законом, другими законами Республики Таджикистан и международными договорами, признанными Республикой Таджикистан.

2. Ст. 3 Закона РТ «О защите прав потребителей». Потребитель имеет право на:

- просвещение в области защиты прав потребителей;
- информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах);
- безопасность товаров (работ, услуг);
- свободный выбор товаров (работ, услуг);
- надлежащее качество товаров (работ, услуг);
- возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги);
- защиту своих прав;
- создание общественных объединений потребителей;
- представление предложений производителю (продавцу), по улучшению качества товара (работ, услуг).

3. Ч.1 ст. 46 Модельного закона СНГ «О туристской деятельности». При подготовке к туру (туристскому путешествию, поездке), во время его совершения, включая транзит, туристы, экскурсанты и посетители имеют право:

- на необходимую и достаточную, а также достоверную, информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания, выезда из нее, о национальных традициях, укладе жизни и обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, объектах культурного и природного наследия и других объектах туристского показа,

находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды;

- свободу передвижения по территории своих стран, а также из одного государства в другое; доступ в зоны транзита и пребывания, а также на туристские и культурные объекты, не будучи подвергнутыми чрезмерным формальностям или дискриминации;

- обращения в консульские, дипломатические и иные государственные, а также туристские представительства в случае посягательства на личную безопасность и имущество;

- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранность своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения или некачественного выполнения условий договора оказания услуг туристского обслуживания;

- содействие органов государственной власти (органов местного самоуправления) места временного пребывания в получении правовой и различных видов неотложной помощи;

- пользование сантехническими сооружениями, соответствующими средствами гигиены, на получение информации об эффективных мерах предупреждения инфекционных заболеваний и несчастных случаев.

Туристы, экскурсанты и посетители должны иметь доступ ко всем имеющимся формам внутренних и внешних коммуникаций; они должны иметь оперативный и беспрепятственный доступ к местному административному, юридическому и медицинскому обслуживанию; в соответствии с действующими дипломатическими конвенциями они должны иметь возможность свободно обращаться к консульским властям стран своего происхождения.

Туристы, экскурсанты и посетители должны пользоваться теми же правами, что и граждане посещаемой страны, в плане конфиденциальности

относящихся к ним личных данных и сведений, особенно что касается данных, хранящихся электронным способом.

Туристы, экскурсанты и посетители должны еще до выезда стараться ознакомиться с характеристиками стран, которые они намерены посетить; они должны осознавать риски для здоровья и безопасности, которые неизбежно связаны с выездами за пределы своей обычной среды, и вести себя таким образом, чтобы свести эти риски к минимуму.

4. Ст.8 Глобального этического кодекса туризма. В соответствии со статьей 13 Всеобщей декларации прав человека туристы и посетители обладают, с учетом международного права и национальных законодательств, свободой передвижения по территории своих стран, а также из одного государства в другое; они должны иметь возможность доступа в зоны транзита и пребывания, а также на туристские и культурные объекты, не подвергаясь чрезмерным формальностям или дискриминации. Туристы и посетители должны иметь доступ ко всем имеющимся формам внутренних и внешних коммуникаций; они должны иметь оперативный и беспрепятственный доступ к местному административному, юридическому и медицинскому обслуживанию; в соответствии с действующими дипломатическими конвенциями они должны иметь возможность свободно обращаться к консульским властям стран своего происхождения. Туристы и посетители должны пользоваться теми же правами, что и граждане посещаемой страны в плане конфиденциальности относящихся к ним личных данных и сведений, особенно, что касается данных, хранящихся электронным способом. Административные формальности пересечения границ, которые введены государствами или вытекают из международных соглашений, как, например, визовые, санитарные и таможенные формальности, должны по мере возможности адаптироваться таким образом, чтобы способствовать свободе путешествий и доступу максимального числа людей к международному туризму; следует поощрять соглашения между группами

стран, направленные на гармонизацию и упрощение этих формальностей; следует постепенно отменять или корректировать специальные налоги и сборы, обременяющие туристскую индустрию и наносящие ущерб ее конкурентоспособности. Посетители должны иметь возможность приобретать, в соответствии с экономическим положением страны, из которой они выезжают, суммы в свободно конвертируемой валюте, необходимые для их поездок.

Изложение в Законе о туризме прав туриста начинается с указания стадий услуги, когда эти права начинают действовать: это стадия не только ее исполнения (во время путешествия, включая транзит), но и подготовки к ней. Под подготовкой к путешествию следует понимать намерение туриста заказать услугу, высказанное конкретной турорганизации, что делает туриста потребителем согласно определению этого понятия в Законе РТ "О защите прав потребителей".

Одним из основных прав туриста является право на качественную туристскую услугу. В соответствии с Законом ФРГ "О защите прав потребителей туристских услуг" "сторона-организатор поездки обязана организовать поездку таким образом, чтобы она отвечала гарантированным особенностям и не была подвержена организационным недостаткам, которые снижали бы или полностью сводили на нет ценность или предусмотренную договором традиционную пользу поездки".

Согласно ст. 8 Закона РТ "О защите прав потребителей" потребитель имеет право на то, чтобы услуга была безопасна для его жизни, здоровья, а также не причиняла вред его имуществу. Понятие безопасности предоставляемой услуги включает обеспечение сохранности имущества потребителя. На протяжении всей поездки турфирма обязана обеспечивать сохранность имущества туриста. В каждой гостинице независимо от ее категории должен быть замок с внутренним предохранителем; такие услуги, как хранение ценностей в сейфе администрации и хранение багажа. С правом потребителя на безопасность туристской услуги

неразрывно связано его право на информацию, так как во многих случаях безопасность туриста зависит от той информации, которую ему предоставляет турфирма при заключении договора. К так называемым прочим факторам риска в туризме относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных характеристиках.

В соответствии со ст. 9 Закона РТ "О защите прав потребителей" потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им услугах. Закон не раскрывает содержания понятия "необходимая информация, и при возникновении споров, очевидно, следует исходить из обычно предъявляемых требований, имея в виду прежде всего интересы потребителя. Однако в это понятие, безусловно, должна быть включена информация, которая в соответствии с законодательством является обязательной". Данная информация должна быть в наглядной и доступной форме доведена до сведения потребителя на таджикском языке. Информация об исполнителе включает информацию о фирменном наименовании исполнителя, месте его нахождения (юридический адрес) и режиме работы. Информация об услуге в обязательном порядке также должна содержать цены и условия приобретения услуг, место нахождения (юридический адрес) исполнителя, правила и условия эффективного и безопасного использования услуги. Вся перечисленная информация должна содержаться в предлагаемых туристу документах: в договоре, в туристской путевке и информационном листке.

Согласно Закону ФРГ "О защите прав потребителей туристских услуг" потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены, пропорциональную выполненной части услуги, и возместив убытки в пределах разницы между ценой всей услуги и выплаченной ценой части услуги, выполненной до получения потребителем извещения о расторжении договора. В связи с

правом потребителя на односторонний отказ от исполнения договора и условиями реализации этого права следует обратить внимание на то, что большинство туристских фирм включают в договор на туристское обслуживание условия, устанавливающие денежные суммы, удерживаемые с туриста, в процентах, определяемых в зависимости от срока отказа. Это противоречит упомянутым нормам, которые требуют доказывания размера фактически произведенных расходов.

Закон о туризме определил, что во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда. Выполнение этих обязанностей возможно только в случае получения от турфирмы необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды. Таким образом, обязанности туриста ставятся в прямую зависимость от предоставленной ему турфирмой при заключении договора информации.

Если говорить о судебных спорах между туристами и туристскими фирмами, то подавляющее большинство поступающих в суды исков предъявляется в связи с ненадлежащим качеством оказанных услуг и недостоверной информацией о них. Ведь именно право потребителя на качество и право на информацию чаще всего нарушаются туристскими фирмами. Такого рода иски связаны чаще всего с поселением потребителей во время путешествия в средствах размещения, не соответствующих условиям договора, либо предоставлением недостоверной информации о средствах размещения. В рамках подобных

исков туристы, как правило, предъявляют требования об уменьшении цены оказанной услуги либо о возврате всей уплаченной за туристскую путевку суммы. Нередки случаи, когда граждане, которые были вынуждены самостоятельно оплатить не предоставленные им во время путешествия либо некачественно оказанные услуги, требуют впоследствии в суде возмещения расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами.

Потребители туристских услуг практически не используют право на повторное безвозмездное оказание услуг. По видимости, это связано с нежеланием граждан вновь пользоваться услугами недобросовестной фирмы, пусть даже и бесплатно, а также с трудностями, которые могут возникнуть в случае принудительного исполнения решения, содержащего удовлетворение такого требования. Практически во всех исках, связанных с ненадлежащим качеством оказанных услуг либо ненадлежащей информацией, помимо основных исковых требований имущественного характера (об уменьшении цены услуги, возмещении расходов по устранению недостатков третьими лицами и т.п.) содержится и требование о компенсации морального вреда. Несмотря на то, что законодательство предусматривает право потребителя потребовать уплаты неустойки за нарушение сроков удовлетворения законного требования потребителя (1% цены услуги за каждый день просрочки, но не более всей цены услуги), граждане крайне редко включают и предъявляют данное требование в иске. Вероятно, это является причиной слабой популяризации возможности потребовать неустойку в публикациях, содержащих рекомендации для туристов, чьи права нарушены.

Удовлетворение иска или отказ в удовлетворении иска судом, прежде всего зависит от того, счел ли суд услугу оказанной с недостатком или предоставленную информацию об услуге ненадлежащей. В свою очередь, мнение суда складывается исходя из предоставленных сторонами доказательств. Поскольку бремя доказывания обстоятельств лежит на той

стороне, которая на соответствующие обстоятельства ссылается, туристу приходится доказывать ненадлежащее качество услуги и предоставление ненадлежащей информации. В случае, если такие доказательства отсутствуют или признаются судом недостаточными, следует отказ в иске. Однако предоставление доказательств туристом само по себе не является единственным основанием для удовлетворения иска. Помимо этого непременно возникает вопрос, а является ли тот факт, который турист считает свидетельством недостатка услуги, действительно таковым. В случае, когда турист настаивает на том, что ему была предоставлена неполная информация об услуге, возникает спор, обязана ли была туристская фирма предоставлять информацию, которой туристу оказалось недостаточно. При решении данных вопросов выясняется, что критерии недостатков туристской услуги, а также перечень информации, которую обязан предоставить потребителю исполнитель, в законодательстве крайне ограничены, и сведены к минимуму.

Закон РТ "О защите прав потребителей", если рассматривать его применительно к отношениям между туристом и туристской фирмой, предусматривает право потребителя, которому была оказана услуга с недостатками, потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги. Разумеется, что устранения недостатков можно потребовать лишь при оказании туристской услуги, однако турист редко может рассчитывать на удовлетворение такого требования. По возвращении из путешествия предъявлять такое требование уже не имеет смысла;

- возмещения расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами. Например, нередки случаи, когда при поселении туриста в гостинице категории, ниже предусмотренной в договоре, гражданин оплачивает за свой счет гостиницу, соответствующую согласованной с турфирмой категории, и по возвращении из путешествия требует возмещения данных расходов. Однако, чтобы воспользоваться подобным

правом, турист должен располагать в путешествии немалым количеством свободных денежных средств. Поскольку большинство граждан тщательно рассчитывают те деньги, которые могут потребоваться в поездке, затраты денежных средств на проживание в другой гостинице означают снижение эффективности отдыха и, как следствие, причинение туристу нравственных страданий, наличие которых позволяет требовать по возвращении компенсации морального вреда;

- повторного безвозмездного оказания услуги. Если исходить из логики данной нормы, можно прийти к выводу, что, даже если в номере туриста оказался сломанный кондиционер, он по возвращении вправе потребовать безвозмездно отправить его вновь в такое же путешествие. Однако, как уже было сказано выше, данное требование в суде туристами практически не предъявляется;

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги. Можно сказать, что данное требование является самым разумным и справедливым как для нарушителя, так и для того, чье право нарушено. Однако при применении данной нормы часто возникает вопрос о том, что понимать под соответствующим уменьшением цены, т.е. на какую сумму уменьшать цену услуги в каждом конкретном случае. Если туристу предоставляется услуга дешевле той, которая должна была быть оказана, рассчитать уменьшение цены услуги не представляет труда. Однако остается неясным, как уменьшить цену услуги, если гостиница, в которую поселили туриста, оказалась расположена не в 100 метрах от моря, как было предусмотрено в договоре, а в 2 километрах и т.п. В связи с этим судьи вынуждены уменьшать цену услуги исключительно по своему усмотрению, не опираясь при этом на какие-либо нормы и обычаи делового оборота.

Помимо перечисленных требований потребитель вправе потребовать расторжения договора на туристское обслуживание (при наличии существенных недостатков услуги или иных существенных отступлений от условий договора либо при нарушении исполнителем сроков

удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков услуги). И нередко подобные требования предъявляются туристами после возвращения из путешествия, несмотря на использование ими всего комплекса предоставленных услуг. Такие требования удовлетворяются судами крайне редко, лишь при действительно ощутимой разнице между обещанными по договору и предоставленными фактически услугами.

Удовлетворение требования о компенсации морального вреда, которое присутствует практически в каждом иске туриста, а также определение размера данной компенсации зависят от наличия и степени нравственных страданий истца, вины ответчика и взыскивается, разумеется, при причинно-следственной связи между действиями ответчика и испытанными страданиями. Размер компенсации морального вреда не зависит от размера имущественного вреда и определяется судом. При этом в практике не сложилось какой-то фиксированной суммы компенсации морального вреда, которая, скорее всего может быть взыскана при определенной степени причинения морального вреда. Известны случаи, когда суд взыскивает сумму компенсации морального вреда в пользу лица, обязательство перед которым было не исполнено вообще, на порядок меньше, чем в пользу лица, которому услуга оказана с недостатком.

Довольно распространены иски, предъявляемые в связи с неоказанием туристу всего комплекса услуг или части из него. Основные требования о взыскании суммы стоимости путевки или суммы стоимости части из комплекса услуг (либо о возмещении убытков, вызванных необходимостью самостоятельно оплачивать услуги) практически всегда удовлетворяются судами (за исключением случаев, когда неисполнение обязательства произошло по вине туриста). Типичными примерами основания предъявления таких исков являются случаи, когда турфирма намеренно (имеются в виду случаи мошенничества) или из-за непредвиденных обстоятельств не может обеспечить туристу поездку

вообще либо в установленные договором сроки. Нередко возникают ситуации, когда туристу не оказывается какая-либо услуга из комплекса услуг, и он вынужден самостоятельно оплачивать данную услугу. Например, турист не обеспечивается оплаченной им гостиницей (либо авиабилетом, либо питанием). Если в первом случае потребителю не приходится доказывать факт неисполнения обязательства, то в последней ситуации возможно отрицание туристской фирмой факта неоказания услуги. Так же как и в исках в связи с ненадлежащим качеством оказанных услуг, турист вправе потребовать выплаты ему законной неустойки в случае нарушения сроков возврата суммы стоимости услуг, а также компенсации морального вреда.

Предъявляются иски в связи со смещением сроков отправления в путешествие или возвращения из него, которое очень часто влечет за собой сокращение продолжительности поездки туриста. В подобных ситуациях туристы, руководствуясь ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей", прежде всего, предъявляют требование о взыскании неустойки в размере 1% цены услуги за каждый день просрочки (но не более цены услуги). Суд при наличии нарушения сроков взыскивает неустойку, однако при этом нередко пользуется предоставленным в ст. 358 ГК РФ полномочием на снижение суммы неустойки, если она несоразмерна степени нарушения обязательства. Это означает, что суд вправе снизить неустойку до минимума, что иногда и происходит. Несомненно, что, как и в случае некачественного оказания услуги, потребитель вправе потребовать возмещения убытков (при их наличии) и компенсации морального вреда при наличии нравственных либо физических страданий.

В рамках исков, предъявляемых в связи с отказом туристской фирмой вернуть уплаченные потребителем денежные средства за услуги, не использованные вследствие отказа в выдаче визы консульским учреждением, потребители предъявляют требования о возврате всей суммы стоимости услуг, полагая, что вина в возникновении

невозможности выехать за рубеж лежит на турфирме, которая "не смогла правильно" оформить документы. Нередко туристы полагают, что вина турфирмы заключается в том, что она не проинформировала их о возможности такого исхода и о размере финансовых потерь в случае отказа в визе. Как правило, установить вину турфирмы (нарушения при оформлении необходимых документов) невозможно, поскольку консульские учреждения редко предоставляют сведения о причинах отказа в выдаче въездных документов. В этом случае суд приходит к разумному выводу, что турфирма не должна возвращать деньги из-за невозможности исполнения обязательства, возникшей по причинам, не зависящим ни от одной из сторон договора. Иски, основанием которых является непредоставление информации о возможности отказа в выдаче визы консульским учреждением, также обычно не подлежат удовлетворению, поскольку причинная связь между непредоставлением такой информации и отказом в визе отсутствует.

В практике нередко возникают ситуации, когда граждане не могут или не хотят воспользоваться туристскими услугами уже после заключения договора об оказании туристских услуг. Поскольку сумма их стоимости вносится авансом уже при заключении договора, при его расторжении возникают споры о размере подлежащей возврату суммы, а нередко и о том, должны ли вообще возвращаться какие-то деньги. Особенно многочисленны иски такого рода при заключении так называемых таймшерных договоров. Граждане, раздумавшие пользоваться услугами по таким договорам, почти незамедлительно обращаются в организации с требованием расторгнуть договор и вернуть уплаченные по договору денежные средства. Поскольку фирмы такого рода отказывают потребителям в удовлетворении их требований, суды просто загромождены исками к "таймшерным" организациям.

Единообразной практики по делам такого рода не сложилось, однако надо отметить, что в большинстве случаев выносимые судами решения

оказываются не в пользу потребителей. Отказ в выплате денежных средств обычно мотивируется фирмами (и впоследствии поддерживается судами) следующими причинами:

- фирмы в суде утверждают, что были понесены фактические расходы в связи с исполнением заключенных с потребителями договоров. Сумма фактических расходов, по утверждению фирмы, составляет 100% стоимости услуг;

- нередко фирмы включают в договоры с потребителями условия о том, что внесенные потребителем денежные средства удерживаются в качестве неустойки;

- встречаются ситуации, когда внесенная потребителем сумма называется в договоре задатком, который остается у другой стороны в случае, когда за неисполнение договора ответственна сторона, давшая задаток.

1. Право туриста на информацию

Права на информацию находится в ряду важнейших конституционных прав и свобод человека и гражданина, которые признаются и гарантируются в Республике Таджикистан. Признание и гарантии права на информацию в нашей стране отражают тенденцию следования требованиям международных принципов и стандартов по правам человека. Эти принципы и стандарты нашли свое воплощение в основополагающих международных соглашениях о защите прав и свобод человека.

Согласно статье 30 Конституции Республики Таджикистан каждому гарантируются свобода слова, печати, право на пользование средствами информации. Пропаганда и агитация, разжигающие социальную, расовую, национальную, религиозную и языковую вражду и неприязнь запрещаются. Государственная цензура и преследование за критику запрещаются. Перечень сведений, составляющую государственную тайну, определяется законом.

Права на информацию имеет многоаспектный характер, что предполагает его дифференциацию на ряд основных юридических возможностей, которые вытекают из содержания конституционных положений и основных принципов, закрепленных в международных соглашениях.

Во-первых, возможность доступа к информации, которая реализуется через право каждого свободно искать ее и получать. Во-вторых, возможность обмена информацией, которая реализуется через право ее предавать и распространять. В-третьих, возможность производства информации, которая реализуется через ряд нормативных предписаний о свободе творчества, разработке и производства информационных систем, о культуре, о науке и т.п. Данные возможности детализированы в Законах РТ «Об информатизации», «Об информации», «О защите информации» и «О праве на доступ к информации». Это права распространяется на туриста как человека и гражданина.

Половина успеха путешествия зависит от правильно выбранной турфирмы, а в какой-то степени и от профессионализма менеджера или иного специалиста, помогающего вам подобрать тур, оформить все необходимые документы и, наконец, непосредственно формирующего для вас путешествие. Возможно ваши друзья и знакомые вот уже несколько лет довольно удачно путешествуют с помощью того или иной турфирмы. Но при этом такое взаимопонимание отнюдь не всегда означает, что и в отношении вас может пройти все также гладко и благополучно. Ведь порой хорошо спланированный отпуск зависит от очень многих объективных и субъективных причин, поэтому чтобы исключить хотя бы часть «неприятных сюрпризов», все же не стоит слепо доверять чьим-то советам, а разумно подойти к выбору исполнителя туристских услуг.

Пожалуй, самой важной информацией, которой вам необходимо располагать, обращаясь в турфирмы с целью приобретения туристских

путевок, является перечень ваших прав, которыми вас наделил законодатель.

Информация может быть представлена не только в письменном виде, но и в качестве каталогов, просмотре сайтов на компьютере, в качестве устного рассказа и т.п. А это, в свою очередь, дает возможность недобросовестным турфирмам впоследствии сослаться на то, что необходимая информация была доведена до вашего внимания, но вы якобы в силу своей невнимательности этого не запомнили. В суде такой спор «говорили - не говорили, слушал - не слышал» в конечном итоге ни к чему не приведет. У вас отсутствуют доказательства, что вам такая информация не предоставлялась, а турфирма принесет целую кипу каталогов и распечаток из Интернета, ссылаясь, что именно эта информация была вам предоставлена. И чью сторону в этом случае примет судья, можно только догадываться. Во избежание таких неприятных инцидентов определите для себя - какая именно информация для вас является принципиальной, и постарайтесь зафиксировать ее в письменном виде. Например, предложите специалисту турфирмы сделать для вас распечатки, включить необходимые условия в договор, то есть зафиксировать, какая именно информация была вам предоставлена. При этом на таких письменных документах должна стоять подпись лица, их создавшего, и печать турфирмы.

В противном случае вы не сможете доказать, что эта информация была предоставлена вам именно этой турфирмой. Как правило, наиболее актуальной и вызывающей впоследствии спорные ситуации является информация о комплексе услуг, которые оплачены турпутевкой (индивидуальный документ, являющийся формой договора между производителем и потребителем туристских услуг и подтверждающий их оплату), и те, которые требуют дополнительной оплаты. Попросите менеджера фирмы предоставить вам в письменном виде перечень услуг, которые будут вам предоставлены бесплатно. И если в последующем вам

придется оплачивать какую-либо из услуг, перечисленных в списке, то это будет являться ненадлежащей информацией, представленной турфирмой, а следовательно, вы сможете взыскать их стоимость и компенсацию морального вреда, так как будете иметь все необходимые для этого доказательства.

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

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

Важным условием удачного тура (туристское путешествие (поездка) по определенному маршруту в конкретные сроки, обеспеченное комплексом туристических услуг по размещению, перевозке, питанию, экскурсионных услуг, а также услуги гидов - переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, при обеспечении гарантий их безопасности, защиты и сохранения здоровья туристов) является совпадение ваших ожиданий с действительными

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

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

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

В связи с этим необходимо исходить из требований и стандартов, установленных действующим законодательством. В частности на территории Республики Таджикистан действует «Правила предоставления гостиничных услуг в Республике Таджикистан», утвержденные постановлением Правительства РТ от 6 июня 2005 г. № 209. В указанной Правиле используются следующие основные понятия:

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

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

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

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

- Правила представления гостиничных услуг в РТ;
- сведения об Исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
- документы (если они имеются), подтверждающие добровольную сертификацию туристских услуг, предоставляемых организацией (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;

- сведения о форме и порядке оплаты услуг;

- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен Исполнителем;

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

- порядок проживания в гостинице;

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

- сведения об органе по защите прав потребителей приметной администрации, если такой орган имеется;

- сведения о вышестоящей организации. Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, прав противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами. Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на государственном языке.

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

Цена номера (места в номере), а также форма его оплат устанавливаются исполнителем. Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере). Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора требованиям,

обычно предъявляемым к этим услугам. Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

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

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получению;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Такая обязанность Исполнителя предоставляет вам право требовать выполнения указанных условий, в случае, если они вам необходимы. Особое внимание следует обратить на распределение ответственности при обеспечении сохранности принадлежащих вам вещей. В соответствии со ст. 999 ГК РТ Исполнитель отвечает за сохранность ваших вещей. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

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

Однако реализация указанных Правил невозможна без определенной классификации гостиниц. В настоящее время все большее и большее число гостиниц, в том числе частных, позиционируют себя как носители определенного количества звезд, что соответственно накладывает на них определенные обязательства по набору услуг и качеству сервиса. В Республике Таджикистан разработаны определенные требования, которые

предъявляются к гостиницам различных категорий. Поэтому было бы неплохо перед поездкой ознакомиться, каким именно требованиям должна отвечать выбранная вами гостиница, в случае несоответствия у вас появится, обоснованное право предъявить претензию турфирме.

Системе классификации гостиниц и другие средств размещения подразделяет гостиниц на категорию «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одно звезда». В системе классификации гостиниц и другие средств размещения применяются следующие термины и определения:

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

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

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

4) сюит - номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинет и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кровать (200 см х 200 см), с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз) и дополнительным гостевым туалетом;

5) апартамент - номер площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование;

6) люкс - номер площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни) с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек;

7) студия - однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и

планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;

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

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

10) номер третьей категории - номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: в средствах размещения круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в средствах размещения сезонного функционирования;

11) номер четвертой категории - номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м^2 в средствах размещения круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в средствах размещения сезонного функционирования;

12) номер пятой категории - номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м^2 в средствах размещения круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в средствах размещения сезонного функционирования;

13) знак категории гостиницы и другого средства размещения - форма доведения до потребителей и других заинтересованных сторон информации об аттестации гостиницы и другого средства размещения на

соответствие определенной категории. Графически знак категории гостиницы и другой средства размещения представляет собой совокупность от одной до пяти пятиконечных звезд правильной формы произвольного размера.

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

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

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О туризме» в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии. Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий. По требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия. Страхование рисков в туризме, связанных с повышенной опасностью для

жизни и здоровья туристов, требующих высоких затрат по спасению, производится субъектами туристской деятельности по согласованию с туристами. Страхование иных рисков является добровольным и осуществляется туристами самостоятельно или через субъектов туристской деятельности.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания. Страховой полис оформляется на таджикском языке и государственном языке страны временного пребывания. По требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

Исполнитель также обязан предоставить возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора на туристское обслуживание туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан.

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

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

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

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

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

Однако для того, чтобы правильно и осознанно выбрать подходящий для вас тур, вам необходимо располагать все информацией, которую можно о нем представить. Задача турфирмы - довести до вас указанный объем информации. Исполнитель (которым и является в данном случае

турфирма) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте (право на тур, предназначенное для реализации туристу, в соответствии с правилами, установленными государством) обеспечивающую возможность его правильного выбора. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

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

- об общей цене туристского продукта в сомни, о правилах и условиях эффективного и безопасного использовании туристского продукта;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает

в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

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

- об иных особенностях путешествия.

Если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю, наряду с вышеуказанной информацией, следующие сведения:

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

- о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги договору на туристское обслуживание, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в Законе РФ «О туризме», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором).

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

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

2. Договор с туристской фирмой

Именно от того, насколько полно и грамотно будет он заключен договор на туристское обслуживание, будет зависеть, насколько гарантирован вам отдых, соответствующий вашим ожиданиям или, по крайней мере, возможность впоследствии взыскать с турфирмы компенсацию за все причиненные вам неудобства.

Как правило, туристская путевка, которую вы приобретаете, включает в себя определенный комплекс услуг, который называется туристский продукт. В соответствии с статьями 13 и 14 Закона РФ «О туризме» субъекты туристской деятельности при организации туристской поездки оформляют и выдают туристу путевку типового образца за подписью ответственного лица, заверенной печатью данного предприятия (субъекта). Договор (контракт) считается заключенным, если турпредприятие выдает путевку, а клиент вносит соответствующую плату согласно условиям договора (контракта). Туристы на совершение путешествия получают типовую путевку, подтверждающую заключение договора на тур, за подписью соответствующего лица и заверенной печатью продавца. Корешок путевки остается у продавца тура.

Путевка должна содержать следующие атрибуты:

- 1) название, адрес, торговую марку туристской организации, наличие у продавца лицензии, ее номер и дату выдачи;
- 2) фамилию, имя и отчество туриста, получившего путевку, номер заграничного паспорта, если путевка именная;
- 3) характеристику и стандарты всех услуг, включая размещение, питание, транспортные и другие услуги, включенные в стоимость, а также наличие условий страхования;
- 4) общую стоимость тура и условия оплаты ее клиентом (полная предоплата, частичная, аванс, по факту получения услуг);

5) описание условий и обстоятельств, при которых турист может отказаться от поездки (без возмещения ущерба, частичное возмещение убытков организатору тура);

6) описание форм и размеров компенсации туристу за нарушение условий его поездки, оговоренных в путевке и допущенных по вине субъектов туристской деятельности, организовавших тур и обслуживание;

7) другие условия по согласованию между клиентом и организатором тура.

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками. Однако учитывая повышенные требования, которые предъявляются законодателем к туроператорам, далеко не все турфирмы, которые реализуют турпродукты на рынке туристских услуг, являются туроператорами.

Закон РТ «О туризме» допускает реализацию турпутевок третьим лицом, которое не является «автором» тура. Конечно, речь идет о турагенте. Продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором, заключаемым между туроператором и турагентом, - от своего имени.

Туристу предоставлено право по требовать от турагента информации о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированные туроператором. В связи с этим необходимо представлять, какая информация может быть отнесена к существенным условиям такого договора и, следовательно, какую информацию вы будете вправе требовать от турагента.

В договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должны содержаться:

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

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

- условие, предусматривающее возможность (невозможность) заключения турагентом субагентских договоров. Данное условие является очень важным, поскольку большинство крупных турагентов предпочитают работать «на проценте» и поручают реализовывать туры более мелким турфирмам. Такое право турагентов на заключение ими субагентских договоров должно быть прямо предусмотрено в договоре;

- порядок взаимодействия туроператора и турагента в случае предъявления им претензий туристов или иных заказчиков по договору на туристское обслуживание. Не менее важное условие, поскольку, как

правило, отражает процедуру взаимоотношений турагента и туроператора в случае обращения туриста с претензией. В данных положениях могут предусматриваться сроки сообщения турагента туроператору о поступившей претензии, границы ответственности каждой стороны договора, совместное представительство интересов в судебном заседании и т.п. вопросы;

- условие, предусматривающее возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам страхового возмещения по договору страхования туроператора в случае заключения договора на туристское обслуживание между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом. Данное положение является достаточно новым и пока нередко не включается в договоры, хотя это является прямым нарушением действующего законодательства. В обязательном случае в договоре должна быть предусмотрена возможность туриста реализовать свое право на выплату ему страхового возмещения;

- взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору на туристское обслуживание. Данные положения имеют своей целью разграничить вопросы ответственности перед туристом таким образом, чтобы в случае возникновения спорных ситуаций действия турагента и туроператора были четко скоординированы и заранее оговорены, для того чтобы не возникало ситуаций «перекладывания» ответственности друг на друга.

Как следует из вышеприведенного перечня условий договора, почти все они могут быть интересны для потребителя поскольку отражают не только порядок взаимоотношений между туроператором и турагентом по их рабочим вопросам, но и прежде всего, порядок их взаимоотношений в

связи с оказанием услуг туристам и их взаимной ответственности в случае ненадлежащего качества предоставленных услуг.

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

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

Необходимо отличать существенные условия договора на туристское обслуживание, который заключается между туроператором и туристом, и договором, который заключается между турагентом и туристом.

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

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

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

печать по ошибке. Такие разночтения не допустимы и снижают ваши шансы при возникновении спорных ситуаций. В случае если фактическое место нахождения туроператора не совпадает с его местонахождением, указанным в учредительных документах, то в договоре должны быть указаны оба адреса. Если вы заключаете договор с представительством туроператора или его филиалом, то это также должно найти свое отражение в договоре. При этом в зависимости полномочий и юридического статуса указанных представительств или филиалов договор может заключаться непосредственно от их имени или от имени главной организации;

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

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

- общая цена туристского продукта в сомони.

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

или евро, то вы вправе потребовать, чтобы указанная стоимость была переведена в сомони и указана в договоре.

Потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре на туристское обслуживание. В связи с этим обратите внимание, насколько четко и определенно в договоре прописаны условия оплаты тура, насколько они отвечают вашим интересам и возможностям.

Важным условием, предусмотренным действующим законодательством, является запрет Исполнителю без согласия потребителя оказывать последнему дополнительные услуги за плату. Вы вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от Исполнителя возврата уплаченной суммы. Но при этом имейте в виду, что необходимо разграничивать услуги, включенные в тур, и услуги, которые являются дополнительными. Приобретая тур, вы оплачиваете единую денежную сумму (которая может быть внесена также частями), указанную в договоре в качестве стоимости тура. Все остальные услуги, которые требуют дополнительной оплаты и которые не входят в тур, Исполнитель вам навязывать не вправе. Так, например, редко турфирмы предлагают заранее приобрести какие-либо билеты на экскурсии, в лучшем случае убеждая туриста, это обойдется для него дешевле, чем приобретать эти услуги на месте, а в худшем случае просто автоматически включению таких дополнительных услуг в договор на туристское обслуживание. Обратите внимание - вы совершенно обязаны приобретать такие услуги, если не желаете это делать, а турфирма в свою очередь не имеет права отказывать вам в продаже тура, если вы откажетесь от приобретения предлагаемых ей дополнительных услуг. В противном случае это будет грубейшим нарушением с ее стороны действующего законодательства. Поэтому прежде чем подписать договор, внимательно ознакомьтесь с перечнем услуг и их стоимостью, которые перечислены в договоре, определитесь - не включены ли в договор какие-либо

дополнительные услуги, от приобретения которых вы бы хотели отказаться. Учтите, что если подпишете договор, в котором предусмотрена необходимость о платить дополнительные услуги, то доказать, что такие услуги были «навязаны» туроператором или турагентом будет практически невозможно, поскольку подписание договора подразумевает не только согласие со всеми содержащимися в нем условиями, но и обязательное ознакомление с ними. Поэтому не экономьте время на внимательном прочтении договора, в противном случае вы рискуете приобрести ненужные вам услуги. Оплата договора на туристское обслуживание производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Республики Таджикистан;

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

В данном случае во многом объем предоставленной турфирмой информации будет зависеть только от вас. Насколько требовательно вы отнесетесь к письменной фиксации предоставленной вам информации, настолько увеличатся в дальнейшем ваши гарантии защитить свои права в случае их нарушения. Обратите внимание, что законом установлены лишь общие моменты, которые должны быть отражены в договоре или турпутевке, которая является его неотъемлемой частью. Но при этом одни и те же сведения могут быть отражены в усеченном или полном размере. Так, например, отправляясь на любой курорт, прежде всего, хочется, чтобы гостиница располагалась в непосредственной близости от моря. Законодатель предусмотрел на этот случай обязанность туроператора указать местонахождение средства размещения. Но указать его можно по-

разному. Например, в первом случае можно указать «гостиница «Шарора», село Варзобгес». Во (втором случае, расположение этой же гостиницы можно указать по-другому: «гостиница «Шарора», село Варзобгес, поблизости от озера (100-150 метров)». Таким образом, в первом случае туроператор может вам на словах пообещать, что ваша гостиница в двух минутах от озера, но если вы обнаружите на курорте, что до озера от гостиницы нужно добираться минимум полчаса и на общественном транспорте, то вряд ли вы сможете доказать, что вам предоставлялась иная информация. А вот если подробное место расположения гостиницы будет прописано в договоре, то, обнаружив на курорте несоответствие, вы сможете без труда доказать свою правоту и восстановить нарушенные права. Вышеизложенное позволяет сделать вывод о том, что необходимо отнестись со всей внимательностью к описанию потребительских свойств туристского продукта и по возможности требовать от туроператора их подробного письменного описания, даже если это «не вписывается» в типовой договор.

Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным законами и иными нормативными правовыми актами Республики Таджикистан, а также договору на туристское обслуживание. Обратите внимание, что ответственность за невыполнение указанного требования действующего законодательства установлена взаимная - и туроператора, который формирует тур, и турагента, который этот тур реализует.

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

обязательные требования определенного рода туристскому продукту, Исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие этим требованиям;

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

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

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

Такой срок и порядок подачи претензий предусмотрен Законом РФ «О туризме». Фактически туроператору остается лишь не забыть включить указанное положение в разработанный им договор. Несмотря на это у туроператора остается право увеличить срок подачи претензии и/или

уменьшить срок ее рассмотрения, то есть создать для туриста условия более благоприятные по сравнению с установленными законодателем. Но это скорее исключение, чем общее правило среди туристских компаний. Находясь в путешествии, туристу, недовольному оказываемыми услугами, совершенно не обязательно пытаться отправить претензию немедленно из места его пребывания. Достаточно лишь зафиксировать каким-либо образом ненадлежащее качество услуг или их несоответствие услугам, предусмотренным договором, и затем, уже вернувшись из тура, самостоятельно или с помощью юриста предъявить претензию туроператору;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, а также информация об основаниях осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора. В связи с этим пока еще не все туроператоры оперативно отреагировали на указанные изменения законодательства, поэтому рассчитывайте, что обязательно найдете в каждом договоре такие условия. Фактически это обязанность туроператора включить такие условия в договор, чтобы в обязательном порядке довести их до сведения туриста, но если этого не сделано, вовсе не означает, что такие условия нельзя будет применить в случае возникновения соответствующей ситуации. Это является нарушением со стороны туроператора действующего законодательства, но положения самого законодательства будут в любом случае применимы в случае необходимости, поэтому при отсутствии таких положений в договоре у вас не должно быть поводов для беспокойства.

По общему правилу туроператор вправе включить в договор и иные условия в случае, если они не противоречат действующему законодательству и не ухудшают права и интересы туриста. В любом случае иные условия указанного договора определяются по соглашению

сторон. То есть если вы не согласитесь с предложенными вам условиями, то договор не может быть заключен.

Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора на туристское обслуживание.

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

- условия договора, признанные существенными для договора между туроператором и туристом, которые были указаны выше;

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента.

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

- информацию о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу услуги по договору на туристское обслуживание, является туроператор.

В договоре, который вы заключаете с турагентом, независимо от того, заключается он от имени турагента или от имени туроператора, в обязательном порядке должна присутствовать полная и достоверная информация о туроператоре, который сформировал реализуемый вам тура. В случае если такая информация отсутствует, то обязательно требуйте от турагента ее внесения в условия договора. Это связано, прежде всего, с

взаимной ответственностью туроператора наряду с турагентом перед туристом за надлежащее качество предоставляемых ему услуг в рамках договора. И если вы в момент заключения договора не будете располагать информацией, кто является «автором» тура, то впоследствии вряд ли вам удастся узнать кому еще, кроме турагента, вы сможете предъявить претензии, если останетесь недовольны туристской поездкой. В связи с этим позаботиться о защите своих прав лучше заранее;

- информацию о возможности туриста в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 10 Закона РТ «О туризме», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора.

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

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

Нередко в целях привлечения большего числа туристов туристские фирмы организуют определенные конкурсы лотереи и т.п. мероприятия, участниками которых становятся покупатели того или иного тура. Содержащей сообщение о проведении стимулирующей лотереи, конкурса, игры или иного подобного мероприятия, условием участия в которых является приобретение конкретного туристского продукта, должны быть указаны:

- сроки проведения такого мероприятия;
- источник информации об организаторе такого мероприятия, о правилах его проведения, количестве призов или в игравшей по результатам такого мероприятия, сроках, месте и порядке их получения.

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

Однако иная ситуация складывается в случае, если вы решили проявить инициативу и обращаетесь к Исполнителю с определенными указаниями по способу предоставления вам услуг. Например, вместо доставки до места размещения обычным автобусом вы просите за дополнительную плату предоставить вам вертолет и т.п. В этом случае

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре на туристское обслуживание. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, исполнитель отказаться от исполнения договора на туристское обслуживание и потребовать возмещения убытков. Таким образом, изменяя на свой вкус условия договора и предлагая их выполнить исполнителю, имейте в виду, что у Исполнителя остается право вернуть все в прежний вид либо вообще отказаться от исполнения такого договора, если ваша фантазия невыполнима либо может повлечь какие-либо негативные обстоятельства. Поэтому в этом случае все же имеет смысл прислушиваться к мнению специалиста, чтобы не оказаться в конечном итоге у «разбитого корыта».

Отдельные требования установлены действующим законодательством относительно информации, которая становится известна турфирме (ее сотрудникам) при реализации турпродукта. Во избежание каких-либо «утечек информации» на Исполнителя возлагается обязанность принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о лученных исполнителем в процессе оказания услуг персональных потребителя, в том числе при их обработке и использовании. В случае если вам стало известно о распространении кающейся вас информации без вашего согласия, то вы в праве обратиться за защитой своих прав в судебные органы и требовать компенсации убытков, в том числе морального вреда.

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарант оплаты медицинской помощи лицам, временно находящим на ее территории, исполнитель

обязан обеспечить предоставление таких гарантий в форме страхового медицинского полиса. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителями маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья). В этом случае в качестве неотъемлемых приложений договора должен выступать соответствующие страховые, медицинские полисы которых должны быть перечислены необходимые условия предусмотренные действующим законодательством.

К сожалению, нередки ситуации, когда, казалось бы, и договор составлен замечательно, и турист его своевременно подписал, однако по каким-либо причинам менеджер турфирмы его «не успевает» передать туристу. Такие причины могут быть не связаны с негативными последствиями - например, отсутствует полномочное лицо, которое вправе подписывать договоры, в офисе нет печати, неизвестна какая-либо информация, подлежащая внесению в договор и т.п. Но нередки случаи, когда турагенту (туроператору) «спокойнее», если оба экземпляра договора останутся лежать в офисе. Такая ситуация недопустима. Более того, в соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора на туристское обслуживание, туристскую путевку, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

Однако, как правило, договор заключается за определенное время до начала путешествия. И в течение этого времени могут произойти различные изменения ситуации, как у турфирмы, так и у вас, поэтому иногда возникает необходимость отказаться от приобретенного тура или

изменить его условия - например, скорректировать сроки путешествия, изменить место пребывания и т.п. Но при этом следует учитывать то обстоятельство, что в это время договор уже заключен и им определены строго условия и обязательства, которые каждая из сторон взяла на себя, поэтому односторонний отказ или изменение условий договора может существенно ухудшить интересы другой стороны, кроме того, на этом этапе изменения договора также затрагиваются финансовые вопросы. Именно поэтому законодательно предусмотрен особ порядок изменения или расторжения договора. В соответствии действующим законодательством РФ каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора на туристское обслуживание в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. При этом четко ограничен круг таких обстоятельств. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

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

- изменение сроков совершения путешествия. Данное основание как повод для расторжения договора возможно, как со стороны туриста, так и со стороны туристской фирмы. Изменение сроков совершения путешествия может возникнуть и по субъективным причинам, в связи с определенными обстоятельствами, возникшими у туриста и в связи со сменой графика полетов или движения ж/д. транспорта, изменения дат

заезда в отель и т.п. В случае если новые сроки не устраивают какую-либо из сторон, у нее ее право расторгнуть договор;

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

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

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

Порядок и условия изменения или расторжения договора на туристское обслуживание в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора) определяются Гражданским Кодексом Республике Таджикистан.

Особо оговорен в законодательстве случай возможного расторжения договора в случае угрозы безопасности туриста. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения

договора на туристское обслуживание или его изменения. Но при этом следует учитывать, что наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями органов государственной власти, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с законами. При расторжении до начала путешествия договора на туристское обслуживание в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг. В соответствии с ст. 13 Закона РФ «О туризме» субъект туристской деятельности может расторгнуть договор без возмещения убытков при условии, что факт расторжения доведен до сведения туриста лично не менее чем за 15 дней до даты, с которой поездка должна начаться, при наличии непреодолимых обстоятельств, независящих от его воли и препятствующих осуществлению тура или предоставлению услуг. При этом вся сумма, полученная в виде предоплаты, возвращается туристу.

Особое внимание следует обратить на такой важный, как правило, практически заключительный раздел договора, как ответственность. При этом в указанном разделе обычно указывается ответственность обеих сторон, и туристу желательно внимательно ознакомиться с основаниями для применения мер ответственности, как к туристской фирме, так и к нему как к потребителю туристских услуг. Следует обратить внимание, что нередко в договорах на оказание туристских услуг, которые обычно составляются представителями туристских фирм, присутствуют довольно размытые положения об ответственности турфирмы, но зато целый раздел посвящен ответственности туриста. Без сомнения, туристская фирма, нарушившая свои обязательства по договору и тем самым нарушившая права туриста, понесет ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства независимо от того, упоминается ли это или нет в договоре на оказание туристских услуг, но все-таки турфирма,

которая изначально не желает показать туристу равную с ним ответственность за исполнение условий договора будет вызывать большее недоверие, чем фирма которая справедливо распределит ответственность за нарушение условий договора каждой из сторон. Туроператор несет предусмотренную законодательство РФ ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору на туристское обслуживание (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывали эти услуги). Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если законами и иными нормативными правовыми актами РФ не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Туроператор отвечает перед туристами также за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

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

3. Авиаперелет

Голубое небо в иллюминаторе, ровный гул мотора, удобное кресло и счастливое ощущение начала отпуска, казалось бы, что может быть приятнее. Однако чтобы полет действительно удался, а не был испорчен, например, во время проведения предполетного досмотра или в случае

задержки рейса и тому подобных непредвиденных ситуаций необходимо прежде всего знать, какими правами вы обладаете в той или иной ситуации и каким наилучшим способом исключить нарушение ваших интересов со стороны авиакомпаний, туроператора и других лиц, от которых в той или иной мере зависит общее «настроение» полета.

Прежде всего, следует иметь в виду, что авиаперелет - это достаточно серьезное мероприятие, поскольку связано с повышенным риском и опасностью для жизни и здоровья путешествующих лиц. Достаточно пристальное внимание удалено организации авиаперелета и в законодательстве. В Республике Таджикистан действует Воздушный кодекс РТ от 13 ноября 1998 г., № 720 регулирующий данный вопрос.

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

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

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

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

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

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

Несопровождаемые дети в возрасте от двух до двенадцати лет могут перевозиться под наблюдением перевозчика только после оформления родителями, усыновителями, опекунами или попечителями в соответствии с правилами перевозчика письменного заявления на перевозку несопровождаемого ребенка. По просьбе родителей, усыновителей, опекунов или попечителей перевозка под наблюдением перевозчика может распространяться на детей в возрасте до шестнадцати лет.

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

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

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

Пассажир обязан самостоятельно определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья. Перевозка пассажира в кресле-коляске, неспособного передвигаться самостоятельно, или больного на носилках производится в сопровождении лица, обеспечивающего уход этим пассажиром в полете. Правилами перевозчика может быть предусмотрена перевозка пассажира в кресле-коляске, неспособного передвигаться самостоятельно, или больного на носилках под наблюдением перевозчика. Перевозка больного на носилках производится с предоставлением ему дополнительных мест на воздушном судне с оплатой, установленной перевозчиком. Перевозчик вправе отказать в перевозке пассажира в кресле-коляске, больного на носилках при отсутствии на отдельных воздушных судах условий, необходимых для перевозки таких пассажиров. Пассажир, лишенный зрения и/или слуха, перевозите с сопровождающим лицом или без сопровождающего под наблюдением перевозчика, если такая перевозка предусмотрена правилами перевозчика. Пассажир, лишенный слуха, по согласованию с перевозчиком может перевозиться без сопровождающего. Пассажир, лишенный зрения, по согласованию с перевозчиком может совершать поездки в сопровождении собаки поводыря. Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-поводыря может быть произведена при предъявлении перевозчику документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-поводыря. Собака-поводырь, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Собака-поводырь должна иметь ошейник и

намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

Несопровождаемый пассажир, лишенный зрения и/или слуха, пассажир в кресле-коляске, неспособный передвигаться самостоятельно, или больной на носилках принимается к перевозке под наблюдением перевозчика по согласованию с перевозчиком и после оформления в соответствии с правилами перевозчика письменного заявления на перевозку под наблюдением перевозчика. Однако какие бы пассажиры ни были - маленькие или большие - в любом случае они перевозят с собой багаж.

Багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления, аэропорту трансферт, аэропорту остановки или другом пункте регистрации. Пассажир воздушного судна имеет право провоза своего багажа в пределах установленной нормы без дополнительной платы (далее - норма бесплатного провоза багажа). Нормы бесплатного провоза багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире, устанавливаются перевозчиком в зависимости от типа воздушного судна и не могут быть менее чем десять килограммов на одного пассажира. Перевозчик обязан принять к перевозке багаж в пределах нормы бесплатного провоза багажа.

Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимается к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и при условии оплаты пассажиром провоза такого багажа, за исключением случаев, когда провоз такого багажа был согласован с перевозчиком и оплачен при бронировании. Если пассажир предъявил к перевозке багаж весом и/или размером меньшим, чем им было забронировано и предварительно оплачено, разница в оплате перевозки между забронированным и фактическим весом и/или размером багажа подлежит возврату пассажиру.

Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа. Ценность зарегистрированного багажа объявляется за каждого места багажа в отдельности. За перевозку багажа с объявленной ценностью взимается плата, размер которой устанавливается перевозчиком. Оплата перевозки багажа с объявленной ценностью удостоверяется ордером разных сборов или квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа, в которой указываются пункты, между которыми пассажиром заявлена перевозка багажа с объявленной ценностью.

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

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

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

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

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

Вес одного места зарегистрированного багажа не должен превышать пятьдесят килограммов. Зарегистрированный багаж пассажира должен перевозиться на том же воздушном судне, на котором следует пассажир.

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

Перевозка указанного багажа оплачивается исходя из его фактического веса по установленным перевозчиком тарифам независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа. При вынужденном понижении класса обслуживания пассажир имеет право перевозки багажа по норме бесплатного провоза багажа, установленного для оплаченного класса обслуживания.

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

С момента сдачи зарегистрированного багажа перевозит и до момента его выдачи доступ пассажира к зарегистрированному багажу запрещается,

кроме случаев проведения идентификации или дополнительного досмотра соответствующими уполномоченными службами.

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

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

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

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

багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должна обеспечивать его крепление на пассажирском кресле.

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

В качестве багажа могут перевозиться комнатные животные (птицы). Комнатные животные (птицы) могут перевозиться в салоне воздушного судна с согласия перевозчика. При перевозке комнатных животных (птиц) пассажир обязан предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Республики Таджикистан, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка. Комнатные животные (птицы) при перевозке воздушным транспортом должны быть помещены в крепкий контейнер (клетку), обеспечивающий необходимые удобства при перевозке, с доступом воздуха и надежным запором (замком). Дно контейнера (клетки) должно быть плотным, водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. Контейнер (клетка) должен исключать просыпание абсорбирующего материала. Клетка для птиц должна быть покрыта плотной светонепроницаемой тканью. Вес комнатного животного (птицы), вес контейнера (клетки) и пищи, предназначенной для питания животного (птицы), не включается в норму бесплатного провоза багажа оплачивается пассажиром в соответствии с тарифом, установленным перевозчиком.

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

Итак, основные права туриста - будущего пассажира уже известны, остается лишь выбрать маршрут и приобрел билет на необходимый для вас

рейс. Если вы путешествуете с помощью туристского агентства, то, как правило, туроператор продает уже сформированный тур, который в том числе включает в себя перелет до места пребывания и обратно а, следовательно, вы будете избавлены от необходимости самостоятельного бронирования и покупки билетов на самолет. Но в настоящее время все большее число туристов предпочитает путешествовать, самостоятельно выбирая маршрут, и так или иначе им приходится сталкиваться с процедурой бронирования авиабилетов.

При бронировании, как правило, используются автоматизированные системы бронирования. Бронирование должно быть отражено в системе бронирования перевозчика. Информация о произведенном бронировании должна быть предоставлена перевозчиком или уполномоченным агентом пассажиру, грузоотправителю. Бронирование пассажирского места и провозной емкости для пассажира предполагает перевозку пассажира и его багажа в дату, рейсом и по маршруту на которые было произведено бронирование.

Пассажир для осуществления бронирования может обратиться к перевозчику или уполномоченному агенту непосредственно в пункты продажи перевозок либо по телефону, электронной почте и т.п. либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно через информационные системы. Так, в настоящее время весьма распространенным способом бронирования является использование сети Интернет. Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и, при наличии, - об особых условиях перевозки пассажира, багажа. В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится. Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона или иной способ контакта для его информирования.

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

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

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

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

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

- 1) пассажира с ребенком до 2 лет;
- 2) ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;
- 3) тяжелобольного пассажира;
- 4) больного на носилках;
- 5) пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего;
- 6) пассажира, лишенного зрения, с собакой-поводырем;
- 7) несопровождаемого пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;

8) пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (далее пассажир с ограниченной подвижностью);

9) пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;

10) багажа, превышающего установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа (далее - сверхнормативный багаж);

11) багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений (далее - негабаритный багаж);

12) багажа, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма (далее - тяжеловесный багаж);

13) багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;

14) валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмаза (далее — ценный груз);

15) груза с объявленной ценностью;

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

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

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

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

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

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

22) животных, птиц, насекомых, рыб и т.п.;

23) груза, требующего специальных условий перевозки;

24) человеческих останков и останков животных.

Бронирование аннулируется без предупреждения пассажира, грузоотправителя в следующих случаях:

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

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

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

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

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

- оформления билета с открытой датой отправления (без указания в билете фиксированной даты);
- оформления билета со статусом ожидания свободно провозной емкости (билет со статусом «на посадку»);
- оформления билета при наличии свободных провозных емкостей после окончания регистрации пассажиров и оформления багажа.

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

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

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

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

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

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

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

условий договора воздушной перевозки пассажира либо пассажиру оформляется новый билет.

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

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

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

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

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

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

контроля в соответствии с законодательством Республики Таджикистан, а также к месту посадки на борт воздушного судна.

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

Регистрация пассажиров и оформление багажа производятся на основании билета и документа, удостоверяющего личность пассажира, а также иных документов, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан, при необходимости.

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

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

При регистрации пассажиров и оформлении багажа обязаны предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки,

кроме следующих вещей: дамскую сумочка или портфель; папка для бумаг; зонтик; трость; букет цветов; верхняя одежда; печатные издания для чтения полете; детское питание для ребенка во время полета; телефон сотовой связи; фотоаппарат; видеокамера; портативен компьютер; костюм в портпледе; детская люлька при перевозке ребенка; костыли, носилки или кресло-коляска при перевозке пассажира с ограниченной подвижностью.

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

Номерная багажная бирка служит для опознавания каждого места зарегистрированного багажа. Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно прикрепляется специальная безномерная багажная бирка.

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

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

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

Пассажир должен прибыть к выходу на посадку на борт воздушного судна не позднее времени окончания посадки на рейс, указанного в посадочном талоне. Посадка пассажира на борт воздушного судна

производится при предъявлении пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс.

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

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

Основной задачей проведения предполетного досмотра является своевременное выявление, предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт воздушных судов лиц с оружием, боеприпасами, взрывчатыми веществами, легковоспламеняющимися, отравляющими, радиоактивными и другими опасными предметами и веществами, которые могут быть использованы для нанесения ущерба здоровью пассажиров членов экипажа воздушного судна, создания угрозы безопасности полета воздушного судна или могут явиться причин иного чрезвычайного (авиационного) происшествия, а также предотвращения незаконного

провоза опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности, и иных предмете и веществ, запрещенных или ограниченных к свободному обороту на территории Республики Таджикистан.

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

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

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

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

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

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

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

- наблюдать за поведением пассажиров в пунктах досмотра;

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

- досматривать багаж пассажиров, сдаваемый в камеру хранения;

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

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

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

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

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

- проверять у пассажиров соответствие билетов, оформленных в установленном порядке, и паспортных данных, устанавливая их подлинность, дополнительно осуществлять проверку подозрительных лиц

по информационно-поисковым базам данных Министерства внутренних дел Республики Таджикистан;

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

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

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

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

- задерживать лиц, нарушающих требования авиационной безопасности;

- составлять в пределах своей компетенции протоколы об административных правонарушениях.

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

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

- быть внимательными и вежливыми с пассажирами и не допускать действий, унижающих их достоинство;
- знать и обеспечивать выполнение правил при производстве досмотров;
- обладать необходимыми навыками по выявлению у пассажиров опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна, в том числе с применением ухищрения;
- представлять в установленном порядке материалы для принятия к нарушителям требований авиационной безопасности мер воздействия в соответствии с законодательством Республики Таджикистан;
- не допускать к полету пассажиров, уклоняющихся прохождения предполетного досмотра;
- проявлять бдительность, не допускать в стерильную зону через пункт досмотра не прошедших предполетный досмотр пассажиров, членов экипажей воздушных судов и авиационного персонала, грузы, почту, бортовые запасы воздушных судов и багаж;
- знать основные характеристики и правила эксплуатации технических и специальных средств;
- соблюдать правила техники безопасности при работе с техническими и специальными средствами и правила пожарной безопасности.

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

При досмотре багажа, грузов, почты и бортовых запасов воздушного судна состав группы досмотра определяется администрацией аэропорта, но в любом случае должен составлять не менее трех сотрудников службы

авиационной безопасности в одном пункте досмотра, при условии непрерывной работы за интроскопом не более 20 минут в час.

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

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

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

В местах продажи билетов, аэропортах, зонах регистрации пассажиров, перед зонами контроля, пунктами досмотра, в местах заполнения таможенных деклараций оборудуются световые табло, вывешиваются плакаты со специальной информацией по авиационной безопасности в соответствии с требованиями авиационных правил.

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

- запрещении перевозить на борту воздушного судна взрывчатые, отравляющие, легковоспламеняющиеся, радиоактивные и другие опасные вещества и предметы;
- обязательном прохождении предполетного досмотра пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах;

- ответственности, предусмотренной законодательством Республики Таджикистан, за провоз пассажирами на борту воздушного судна веществ и предметов, запрещенных к перевозке;

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

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

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

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

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

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

- предлагается пассажиру пройти через рамку стационарного металлоискателя;

- проводится досмотр содержимого багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире, верхней одежды (пальто, куртка, плащ, пиджак, головной убор), ремня, обуви;

- при срабатывании сигнализации стационарного металлоискателя: уточняются места расположения металлических предметов в одежде пассажира с помощью ручного металлоискателя; предлагается пассажиру повторно пройти через рамку стационарного металлоискателя после извлечения и проверки металлических предметов; производится досмотр пассажира с помощью ручного металлоискателя и ручным (контактным) методом досмотра при повторном срабатывании сигнализации.

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

Багаж и вещи, находящиеся при пассажире, который определен как потенциально опасный, подвергаются ручному (контактному) методу досмотра. Личный (индивидуальный) досмотр пассажиров проводится в специальных помещениях (кабинах) для личного (индивидуального) досмотра, оборудованных и содержащихся с соблюдением санитарно-гигиенических норм.

Личный (индивидуальный) досмотр пассажиров проводится в следующих случаях:

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

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

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

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

Личный (индивидуальный) досмотр проводится только лицами одного пола с досматриваемым пассажиром в присутствии двух свидетелей, с участием сотрудников органов внутренних дел на транспорте и составлением протокола. Запрещается проводить в одном помещении личный досмотр нескольких пассажиров одновременно.

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

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

Ручной (контактный) метод проводится при досмотре:

- пассажиров в просторной одежде, скрывающей очертания его тела;
- вещей, внутреннее содержание которых нельзя определить с помощью технических и специальных средств;
- багажа и вещей пассажира, определенного как потенциально опасного;
- всех пассажиров во время повышенной угрозы совершения акта незаконного вмешательства на воздушное судно определенного рейса.

При обнаружении у пассажира или в его багаже и вещи признаков или элементов взрывного устройства вызывают специалисты по взрывным устройствам - пиротехники. Следует обратить внимание, что в отношении определенных предметов багажа установлены дополнительные (повышенные) требования к их досмотру. Так, сотрудники, проводящим предполетный досмотр, обязаны:

- проверять радио- и телеаппаратуру, фото и киноаппаратуру, аудио- и видеотехнику, сотовые телефоны, персональные компьютеры, игрушки (полые и мягкие);
- включать и проверять работоспособность электрон и электрических приборов (при наличии подозрений);
- осматривать футляры (чехлы), вскрывать и проверять блоки питания, кассетные ниши, а также пленочные камер (включение аппаратуры, вскрытие крышек блока питания кассетных ниш осуществляет пассажир);
- дополнительно проверять визуально емкости с жидкостями и термосы;
- с музыкальных инструментов, которые по габаритам не могут быть досмотрены с помощью технических и специальных средств, снимать чехлы, вскрывать футляры, потряхивать их, отверстия и полости осматривать с использованием специального поворотного зеркала.

Немало прений между пассажирами и сотрудниками аэропорта возникает при попытке пассажиров пронести в салон самолета практически весь багаж, уповая на то, что багаж очень хрупкий,

бьющийся, ценный и т.п. В связи с этим следует иметь в виду, что в пассажирском салоне воздушного судна разрешается перевозить вещи и предметы, требующие особых мер предосторожности при обращении с ними: кино-, фотоаппаратуру, теле-, радиоаппаратуру, электронные приборы, музыкальные инструменты, изделия из стекла, фарфора, керамики.

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

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

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

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

Запрещено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, следующие опасные вещества и предметы:

1) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные:

- пороха всякие, в любой упаковке и в любом количестве;
- патроны боевые (в том числе малокалиберные);

- патроны к газовому оружию;
- капсули (пистоны) охотничьи;
- пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные,
- тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества;
- капсули-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур и т.д.;

2) сжатые и сжиженные газы:

- газы для бытового пользования (бутан—пропан) и другие газы;
- газовые баллончики с наполнением нервнопаралитического и слезоточивого воздействия и т.д.;

3) легковоспламеняющиеся жидкости:

- ацетон;
- бензин;
- пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов;
- метанол;
- ацетат (метиловый эфир); . сероуглерод;
- эфиры;

4) воспламеняющиеся твердые вещества:

- вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
- вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой:
 - калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и т.д.;
 - фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;

5) окисляющие вещества и органические перекиси:

- нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25% воды или растворителя;

- нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25% спирта;

- нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30% растворителя или 20% воды и т.д.;

6) токсичные вещества;

7) радиоактивные материалы;

8) едкие и корродирующие вещества:

- сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие;

- фтористоводородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и корродирующие вещества;

9) ядовитые и отравляющие вещества:

- любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;

- бруцин;

- никотин;

- стрихнин;

- тетрагидрофурфуриловый спирт;

- антифриз;

- тормозная жидкость;

- этиленгликоль;

- ртуть;

- все соли синильной кислоты и цианистые препараты;

- циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.;

- другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пилотов, экипаж воздушного судна, а также создающие помехи полету воздушного судна;

10) оружие: пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи, за исключением

случаев и в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан.

Разрешено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества:

1) в зарегистрированном багаже в грузовых, багажных отсеках воздушного судна с изолированным доступом пассажиров к багажу во время полета:

- арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасываемыми клинками, с запирающимися замками, имитаторы любого вида оружия;

- хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клин (лезвия) свыше 60 мм;

- алкогольные напитки с содержанием более 24%, но более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли, — не более 5 л на одного пассажира;

- жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24%;

- аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, выпускные клапаны баллончиков которых защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого, в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл - не более 2 кг или 2 л на одного пассажира;

3) в вещах, находящихся при пассажирах:

- термометр медицинский - один на пассажира;

- тонометр ртутный в стандартном футляре - один на пассажира;

- барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;

- одноразовые зажигалки - одна на пассажира;
- сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов - не более 2 кг на пассажира;
- 3% перекись водорода - не более 100 мл на пассажира;
- жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным:
 - в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1л - один пакет на пассажира.

Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично. Исключение по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальные диетические потребности. Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию. Доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной тор ли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

Администрация аэропорта, авиапредприятия, эксплуатанта вправе принимать решение о введении дополнительных мест по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевоз в салоне воздушного судна следующих предметов:

- штопоры;
- иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское обоснование);
- вязальные спицы;
- ножницы с длиной лезвия менее 60 мм;

- складные (без фиксатора) дорожные, перочинные но с длиной лезвия менее 60 мм.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Обнаруженные при досмотре пассажиров и членов экипажа воздушного судна опасные предметы и вещества, находящиеся в свободной продаже, но запрещенные к перевозке борту воздушных судов, изымаются с оформлением акта обнаружения и изъятия у пассажира и члена экипажа воздушного судна при производстве досмотра запрещенных

к перевозке опасных грузов, предметов или веществ, регистрируются в журнале учета актов обнаружения и изъятия у пассажиров и членов экипажа воздушного судна запрещенных к перевозке опасных грузов, предметов или веществ и передаю на хранение в специально оборудованный склад аэропорта в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

При изъятии у пассажира или члена экипажа воздушного судна не предъявленных при досмотре оружия, боеприпасов, опасных предметов или веществ, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна, принимается, решен о привлечении его к ответственности в соответствии с законодательством Республики Таджикистан. В случае допуска такого пассажира или члена экипажа воздушного судна к полету его багаж подлежит, дополнительному предполетному досмотру.

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

Контроль пассажиров в стерильной зоне, а также проверка отметок на билетах (за исключением случаев оформления билетов в электронном виде) и (или) посадочных талон о прохождении досмотра пассажирами, в том числе и транзитными, у трапа воздушного судна осуществляется работниками службы организации пассажирских перевозок аэропорта, авиационного предприятия, эксплуатанта. Процесс предполетного досмотра не должен увеличивать продолжительность обслуживания вылетающих пассажиров и влиять на регулярность выполняемых рейсов.

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

самолета, первое, о чем не стоит забывать, курение табака на воздушном транспорте запрещается при продолжительности полета менее трех часов.

Итак, что же вы вправе ожидать или требовать от перевозчика во время полета. Перевозчик предоставляет пассажиру на борту воздушного судна комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания, указанного в билете.

Объем услуг и порядок их предоставления определяется правилами перевозчика. Перевозчик должен обеспечить на борту воздушного судна:

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

- предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;

- первую медицинскую помощь;

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

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

При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам,

изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейсам более восьми часов в дневное время и более шести часов - в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

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

В основном Воздушном кодексе РТ также особое внимание уделено правам пассажира. И ее, пассажир знает свои права, то его перелет пройдет значительно комфортнее в тех случаях, когда происходят ситуации, посягающие на ущемление таких прав. В соответствии со ст. 99 ВК РТ пассажир воздушного судна имеет право:

- 1) проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством Республики Таджикистан и установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок;
- 2) бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы. Нормы бесплатного провоза багажа, в том числе вещей,

находящихся при пассажире, устанавливаются, в зависимости от типа воздушного судна и не могут быть менее чем двадцать килограммов на одного пассажира;

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

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

Иные пассажиры, имеющие право на бесплатную или льготную воздушную перевозку устанавливаются только законами Республики Таджикистан. Порядок предоставления пассажирам воздушных судов услуг и льгот устанавливается Общими авиационными правилами Республики Таджикистан.

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

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

1) нарушение пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных

законодательством Республики Таджикистан требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определёнными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;

2) отказ пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним Общими авиационными правилами Республики Таджикистан;

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

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

5) отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребёнка, за исключением случаев, предусмотренных законом;

6) нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающие угрозу безопасности полёта воздушного судна либо угрозу жизни и здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии с законом;

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

В случае прекращения по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза пассажиру, грузовладельцу, грузоотправителю возвращается сумма, уплаченная за воздушную перевозку, за исключением случая, предусмотренного законом.

В соответствии со ст. 101 ВК РТ пассажир воздушного судна имеет право отказаться от полета с уведомлением этого перевозчика не позднее, чем за двадцать четыре часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок не определен льготный срок, и получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму. При отказе пассажира воздушного судна от полета позднее установленного срока пассажир имеет право получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму с удержанием сбора, размер которого не может превышать двадцать пять процентов суммы, уплаченной за воздушную перевозку.

Однако кроме собственного желания пассажира на отмену запланированного авиаперелета может также произойти его вынужденный отказ от перевозки. Вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- изменения перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнения рейса не по расписанию;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- внезапной болезни пассажира либо болезни или смерти члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами;

- непредставления пассажиру обслуживания по классу указанному в билете;

- неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

Кроме того, перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях. Если вы имеете основания считать, что ваш отказ от перевозки является вынужденным, то перевозчик должен сделать об этом отметку в перевозочном документе либо выдать пассажиру иной документ, подтверждающий указанные выше обстоятельства. Отказ пассажира от перевозки в любых других случаях признается добровольным отказом от перевозки. Причина отказа существенно влияет на определение денежной суммы, подлежащей возврату пассажиру.

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

В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки или части перевозки в связи с нарушением сроков перевозки пассажиру

возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, за исключением случая, когда перевозка пассажира была выполнена частично, и пассажир принял выполненную часть перевозки. Если пассажир принял выполненную часть перевозки, пассажиру возвращается сумма за невыполненную часть перевозки. В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки по причинам, не связанным с нарушением сроков перевозки, пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена, либо сумма за невыполненную часть перевозки, если перевозка была выполнена частично.

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

Во время туристского перелета могут возникнуть крайне неприятные ситуации, в которых причиняется ущерб вашему багажу. На этот случай законодательно предусмотрена ответственность перевозчика. За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, перевозчик несет ответственность в следующих размерах:

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

2) 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 законодательством Республики Таджикистан минимальных размеров оплаты труда за килограмм веса багажа или груза;

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

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

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

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

не может предъявить багажную квитанцию или отрывной талон номерной багажной бирки, перевозчик может выдать багаж такому пассажиру при условии предъявления доказательства своих прав на этот багаж. Если перевозчик не выдал пассажиру зарегистрированный багаж в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира, то по письменному заявлению пассажира, оформленному на основании перевозочного документа, перевозчик обеспечивает необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа, включающие:

- направление запроса в аэропорт отправления о наличии багажа;
- направление запросов в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно;
- направление запроса о досылке багажа в случае его обнаружения.

Перевозчик обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа. Если зарегистрированный багаж не найден в течение двадцати одного дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать возмещения вред причиненного утратой зарегистрированного багажа. Если зарегистрированный багаж найден, то перевозчик обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт (пункт), указанный пассажиром, и по просьбе пассажира по указанному им адресу без взимания дополнительной платы.

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

4. Поведение в гостинице (отеле)

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

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

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

Помните, что услуга, предусмотренная вашим договором на туристское обслуживание, должна быть выполнена в полном объеме и в соответствии с теми особенностями, которые перечислены в договоре. Однако если все же сотрудник отеля ссылается на отсутствие в гостинице свободных номеров, соответствующих вашим требованиям и условиям, предусмотренным в турпутевке (ваучере), следует определиться, насколько такое несоответствие является для вас критичным. Если предлагаемый номер вам все же подходит, то имеет смысл попросить какой-либо приемлемой компенсации за такое несоответствие, на которое вы согласились, - например, бесплатного оказания какой-либо услуги, не предусмотренной вашим договором и т.п. Если же то, что предлагается в отеле, принципиально не устраивает вас как место будущего отдыха и не соответствует условиям турпутевки, то нежелательно вообще заселяться в такую комнату (номер), поскольку отстаивать свои права уже вселившись, будет значительно сложнее, чем отказавшись от такого «неподходящего» варианта. Если договориться с сотрудниками отеля не получается, то необходимо немедленно поставить в известность о данном инциденте

фирму туроператора, а также представителя туроператора, который, как правило, с определенной регулярностью посещает «вверенные» ему гостиницы. В большинстве случаев такие неприятные ситуации решаются в пользу туриста при грамотном использовании им своих прав. Если же достичь быстрого результата не удалось, то необходимо максимально подробно зафиксировать такие нарушения. Например, потребовать официальный документ, подтверждающий вселение в определенный номер, не соответствующий условиям турпутевки, или получить письмо невозможности вселения в положенный вам номер. Такие документы окажутся необходимыми в случае, если после возвращения из поездки вы захотите продолжить отстаивать свои права в судебном порядке.

Во избежание всех трудностей и конфликтов, которые могут возникнуть в гостинице (отеле), практически все туроператоры предусматривают наличие говорящего представителя, который в определенные дни и часы посещает вверенные ему гостиницы и стремится решать возникающие у туристов вопросы. Именно поэтому будет лучше, если вы заранее узнаете такие «приемные часы» или контактный телефон.

Кроме того, попав в отель, необходимо ознакомиться с правилами и условиями, которые в нем установлены. Такие правила могут во многом отличаться от тех, которые вам назывались при продаже турпутевки. Разбираться с сотрудниками гостиницы о том, что вам, например, был обещан бесплатный сейф в номере, а оказывается, что в номере его нет и он есть только на рецепшен, а, кроме того, еще и платный, будет абсолютно бесполезно. Скорее всего, речь идет о предоставлении вам недостоверной информации со стороны турагента или туроператора, и предъявлять все претензии необходимо именно ему. Но для того, чтобы сослаться на несоответствие предоставляемых вам услуг заявленным в турпутевке необходимо любым способом зафиксировать отсутствие таких услуг или их явное несоответствие. Это может быть и официальный ответ гостиницы, и свидетельские показания других туристов, в крайнем случае,

фотографии, но следует иметь в виду, что фотографии желательно заверить либо представителями гостиницы, либо хотя бы другими туристами. В любом случае имеет смысл по возможности поставить туроператора в известность о нарушении ваших прав - возможно, это поможет исправить ситуацию быстро и на месте.

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

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

В соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ» от 6 июня 2005 г. № 209 потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в

установленный срок не устранил эти недостатки. Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуг не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования. Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя, за счет исполнителя. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены забронированных мест.

Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя, за счет исполнителя. Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги. При расторжении потребителем договора, об оказании услуги по договору на бронирование мест в гостинице, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу. Исполнитель в соответствии с законодательством Республики Таджикистан несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя. В случае нарушения исполнителем правил о защите прав потребителей, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан, потребитель вправе требовать удовлетворения в установленном порядке.

На ряду с исполнителем потребитель в соответствии с законодательством Республики Таджикистан возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

5. Животные в поездке вместе с вами

Подготовка к поездке. Прежде чем отправиться на отдых в сопровождении своего любимца, несколько развесьте свои возможности, время, денежные затраты. В том случае если вы твердо решили поехать в компании со зверьком, направляйтесь по инстанциям и запаситесь терпением и выдержкой. При ввозе домашних животных на территории Европейского Союза в настоящее время применяется Регламент Совета и Европейского парламента (ЕС) 998/2003.

Первым делом предстоит посетить ветеринара. Хороший специалист, как правило, знает требования к вывозу животных в ту или иную страну, какие прививки и документы необходимо сделать и оформить хозяину питомца. Отправляться к ветврачу необходимо с личной карточкой животного, в которой отмечены все процедуры, сделанные ранее, а также перечень и дата прививок. Возьмите с собой самого питомца, так как ему придется пройти тщательное обследование. Помимо этого ветврач сделает все необходимые прививки, которые могут потребоваться для провоза животного за рубеж. Позаботиться об этом необходимо заблаговременно, так как делать необходимые прививки за день - два до отъезда нецелесообразно. Ведь у животного должен выработаться устойчивый иммунитет. Кроме того, как правило, после вакцинации животное чувствует себя не лучшим образом, а значит, будет не самым приятным компаньоном или вообще не сможет составить компанию своему хозяину. Если вашего питомца укачивает в транспорте, то попросите ветеринара выписать лекарство против тошноты. Также стоит поинтересоваться, какие медикаменты следует взять с собой в поездку. Врач подберет необходимые лекарства в соответствии с породой, массой тела и общим состоянием животного. Вероятнее всего, это будут средства против укачивания и расстройства желудка. Одним словом, все как у людей. Поэтому, как и у человека, гигиена тела на первом месте, также и у животных необходимо следить за состоянием шерсти, если она имеется. Это тем более необходимо, если вы отправляетесь вместе с ним в теплые, тропические страны. Позаботьтесь, чтобы его шерсть не была заражена блохами и клещами, так как в благоприятном климате эти паразиты активно размножаются и могут изрядно испортить отдых не только домашнему питомцу. Еще одна немаловажная процедура, которую необходимо сделать перед дальней поездкой и непосредственно перед вакцинированием животного, - дегельминтизация. Провести ее желательно за 2-3 недели до вакцинации, но не ранее чем за 3 месяца до прививок,

специальными ветеринарными препаратами, приобретенными в специализированных зоомагазинах. Животное, с которым вы отправляетесь за рубеж, необходимо подготовить к дальнейшей поездке.

Идентификация животного. Невозможно вывезти животное за рубеж, если его нельзя идентифицировать. В настоящий момент существует два способа идентификации домашних животных - нанесение татуировки или вживление микрочипа. Благодаря чипу, при помощи специального считывающего устройства можно будет обнаружить и вернуть себе потерявшегося или украденного четвероногого или пернатого друга. Считывающее устройство - сканер, в большинстве случаев приобретается вместе с микрочипом. Так как в разных странах микрочипы могут отличаться в поездку лучше всего сканер захватить с собой, это позволит избежать многих недоразумений. Провести процедуру чипирования может ветврач. Однако, так как это не сложная процедура, иногда ее проводят сами хозяева зверька. После влечения необходимо зарегистрировать микрочип и зверька, которому он был имплантирован, в международную базу данных, а это будет проще сделать специалисту, который знает условия и процедуру регистрации. Поэтому лучше всего будет обратиться именно к ветеринару. Чипировать животное можно по достижении им пятинедельного возраста, непосредственно перед первой вакцинацией. Сведения о вживлении микрочипа заносятся в паспорт животного. Средства идентификации вживляют любым домашним животным - кошкам, собакам, а также скоту, грызунам, птицам, змеям, ящерицам, и даже рыбам. Система идентификации однозначно должна определять имя и адрес владельца животного.

Прививки и правила вывоза-ввоза животных. Оформление соответствующих бумаг займет некоторое время, а условия вывоза животного за рубеж могут отличаться в зависимости от страны, которую вы намерены посетить. Но перед оформлением необходимо в обязательном порядке вакцинировать животное. Для вывоза за рубеж питомца следует

вакцинировать поливалентной вакциной, которая оградит питомца от наиболее распространенных инфекционных заболеваний, в том числе и от бешенства. Некоторые страны предъявляют особые требования к вакцинам, меньше всего вопросов возникает, если животное вакцинировано поливалентными вакцинами, которые соответствуют международным стандартам WHO, например - Nobivac, Hexadog. В любом случае о требованиях к вакцинации необходимо заранее узнать в посольстве страны, в которую намереваетесь выезжать вместе с питомцем. Также о них должен знать ветеринарный врач, к которому придете на прием. Тем не менее, основной и обязательной прививкой для всех стран без исключения будет вакцинация от бешенства. Прививать против бешенства имеют право только государственные ветеринарные учреждения или частные клиники, имеющие на это разрешение ветеринарного органа. Поэтому необходимо заблаговременно поинтересоваться о местонахождении клиники, в которой могут оказать данную услугу и оформить ветеринарный паспорт согласно требованиям Закона РТ 8 декабря 2003 года, № 73 «О ветеринарии». Сделать прививку животному необходимо не позднее, чем за 30 дней до поездки. Она действует с 10-го дня после вакцинации, но не позже 9 месяцев. И если для его перевозки по территории Республики Таджикистан зачастую достаточно вакцинации от бешенства, то при выезде за рубеж, при условии что животное придется транспортировать на поезде или самолете, ветконтроль может потребовать отметки о проведении других прививок. Например, для собак вакцинацию против инфекционного гепатита, парвовирусного энтерита, лептоспироза, парагриппа, для кошек - вакцинации от панлейкопении, инфекционного ринотрахеита, калицивируса, хламидиоза.

После вакцинации животное в течение означенного срока должно находиться под постоянным наблюдением своего хозяина. Это означает, что ему необходимо ограничить контакт с другими животными, измерять

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

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

Оформление. Непосредственно перед выездом за рубеж предстоит пройти еще одну ступень оформления. За 3 дня до отправления необходимо с животным, его паспортом, ветеринарной книжкой международного образца, в которой уже стоят все отметки о прививках и чипировании, получите ветеринарное свидетельство № 1 установленной формы. В основном для домашних любимцев этого достаточно (прививки от бешенства и ветеринарного свидетельства), для всех, кроме собак и редких животных. В дальнейшем на границе данное свидетельство обменяют на международный ветеринарный сертификат. В обязательном порядке подобные бумаги придется оформлять на любое вывозимое за рубеж животное, если вы отправляетесь со своим питомцем в Швецию или

Кипр, разрешение придется брать в Министерстве сельского хозяйства. Для того чтобы вывезти питомца в Аргентину, понадобится иметь на руках завизированное консулом страны ветеринарное свидетельство. Также необходимо взять с собой, в случае если вывозится породистое животное, оригинал его родословной и ее экспортный вариант и несколько, заранее сделанных ксерокопий этих документов.

Летим самолетом. Если за рубеж к месту отдыха или на выставку вы отправляетесь на самолете, то в аэропорт необходимо прибыть как минимум за 2,5 часа до начала регистрации, так и здесь придется пройти некоторые формальности в контрольном ветеринарном пункте аэропорта и приобрести билет животного. И вновь животное осматривают, процедура эта платная, поэтому приготовьтесь выложить некоторое количество наличных. Если не возникает никаких вопросов, на основе всех собранных ранее документов вам выдают международный ветеринарный сертификат. Очень важно, чтобы международный сертификат был правильно оформлен. Поэтому тщательно проверяйте правильность его заполнения, сравнивайте данные. Смело требуйте ветеринаров на пограничном контрольном пункте заполнения сертификата на таджикском или английском языке. Данный сертификат действителен только в течение трех суток. Поэтому на обратном пути из-за рубежа предстоит пройти тот же путь, то есть задень до возвращения обратиться в ближайший ветеринарный пункт страны пребывания и обследовать животное.

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

Еще при бронировании билета необходимо предупредить, что с вами полетит животное. Билет на свое любимца приобретать придется

непосредственно перед вылетом. Стоимость такого билета у любого перевозчика в любую страну рассчитывается как стоимость сверхнормативного багажа, но по тарифам первого класса, даже если животное полетит в багажном отделении. Для приобретения билета животное взвешивают вместе с контейнером, в котором и будет содержаться зверек во время поездки.

Авиаперевозчики диктуют свои правила. Практически все известные авиакомпании ввели ограничения на провоз животных. Приведем примерные расценки различных авиакомпаний мира на международные перевозки животных.

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

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

3. Воспользовавшись услугами немецкой авиакомпании «Lufthansa», стоит учитывать, что она перевозит также от 2 до 4 животных на одном самолете. Для перевозки животного в салоне самолета понадобится контейнер размером не более 60x45x40. В грузовом отсеке можно будет долететь в контейнере размером не более 125x75x85 сантиметров. Обойдется такое путешествие в Германию по 10 \$ за килограмм, а в США около 200-300 долларов вне зависимости от веса животного.

На всех авиарейсах всех международных авиакомпаний собаки-поводыри, сопровождающие слепых пассажиров, путешествуют вместе со

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

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

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

Собаки крупных пород, например служебные, могут путешествовать:

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

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

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

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

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

Во многих странах ввозимые животные помещаются в карантин:

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

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

В отличие от собак и кошек, которые путешествуют в основном в контейнерах, кошки в переносных, собаки в контейнерах на колесиках, птиц рекомендуется перевозить в специальных транспортных

проволочных садках или в клетках с трех сторон фанерных, а с четвертой забранных металлической решеткой. Клетка для птицы не должна быть большой, но в ней должно быть достаточно места, чтобы птица могла повернуться, то есть, попить. При перевозке клетки с птицей необходимо накрыть плотной тканью. Если птица большая, можно использовать для ее транспортировки небольшой кошачий контейнер. В дороге дайте птице чистую воду, немного корма. Если поездка занимает не более 5-6 часов, то птицу можно не кормить. Зимой перевозка птиц в багажных отделениях категорически запрещена - пернатый друг может замерзнуть и погибнуть.

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

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

отель, в котором допускается проживание животных. Таковых немало в Европе, гораздо меньше в восточных странах. Крайне затруднительно отыскать необходимый отель в Испании, Греции и Турции.

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

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

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

Где можно гулять, куда можно заходить с питомцем. Что касается правил выгула питомцев, то в любой цивилизованной стране существуют специально отведенные места для выгула собак и кошек, там же можно прогуляться и с другой живностью. Чаще всего это парки, оборудованные специальными ящиками с полиэтиленовыми пакетами, в которые хозяевам предстоит «упаковывать» экскременты домашних любимцев, и корзины - контейнеры, куда все эти отходы жизнедеятельности выбрасываются. На

всей территории Европы специализированные для выгула домашних животных места - платные.

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

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

Зоогостиницы, пансионаты, «передержки». Если вашему питомцу не нашлось места в гостинице для людей, или вы считаете, что условия в отеле не соответствуют требованиям вашего любимца, следует обратить внимание на зоогостиницы и пансионаты. Они могут быть фешенебельными со всеми удобствами и стоить до 200\$ в день и обычными с вольерами и спартанскими условиями для питомцев, стоимостью в среднем от шести до двадцати \$ в сутки. Зачастую в таких, даже самых скромных зоогостиницах есть квалифицированный штат сотрудников, в том числе и ветеринар. В особо шикарных зоогостиницах оказывают услуги стрижки, окраски, чистки, дрессуры питомца и обязательно кормления и выгула животного. Для прогулок у таких отелей для животных есть просторные вольеры или собственные парки и лесочки.

Одним словом, домашнему любимцу будет где разгуляться и с кем пообщаться, хотя именно общение и может быть чревато всякого рода неприятностями, как то драками между животными и элементарными заболеваниями. Поэтому стоит сразу оговорить с держателями такой гостиницы график выгула вашего питомца и его содержание. Для оформления животного в зоогостиницу понадобятся все те документы, которые вы взяли с собой в поездку, оформили на своего животного при выезде - паспорт международного образца с отметками о прививках и международный сертификат. Ну и, конечно же, деньги.

Каким бы роскошным ни был номер зоогостиницы, в котором размещается животное, желательно оставить в его номере родные миску, игрушки, поводок с ошейником, которые будут пахнуть домом, хозяином и создавать уют. В любом случае стоит взять с собой в поездку подстилку питомца, так как в некоторых зоогостиницах есть только деревянные, ничем не накрытые лежаки. Поможет подстилка и если в номе кафельный пол, так как он постоянно должен подогревать, а с жесткой экономией, принятой в европейских странах, происходит далеко не всегда и везде. Можно также обратиться к услугам «передержки» человеку, желающему за небольшую плату понаблюдать и по заниматься с вашим питомцем, в то время, когда хозяин наслаждается отдыхом или наоборот, ведет напряженные деловые переговоры. Чаще всего подобные услуги оказывают специалисты-кинологи, заводчики разных пород, мастей и видов животных, а также добровольцы пенсионеры, в качестве небольшого приработка, и мамы с детьми. В последнем случае рассчитывать на профессиональный уход не приходится, а при выборе кандидата «передержки» придется опираться исключительно на собственные впечатления.

По окончании отдыха, вам придется вновь пройти процедуру оформления, но уже ее сокращенный вариант. А именно, обследовать животное у ветврача той страны и города, где пребывали на отдыхе, или

освидетельствовать животное у ветврача зоогостиницы или пансиона, где оно содержалось. Зарегистрироваться в аэропорту, где производите вылет, сделать все необходимые процедуры, которые уже пришлось однажды пройти и здравствуй, Родина.

Некоторые отели, принимающие своих гостей вместе с домашними животными:

1) во Франции:

- в Париже — «Grand hotel de Turin*»; «Etoile park»; «Ampere»; «Astor sains honore»;

- в Ницце — «Hotel Ауги»; «Madrid»; «Massena»;

2) в Германии:

- в Мюнхене — «ArabellaSheraton Grand Hotel Muenchen»; «Regent»; «Sheraton Munchen Arabellapark Hotel»;

- в Берлине — « Berlin Excelsior Hotel*»; « Grand Hotel Esplanade Berlin»;

- во Франкфурте на Майне — «Novotel Frankfurt City»; «Atlantic - Das Hotel an der Messe»;

3) в Австрии:

- в Вене — «Radisson SAS Palais Hotel»; «Embassy»; «Hotel Kaiserin Elisabeth»;

- в Зальцбурге — «Hotel-Аппех Der Salzburger Hof»; «Best Western Hotel StieglBraeu»;

- в Инсбруке — «Best Western Hotel Goldener Adler»; «Hotel Innsbruck»;

4) в Чехии:

- в Праге — «Residence Karolina»; «Hotel Jalta»; «Hotel Down Town»; «Hotel Jalta»;

5) в Италии:

- в Милане — «Starhotels Rosa»; «Grand Hotel Plaza»; «Windsor Hotel Milano»;

- в Риме — «Intercontinental De La Ville Rome»; «Starhotels Metropole»; «Isa»; «Alpi Hotel»;

- во Флоренции — «Hotel Calzaiuoli»; «Hotel Londra»; «Grand Hotel Minerva»;

6) в Египте:

- в Каире — «Havana Hotel»;

7) в Турции:

- в Анталии — «Guneу Brabant Hotel»;

8) в Финляндии:

- в Хельсинки — «Best Western Premier Hotel Katajanokka»; «Palace Hotel Glo»;

9) в Греции:

- в Афинах — «The Athens Gate Hotel*»;

10) в Швеции:

- в Стокгольме — «Hilton Stockholm Slussen Hotel»; «Hotell Norrtull».

6. Болезнь во время поездки

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

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

Крайне редко компании оплачивают услуги стоматолога, прежде всего потому, что стоматологическая помощь не относится к экстренным случаям и, как правило, не несет прямой опасности для жизни. Но могут быть оплачены стоматологические услуги, если вас замучила острая боль или случилась серьезная травма. В число страховых рисков не входят солнечные ожоги, так как страховщики считают, что турист обязан взять на себя ответственность за беспечность под ультрафиолетом. Также страховые компании не берут на себя оплату медицинских услуг, оказываемых беременным женщинам со сроком беременности больше 3 месяцев. Поэтому отправляясь в поездку за рубеж, беременной женщине стоит, как следует подумать о сохранности своего малыша, ведь ответственность ляжет только на ее плечи. Однако в ситуации, опасной для жизни, крупная страховая компания, которая ценит свою репутацию, вероятнее всего оплатит госпитализацию будущей мамы на родину, но

компания поменьше стопроцентно от оплаты услуг откажется, ссылаясь на условия договора. Людям с хроническими заболеваниями также рекомендуется подумать о своем здоровье, так как вылечиться за счет страховки им не удастся, а вот оплачивать крупный счет из своего кармана за экстренную помощь при ее обострении придется. Гарантированно ни один страховщик не станет оплачивать лечение заболеваний, передающихся половым путем, и повреждений, полученных в нетрезвом состоянии. Также страховщики никогда не компенсируют расходы на лечение повреждений, полученных в зоне народных волнений, восстаний, бунтов и войн. Поэтому желательно выбирать для отдыха страну поспокойнее. На свой страх и риск турист может участвовать в соревнованиях, пари, скачках, авто-мотогонках, не рассчитывая на лечение за счет страховой компании.

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

Даже если отправляетесь в страну, в которой для въезда не требуется обязательная страховка, например в Египет или Турцию, приобрести ее все-таки стоит. Так же стоит поступить, если отправляетесь за рубеж, самостоятельно не прибегая к услугам туроператоров. В таком случае следует выбирать и заключать контракт, страховаться непосредственно в страховой компании. Страны Шенгенского соглашения требуют страховать туристов на сумму не менее 30 000 долларов. Эта сумма покрывает лечение внезапных заболеваний, медицинскую транспортировку, сюда же входит и репатриация тела. Из любой страны Шенгенской зоны стоимость транспортировки стоит: на регулярном рейсе - порядка 10 000

долларов, специальным санитарном - 25 000 долларов. Для Турции, Болгарии, Египта достаточно 15 000 долларов. США, Канада, Австралия, Южная Африка требуют страховать туристов на сумму не менее 50 000 долларов. Из них 30 000 долларов используется на покрытие медицинских расходов, остальное на транспортировку. Стандартный страховой пакет, который действует в большинстве стран, обойдется туристу предположительно в 0,5-1 доллар, детям до 3 лет - 1-2 доллара в сутки, а страховка грудного ребенка, как правило, стоит в 1,5-2 раза дороже. Турист всегда может застраховать себя по дополнительным программам, которые обойдутся ему дороже, приблизительно в 2-3 доллара в сутки. Специалисты рекомендуют при выборе между более дешевой и дорогой страховкой отдать предпочтение более дорогой, так как в ней могут быть прописаны дополнительные услуги, которые могут понадобиться данному человеку. Более дорогой полис обеспечивает транспортировку, хирургические вмешательства, при необходимости экстренные операции (например, по поводу острого аппендицита, открывшейся язвы, перелома) или эвакуации, то есть случаев, когда вопрос будет упираться только в то, хватит ли страховки, чтобы оплатить все медицинские манипуляции.

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

между страховой суммой и реально оплаченным счетом не имеет смысла - полис не является средством обогащения.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Некоторые особенности медицины за рубежом.

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

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

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

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

Болгария. Медицинская страховка не обязательна. В экстренных случаях консультация и первая помощь оказывается бесплатно. В целом лечение стоит не дорого, но длительное лечение в обязательном порядке придется оплатить. Практически в каждом курортном комплексе есть

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

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

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

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

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

Как вернуть деньги за лечение. Даже если вам пришлось платить наличными за медицинскую помощь, то при наличии всех подтверждающих документов по приезду домой вы можете предоставить их в страховую компанию и попытаться вернуть потраченные деньги. Заявление и документы в страховую компанию предоставляются лично. По закону, заявление должно быть рассмотрено в течение 30 дней.

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

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

- рецепты со штампами аптек, указанием даты и фамилии пациента и, конечно, относящиеся к ним счета врачей;

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

- билеты и другие транспортные документы;

- квитанции на эвакуацию;

- счета адвокатов и другие сопровождающие счета, если такие имеются.

Общие рекомендации:

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

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

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

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

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

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

7. Ваши права, если вы остались за рубежом

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

В любом случае стоит помнить, что турист, находясь за границей, имеет некоторые права. А именно - на свободное передвижение, по крайней мере, по так называемым туристским маршрутам, которые обозначены законодательством и сложившейся традицией страны, в которую вы отправились. Он вправе рассчитывать на содействие и получение правовой и иных видов неотложной помощи от органов власти, местного самоуправления, страны или места своего временного пребывания. А также на беспрепятственный доступ к средствам связи.

Поэтому в случае возникновения непредвиденных ситуаций, например, задержания местными правоохранительными органами, угроз со

стороны других лиц, дорожно-транспортных происшествий и других неприятностей, следует незамедлительно сообщить об этом в посольство или консульское учреждение Республики Таджикистан. Заранее позвоните в представительство МИД и узнайте адреса, телефоны и фамилии руководителей консульских миссий Республики Таджикистан.

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

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

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

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

Чем может помочь консул. Если вы являетесь гражданином Республики Таджикистан, то консул Республики Таджикистан обязан оказать вам помощь. А именно:

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

Совершенно не обязательно, но возможно, что консул в случае особого к вам расположения или в силу сложившейся ситуации может не бесплатно принять на хранение ваши деньги, ценности, вещи, сообщить родственникам в Республики Таджикистан о случившейся с вами беде, дать бесплатно позвонить по городу или воспользоваться электронной почтой. Также сотрудники консульства могут, если захотят, подействовать в продлении местной визы или получении виз экзотических стран. Это не касается США и Европы. Но только в случае крайней необходимости и особого к вам отношения.

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

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

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

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

8. Советы для туристов

1. Постарайтесь отнестись достаточно серьезно к выбору предстоящего путешествия. Практически половина недовольств туристов, возвращающихся с отдыха, произошла исключительно по их вине -

изначально был выбран неподходящий тур. Так, например, если вы едете с ребенком или без детей, но с веселой компанией, то тур в каждом из случаев должен принципиально отличаться, начиная от отеля и заканчивая его удаленностью от мест развлечений и т.п. Поэтому не пожалейте время - постарайтесь как можно больше узнать о тех местах, которые вы собираетесь посетить. В данном случае будет полезен комплексный подход - рекомендации менеджера турагентства, отзывы друзей и знакомых, информация, полученная с помощью Интернета. Конечно, не стоит забывать, что «сколько людей - столько мнений», но необходимо выделить самое главное и наиболее подходящее для вас, чтобы сделать правильный выбор. Перед поездкой сделайте ксерокопию билетов, страниц паспорта (как заграничного, так и внутреннего) с биографическими данными, визами, штампом о регистрационном учете, водительского удостоверения (если имеется), кредитных карт, турваучера, приглашений. Обязательно возьмите с собой запасные паспортные фото, в том числе на детей. Они пригодятся в случае утери документов. Храните копии отдельно от оригиналов.

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

главное, перед тем как поехать в аэропорт, на вокзал, проверьте внимательно - не забыли ли вы какой-либо из необходимых документов, деньги и т.п. необходимые вещи.

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

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

4. Принимая во внимание, что большинство туристов путешествуют, как правило, с чемоданами или багажными сумками, которые в той или иной степени похожи друг на друга, для большего удобства было бы неплохо отличить свой багаж от остальных, например, наклеив на него какой-либо опознавательный знак или что-то привязать, пришить и т.п.

Оценить это удобство можно будет, когда по транспортеру проедет подряд несколько одинаковых чемоданов и вам не придется выдергивать каждый, сверять его с багажной квитанцией, потом грузить обратно. Однако, забрав с транспортера свой багаж с опознавательным знаком, не забудьте его проверить, так как случайности хоть редко, но случаются и не исключена вероятность, что один и тот же способ «выделения» багажа мог прийти одновременно в голову сразу двум разным людям, волею случая оказавшихся на одном рейсе.

5. В рамках борьбы с курением в ряде европейских стран, а также США приняты законы, запрещающие курение в общественных местах, ресторанах и барах. Также стоит иметь в виду, что в некоторых странах, например Сингапуре, взимается высокий штраф за выброс любого мусора в местах, не предназначенных для этого.

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

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

8. Если у вас украли документы, удостоверяющие личность - главное не паниковать. Обратитесь в ближайший полицейский участок и заявите о случившемся. В участке будет составлен протокол, один экземпляр

которого вы получите на руки. Затем надо обратиться в Консульский отдел, Посольства Республики Таджикистан. Желательно, чтобы с вами пришли 1-2 человека из вашей тургруппы со своими паспортами или представитель принимающей или отправляющей туристской фирмы с документами. При себе необходимо иметь полицейский протокол и 2 фотографии.

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

ГЛАВА 2

Обязанности туристов

Для определения обязанностей туристов рассмотрим некоторые нормативно-правовые акты:

1. ч.2 ст. 16 Закона РТ «О туризме». Туристы обязаны:

- соблюдать законодательство Республики Таджикистан, уважать ее политическое и социальное государственное устройство, традиции, обычаи, религиозные верования и уклад жизни местного населения;

- бережно относиться к окружающей природной среде, объектам историко-культурного наследия, иным святыням и объектам, находящимся под особой охраной государства;

- соблюдать правила въезда на территорию Республики Таджикистан и выезда с ее территории;

- соблюдать условия договоров по туристскому обслуживанию;

- полностью возмещать причиненные убытки и расходы, связанные с нарушением ими порядка в месте пребывания принимающей или направляющей туристской организации;

- возмещать ущерб, причиненный третьим лицам в период пребывания в туре;

- соблюдать правила личной безопасности во время тура.

2. Ч.5 ст.46 Модельного закона СНГ. Во время совершения тура, включая транзит, туристы, экскурсанты и иные посетители обязаны:

– соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное государственное устройство, традиции, обычаи, религиозные верования и уклад жизни местного населения;

– бережно относиться к окружающей природной среде, объектам культурного наследия, иным святыням и объектам, находящимся под особой охраной;

– соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (транзита);

– соблюдать правила личной безопасности;

– соблюдать условия договоров оказания услуг туристского обслуживания, а также правила оказания туристских услуг населению и договора присоединения;

– освободить номер (место) в средстве размещения в день отъезда до расчетного часа в соответствии с правилами гостиничного обслуживания дестинации по принадлежности.

Во время посещения дестинаций туристы, экскурсанты и посетители не должны допускать никаких преступных деяний или действий, которые могут рассматриваться как преступные по законам посещаемой страны, а также поведение, которое может представляться вызывающим или даже оскорбительным для местного населения и которое может нанести ущерб местной среде. Туристы и посетители не должны участвовать в обороте наркотиков, оружия, древностей, охраняемых видов фауны и флоры, а также предметов и веществ, которые опасны или запрещены национальным законодательством.

Туристы (экскурсанты и иные посетители) обязаны своевременно информировать туроператора о наличии обстоятельств, возможно препятствующих потреблению услуги (например, медицинских противопоказаниях, наличии временного ограничения дееспособности).

По требованию организатора туризма - туроператора - турист обязан предоставить туроператору сведения об ограничениях (противопоказаниях) участия туриста в туре, связанные с особенностями состояния здоровья и (или) возраста туриста, об известных ему ограничениях, препятствующих выезду за пределы государства и въезду, а также транзиту, в иностранное государство временного пребывания (дестинацию), а также иную информацию, предусмотренную

законодательством, в том числе государством назначения поездки (дестинации).

В случае непредставления туристом необходимой информации или ее недостаточности туроператор вправе не приступать к исполнению соответствующих обязанностей до получения такой информации. Турист несет ответственность за убытки, причиненные туроператору в связи с нарушением обязанности по предоставлению информации или предоставлению ущербной информации, предусмотренной настоящим пунктом.

Несмотря на то что, казалось бы, большая часть законодательства о туристской деятельности составлена скорее в пользу туриста, чем туристских агентств, все же законодатель совершенно справедливо счел необходимым включить в основной закон о туризме статью, посвященную обязанностям туриста. Рассмотрим каждую из этих обязанностей ч.2 ст. 16 Закона РФ «О туризме» более подробно.

Соблюдение законодательства страны (места) временного пребывания, уважение ее социального устройства, обычаев, традиции, религиозных верований. Казалось бы, что может быть проще - соблюдение отдельных формальностей в стране пребывания. Однако не каждый турист стремится уважать чужие традиции или соблюдать порядки и правила, заведенные в стране пребывания. К сожалению, такое поведение может вызвать много неприятностей для самого туриста. Ведь в случае применения к нему в связи с его некорректным поведением каких-либо мер воздействия со стороны местных органов правопорядка туристская фирма, через которую он приобретал тур, вряд ли чем-то сможет ему помочь, а кроме того, это в любом случае будет расценено как невыполнение возложенных на туриста обязательств по договору, а следовательно неисполнение или частичное исполнение с его стороны договора.

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

Соблюдение правил въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда. Соблюдение этой обязанности, хотя и возложено только на туриста, но тем не менее от того, насколько эта обязанность будет исполнена туристом, во многом зависит и от туристской фирмы. Прежде всего, сотрудники туристской фирмы обязаны довести до вашего сведения определенные особенности, касающиеся правил пребывания, въезда и выезда из страны, в которую вы планируете поехать. Поэтому от того, насколько полно и доступно будет доведена до вас указанная информация, будет зависеть полнота и правильность исполнения указанной обязанности. Кроме того, нередко в целях предоставления дополнительных удобств для туриста многие фирмы берут на себя обязанность оформления необходимых документов туриста и лиц, с ним путешествующих, необходимые для

въезда, пребывания и выезда из страны, в которую приобретен тур. В этом случае правильность и полнота оформленных для путешествия документов целиком возлагается на туристскую фирму. Но при этом необходимо помнить, что если вы поручаете совершить такие действия туристской фирме, то в обязательном порядке зафиксируйте это двухсторонними подписями либо в основном договоре либо в дополнительном соглашении к нему или составьте отдельный договор на выполнение таких дополнительных услуг, поскольку в противном случае у вас не будет доказательств того, что документы готовились по вашему поручению туристской фирмой, а следовательно не будет возможности переложить ответственность на фирму за неправильно или неполно подготовленные документы, в связи с чем ваша поездка может не состояться или возникнут дополнительные трудности. Однако в любом случае не стоит полностью и безоглядно ориентироваться только на информацию, полученную от менеджеров туристской фирмы. К сожалению, как и все люди, они тоже могут ошибаться, и вряд ли вас утешит мысль, что взамен не состоявшегося по их вине путешествия вы сможете взыскать с них лишние несколько тысяч сомонов - пропущенное время отдыха и испорченное настроение вам никто не компенсирует. Поэтому было бы неплохо перед путешествием получить дополнительную информацию о стране, которую вы собираетесь посетить, о правилах въезда, пребывания и выезда из нее. Такими источниками могут быть любые средства связи, в том числе Интернет, справочники, советы «бывалых» туристов или официальная информация, полученная, например, в соответствующем посольстве. И только получив наибольшее количество информации, вы сможете объективно оценить правильность предоставленных вам советов.

Соблюдение во время путешествия правил личной безопасности.

Данная обязанность предполагает заинтересованность самого туриста и означает, что турфирма хотя и обязана предпринять все возможные действия для обеспечения безопасности туриста во время путешествия, но

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

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

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

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

ГЛАВА 3

Безопасность и страхование туристов

Безопасность туризма это безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

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

Обратите внимание, что в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора на туристское обслуживание или его изменения. Но при этом наличие указанных обстоятельств должно быть подтверждено соответствующими решениями органов государственной власти Республики Таджикистан, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с законами.

В соответствии с ст. 8 Закона РТ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга), при соблюдении установленных правил его использования, хранения,

транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом.

Потребитель имеет право на информирование через средства массовой информации о товарах (работах, услугах), представляющих опасность для его жизни, здоровья, имущества и окружающей среды за счёт продавца (изготовителя, исполнителя). Изготовитель (исполнитель), обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного гарантийного срока, срока службы или срока годности товара (работы).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие не обеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Товары (работы, услуги), на которые законами или стандартами, установлены обязательные требования, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья потребителя, охрану окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителя, подлежат обязательной сертификации в порядке, предусмотренном

законами и иными нормативными правовыми актами Республики Таджикистан. Перечень товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, определяется Правительством Республики Таджикистан.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательной сертификации, а при необходимости санитарно-эпидемиологического заключения и соответствия требованиям, а также без алфавитно-цифровой информации - штрихового кода.

Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы), он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях, принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей). Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этих обязательств, снятие товара (работы, услуги) с производства, изъятие из оборота и отзыв от потребителей производятся по предписанию уполномоченных органов государственного управления, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

Если установлено, что продавец (исполнитель) реализует товары (выполняет работы), представляющие опасность для жизни, здоровья и имущества потребителей, такие товары (работы) подлежат изъятию у продавца (исполнителя) в порядке, установленном законом.

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

При заключении договора на туристское обслуживание туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

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

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

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

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

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Республики Таджикистан, дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Таджикистан, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране(месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и

здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

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

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

- об иных особенностях путешествия.

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

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

Туроператоры и турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны незамедлительно информировать орган исполнительной власти в сфере туризма, органы местного

самоуправления, специализированные службы по обеспечению безопасности туризма и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях, произошедших с туристами (экскурсантами) во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов), по территории Республики Таджикистан.

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

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

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

медицинской помощи, услуга весьма дорогостоящая, поэтому необходимо знать, на что вы вправе рассчитывать, приобретая страховой медицинский полис.

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

ГЛАВА 4

Восстановление нарушенных прав

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

В законах РТ «О защите прав потребителей» и «О туризме» прямо предусмотрен порядок защиты прав потребителей в случае оказания им услуг ненадлежащего качества.

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

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

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

Таким образом, лицом, к которому может быть предъявлена претензия в соответствии с Законом РТ «О туризме», может являться туроператор, поскольку именно на него возложена ответственность за качество туристского продукта.

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

Претензии к качеству туристской услуги предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 14 дней со дня получения претензий. В связи с этим будьте внимательны и не пропустите срок для предъявления претензий. Срок является ограниченным и восстановить его достаточно сложно, поэтому реагировать в данном случае необходимо сразу, не теряя времени.

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

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах. Один из которых вручается представителю туроператора или направляется по почте в его адрес, а на втором делается отметка о его получении с указанием ФИО должности лица ее получившего и даты получения (а в

случае необходимости и времени получения) или сохраняется почтовая квитанция об отправлении претензии. Если по каким-либо причинам у вас отказываются принять письменную претензию, вы можете сделать об этом отметку в самой претензии и в тот же день отправить ее заказным письмом с уведомлением по адресу указанного туроператора.

Если по истечении 14 дней вам не предоставлен ответ на заявленную претензию или в удовлетворении претензии вам отказано, хотя вы абсолютно уверены, что туроператор действует противозаконно, то вы вправе обратиться за защитой своих интересов в суд.

Итак, ваша претензия проигнорирована либо не удовлетворена и вы решили обратиться в суд. Поскольку речь идет о защите прав потребителей, то госпошлина по указанной категории дел не уплачивается.

В исковом заявлении также должны быть указаны:

- 1) наименование суда, в который подается заявление;
- 2) наименование истца, его место жительства;

ГЛАВА 5

Возмещение убытков и реального ущерба туристам

Без сомнения, что в случае неудачной поездки, которая произошла по вине лиц ее организовавших, любой турист захочет компенсации. Однако речь идет не просто о победе в суде, а именно о получении денежных средств. В случае возникновения определенных обстоятельств туристская фирма должно гарантировать каждому туристу или иному заказчику, заключившему договор на туристское обслуживание:

- возврат денежных средств, внесенных в счет договора на туристское обслуживание, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами, на которых туроператором было возложено исполнение обязательств по договору на туристское обслуживание;

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

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

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

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

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

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору на туристское обслуживание, если это является существенным нарушением условий такого договора.

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

К существенным нарушениям туроператором договора на туристское обслуживание относятся:

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

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

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору на туристское обслуживание перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для

выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения.

В требовании туриста и (или) иного заказчика указываются:

- фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор на туристское обслуживание заключался заказчиком);

- номер договора на туристское обслуживание и дата его заключения;

- наименование турагента (если договор на туристское обслуживание заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);

- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (турагентом) обязательств по договору на туристское обслуживание;

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

- размер денежных средств, подлежащих уплате турист и (или) иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору на туристское обслуживание, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;

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

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

- копию договора на туристское обслуживание (с предъявлением его оригинала);

- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору на туристское обслуживание.

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

Список использованной литературы

1. Александрова А. Ю. Международный туризм. М., Аспект Пресс, 2001. 463с.
2. Алексеев С., Рубель Р. Размышления о туризме. Свердловск: Сред. Урал. книж. изд-во, 1974. 464с.
3. Алексеев С.С. Общая теория права. В 2-х т. Т.1. М., Юридическая литература, 1981. 361с.
4. Алексеев С.С. Право: опыт комплексного исследования. М., 1999. 712с.
5. Ананьев М.А. Экономика и география международного туризма. М., Издательство МГУ, 1975. 68с.
6. Андреев В.И., Красавчикова Л.О. Бюро международного молодежного туризма "Спутник": некоторые правовые вопросы. Свердловск, 1985. С. 120-132.
7. Балабанов И.Т. Балабанов А. И. Экономика туризма. М., Финансы и кредит 2001. 73с.
8. Баринов Н.А. Правовое регулирование отношений в сфере обслуживания граждан. М., 1983. 224с.
9. Баринов Н.А. Услуги (социально-правовой аспект). Саратов, 2001. 224с.
10. Бозоров Р.Б. Действия в чужом интересе. Душанбе, 2001. 86с.
11. Борисов К.Г. Международно-правовые основы международного туризма //Советское государство и право. 1965. №7.
12. Барисова К.Г. Международный туризм и право: Учеб. пособие. М.: НИМП, 1999. 940 с.
13. Бублик В.А. Публично и частноправовые начала в гражданско-правовом регулировании внешнеэкономической деятельности. Автореферат диссертации на соискание ученой степени д.ю.н. Екатеринбург. 2000. 32с.

14. Биржаков М.Б. Введение в туризм. - СПб.: Торговый дом «Герда», 1999. 67с.
15. Биржаков М.Б. Введение в туризм. СПб. Невский фонд. 2000. 318 с.
16. Биржаков М.Б. Введение в туризм. СПб.: «Издательский дом Герда», 2002. 320с.
17. Бирюков П.Н., Хамова Ю.А., Правовое регулирование туристской деятельности: Учеб. пособие. М.: Юристъ, 2009. 319 с.
18. Васькин В.В., Овчинников Н.И., Рогович Л.Н. Гражданско-правовая ответственность. Владивосток. Изд-во Дальневосток. Ун-та, 1988. С.8-12.
19. Волошин Н.И. Правовое регулирование туристской деятельности: Учебное пособие. М., 1997. 196с.
20. Волошин Н.И. Туристская деятельность как предмет правового регулирования //Экономика и право. 1999. № 11. С. 55-59.
21. Волошин Н.И. Международный туризм: правовые акты Конференция ООН по международному туризму и путешествиям 1963г. Рекомендация - Определение понятие «туриста или временный посетителя для целей статистики. М: Финансы и статистика, 2002, 175с.
22. Волошин Н.И. Международный туризм: Правовые акты. М.: Финансы и статистика, 2002. 400с.
23. Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме (Текст): учебник. -3-е изд., испр. и доп. – М.: Советский спорт, 2007. 504с.
24. Гафуров А.Д. Дисциплина расчетов в условиях рыночной экономики (правовые аспекты). –Душанбе: «Ирфон», 2006. 172с.
25. Гаюров Ш.К. Информационный аспект защиты прав потребителей //Мат. межд. научно-теорет. конф. посв. памяти В.А. Ойгензихта: «Коммерческое законодательство Республики Таджикистан: становление и развитие». Душанбе, 2004. С. 138-142с.

26. Гаюров Ш.К. Свобода информации и личное информационное право граждан: теория и практика: Монография. М.: Издательство «Спутник+», 2009. 202с.
27. Германское право. М., 1996. 342с.
28. Гужин Г.С., Беликов М.Ю., Клименко Е.В. Менеджмент в иностранном и внутреннем туризме. Краснодар: Кубанский государственный университет, 1997. 84с.
29. Губин Е.П. Обеспечение интересов в гражданско-правовых обязательствах: Автореф. канд. юрид. наук. М., 1980. 24с.
30. Гранкина И.В. Договор на реализацию туристских услуг.// Гражданин и право. -2001. 5. С.86-88.
31. Действующее международное право. М.: Московский независимый институт международного права, 1996. 940с.
32. Демишина О.Н. Современные тенденции мирового рынка туризма и его развитие в России //Общественные науки / Известия высших учебных заведений. Северо-Кавказский регион. 2001. №2. С.116-119.
33. Дроздов И.А. Обслуживание вещей в системе гражданско-правовых отношений обслуживания // Журнал международного права. 2002. С. 185-186.
34. Ёров Дж.Н. Развитие туристской сферы Республики Таджикистан в условиях рынка. Душанбе, Ирфон, 2007. 132с.
35. Злобина Л.В., Невыполнение турфирмой договорных обязательств перед партнерами. Отраслевое приложение к журналу "Главбух", N 4, 2000 г. С.22-28.
36. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник. М.: Финансы и статистика. 2003. 364с.
37. Зыкова И.В. Комментарий к Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: Постатейный. – М.: «Ось-89», 2007. 128с.

38. Иванов А.П. Правовое регулирование международных туристских отношений. М., 1974. 142с.
39. Иоффе О.С. Советское гражданское право. Отдельные виды обязательств. Л., Изд. ЛГУ, 1961. 531с.
40. Иоффе О.С. Обязательственное право. М., Юрид. лит., 1975. 880с.
41. Иоффе О.С. Размышление о праве// Гражданское законодательство Республики Казахстан. Астана, 2002. С. 52-68.
42. Кабалкин А.Ю. Гражданско-правовой договор в сфере обслуживания. М.: Наука, 1980. 256с.
43. Кабалкин А.Ю. Законодательство в сфере обслуживании населения. М.: 1988. 221с.
44. Кабалкин А. Договор возмездного оказания услуг. М.: СПС Гарант, 2005. 221с.
45. Касаткин В. Ф. Факторы развития и общественное значение туризма: Учебное пособие. – М.: ЦРИБ «Турист», 1983.84с
46. Квартальнов В.А. Туризм: теория и практика: Избранные труды. В 5-ти т. Т. 3. Новые цели и функции туризма: экономика и управление. М.: Финансы и статистика, 1998. 384с.
47. Квартальнов В.А. Туризм. М.: Финансы и статистика, 2000. 315 с.
48. Казаков А. Общее туристское пространство СНГ: первые шаги по трудному пути //Внешняя торговля. 1992. № 11-12. С. 29-35.
49. Калмыков Ю.Х., К понятию обязательства по оказанию услуг в гражданском праве// Сов. гос. и право. 1966. №5. С.116-119.
50. Комаров С.А., Малько А.В. Теория государства и права. М.: Норма, 2003г. 520с.
51. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации / Под ред. О.Н. Садикова. М.: Инфра-М, 1998. 597с.

52. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) / Под ред. Садикова О.Н. - М.: Юридическая фирма Контракт; Инфра-М, 1998, 800с.
53. Комкова Е. Договор о туристском обслуживании. М.: Пальма. 2002. 189с.
54. Красавчиков О.А. Юридические факты в советском гражданском праве. М., 1958. 182с.
55. Кротов М.В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском праве: Автореф. дис. к.ю.н. Л., 1989. 22с.
56. Куник Я.А. Кредитные и расчетные отношения в торговле. М., 1970. 214с.
57. Лебедев В.М. Договор обслуживания на туристских базах профсоюзов СССР. Дис.. к.ю.н. Свердловск, 1990. 212с.
58. Лейст О.Э. Санкции и ответственность по советскому праву. М., 1981. 239с.
59. Лурье С.М., Козырь М.И. Договорные отношения сельскохозяйственных предприятий в СССР. Теория и практика. М., 1974. 312с.
60. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М.: Финансы и статистика, 2002. 144с.
61. Малсин Н.С. Правонарушение: Понятие, причины, ответственность. – М.: Юрид. лит., 1985. 190с.
62. Менглиев Ш.М. Восстановительные правоотношения в советском гражданском праве. Душанбе, 1986. 117с.
63. Менглиев Ш. Защита имущественных прав граждан. Душанбе, «Ирфон». 1989. 160с.
64. Менглиев Ш.М. Теоретические проблемы гражданско-правовых способов восстановления (нормализации) имущественных прав граждан. дисс... докт. юрид. наук. Ташкент, 1991. 368с.

65. Менглиев Ш.М. Восстановительные правоотношения в советском гражданском праве. Душанбе, ТГУ, 1996.
66. Менглиев Ш. Возмещение морального вреда//Государство и право, №1, Душанбе, «Сино», 1996.С.79-90.
67. Менглиев Р.Ш. Защита прав владения. Душанбе: Конуният, 2002.
68. Менглиев Ш.М. Объективная необходимость унификации норм международного частного права // Гражданское законодательство. Статьи. Комментарии. Практика. –Выпуск 29/ Под ред. А.Г. Диденко. –Алматы: Раритет, Институт правовых исследований и анализа. 2007.
69. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности /Главный редактор В.А. Квартальнов. М.: Финансы и статистика, 2001. 235с.
70. Менеджмент туризма: туризм и отраслевые системы. /Под ред. Квартальнова В.А. М.: Финансы и статистика, 2001. 307с.
71. Нодиров Ф.М. Договорные отношения по оказанию производственно-технических услуг сельскохозяйственных коммерческим организациям (предприятиям). Душанбе, «Сино», 1998. 128с.
72. Нодиров Ф.М. Новый этап в развитии договоров по производственно –техническому обслуживанию предприятий аграрного сектора.// Государство и право. Душанбе, «Сино», 1996, №1. С. 90-98.
73. Нодиров Ф.М. Некоторые дискуссионные проблемы теории договора// Государство и право. Душанбе, 2005, №3. С. 40-47.
74. Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса. М., 1999. 164с.
75. Ойгензихт В. А. Поведение участников гражданских правоотношений – важнейший фактор ускорения социально-экономического развития //Межвуз. сб. науч. трудов «Роль советского гражданского права в ускорении социально-экономического развития социалистического общества». Свердловск. 1987.

76. Ошноков А.Н. Гражданско-правовые договоры в сфере международного туризма. Диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук. - М., 2002. 174с.
77. Парций Я.Е. Правовое регулирование туристско-экскурсионных услуг. // Экономика и жизнь. 1996. №44. С. 24-26.
78. Парций Я.Е. Научно-практический комментарий Закона «Об основах туристской деятельности в РФ». М.: Правовая культура. 1998. 208с.
79. Петухов П.А. Правовое регулирование спортивного туризма в СССР // Физическая культура, спорт, туризм. Правовое регулирование. Свердловск, 1985. С. 71-82.
80. Пирожник И.И. Международный туризм в мировом хозяйстве: Учебное пособие. Минск: Белгосуниверситет, 1996. 49с.
81. Пирожек Л.П. Юридическая природа договора на комплексное обслуживание торговой техники // Гражданское право и сфера обслуживания. М., 1984. С.138-141.
82. Попандопуло В.Ф. Правовой режим предпринимательства. СПб., 1994. 208с.
83. Попандопуло В.Ф. Коммерческое (предпринимательское) право: Учебник. М., 2003. 672с.
84. Писаревский Е.Л. Туристская деятельность: проблемы правового регулирования // Юрист. 2000. №1. С. 3-6.
85. Писаревский Е.Л. Научно-практический комментарий. Положение о лицензировании туроператорской деятельности. Положение о лицензировании турагентской деятельности. - М.: ИГ «Юрист», 2002. 128с.
86. Рахимов М.З. Правовая инициатива как средство достижения конечного результата. // Государство и право. Душанбе, «Сино». 1996, №1, С.62-71.

87. Рахимов М.З. Правовые проблемы достижения конечного результата предпринимательской деятельности. Душанбе: «Сино», 1998.
88. Рахимов М.З. Правовое регулирование достижения конечного результата в предпринимательской деятельности. Душанбе, 1998.
89. Рахимов М.З. Ответственность предпринимателя за нарушение договорных обязательств. //ВЕСТНИК Высшего Экономического Суда Республики Таджикистан. 1999г., №3. С.56.
90. Рахимов М.З. Правовые проблемы достижения конечного результата предпринимательской деятельности. Автореф. дис. докт. юрид. наук. Душанбе, 2000, 40с.
91. Рахимов М.З. Предпринимательский риск// Материалы международной научно-теоретической конференции, посвященной памяти В.А. Ойгензихта «Коммерческое законодательство Республики Таджикистан: становление и развитие». Душанбе 2004. С.98-104.
92. Рахимов М.З. Конечный результат предпринимательства: теория и правовое регулирование – Душанбе: «Деваштич», 2007. 294с.
93. Рахманкулов Х.Р. Обязательственное право. Ташкент, 2005. 294с.
94. Садилов О.Н. Гражданское право России. Курс лекций, М.: "Юрист", 2004 г. 448с.
95. Самощепко И.С., Фарукшин М. Х. Ответственность по советскому законодательству. М., Юрид. лит., 1971.240с.
96. Сангинов Д.Ш. О значении туристской деятельности в правовом регулировании//Сборник научных трудов молодых ученых юридического факультета ТГНУ (выпуск №2). Душанбе: «Эчод», 2007. С.104-113.
97. Сангинов Д.Ш. Сущность и цели туристской деятельности в жизни человека //Правовед. №25(36), март 2008 г., С.11.
98. Сангинов Д.Ш. К вопросу о понятии договора туристического обслуживания// Государство и право. Душанбе, 2008 №1. С. 37-45.

Приложение

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН

от 3 сентября 1999 года, № 824

«О ТУРИЗМЕ»

(с последними изменениями от 19.05.2009г., №530)

Статья 1. Цель настоящего Закона

Настоящий Закон определяет правовые, экономические, социальные и организационные основы, а также единые правила туристской деятельности на территории Республики Таджикистан.

Статья 2. Основные понятия

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

туризм - вид занятия, представляющий собой систему организации проведения отдыха с оздоровительной, познавательной, религиозной(кроме паломничества), коммерческой, спортивной профессионально-деловых и иной целью посредством путешествий и связанное с этим временное пребывание за пределами постоянного места жительства;

туризм внутренний - организация путешествий в пределах Республики Таджикистан для лиц, постоянно проживающих в Республике Таджикистан;

туризм выездной - организация путешествий для лиц, постоянно проживающих в Республике Таджикистан, в другую страну;

туризм въездной - организация путешествий в пределах Республики Таджикистан для лиц, не проживающих постоянно в Республике Таджикистан;

туризм социальный - путешествия, субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;

туризм самодеятельный - путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно;

горно-спортивный туризм- активный вид отдыха, связанный с организацией пешеходных маршрутов в горных условиях;

альпинизм - экстремальный вид туризма, связанный с восхождением на горные вершины;

турист - гражданин, потребитель туристских услуг, пребывающий за пределами своего постоянного места жительства, в стране (месте) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, религиозных (кроме паломничества), коммерческих, спортивных, профессионально-деловых и иных целях, связанных с туром;

тур - туристическое путешествие (поездка) по определенному маршруту в конкретные сроки, обеспеченное комплексом туристических услуг по размещению, перевозке, питанию, экскурсионных услуг, а также услуги гидов - переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, при обеспечении гарантий их безопасности, защиты и сохранения здоровья туристов;

туристский продукт - право на тур, предназначенное для реализации туристу, в соответствии с правилами, установленными государством. Туристский продукт формируется исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста. Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора;

туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии физическими или юридическими (далее- "Туроператор");

турагентская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии физическими и юридическими (далее - "Турагент");

Государственный кадастр туристских ресурсов - перечень природных и историко-культурных объектов, являющихся национальным достоянием Республики Таджикистан;

туристская индустрия - совокупность гостиниц и иных средств размещения, транспорта, объектов общественного питания, развлечений, познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность;

продвижение туристского продукта - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и др.);

туристские ресурсы - совокупность экологических, природно-климатических, культурно-исторических, оздоровительных и других рекреационных ресурсов территории Республики Таджикистан, способных удовлетворять комплекс различных потребностей туриста;

туристская квота - количественное ограничение посещений туристско-экскурсионных объектов или маршрутов, входящих в состав ресурсов туризма Республики Таджикистан, связанных с необходимостью их сохранения от разрушения и другими условиями их использования;

субъект туристской деятельности - физическое и юридическое лицо, в том числе иностранное юридическое или физическое лицо или лицо без гражданства, предоставляющее туристские услуги в соответствии с установленным законодательством Республики Таджикистан порядком;

рекреация - восстановление и развитие физических и духовных сил человека в природных условиях посредством отдыха, в том числе и туризма;

туристская путевка - индивидуальный документ, являющийся формой договора между производителем и потребителем туристских услуг и подтверждающий их оплату;

интерохота - охота в порядке и на условиях, определяемых законодательством Республики Таджикистан, с участием иностранных граждан, организуемая субъектами туристской деятельности, имеющими все виды соответствующих лицензий. Организация интерохоты является разновидностью туристской деятельности.

Статья 3. Законодательство Республики Таджикистан о туризме

Законодательство Республики Таджикистан о туризме основывается на Конституции Республики Таджикистан и состоит из настоящего Закона, других нормативных правовых актов Республики Таджикистан, а также международных правовых актов, признанных Таджикистаном.

Статья 4. Использование туристских ресурсов

Туристские ресурсы, имеющие национальную и международную значимость, являются национальным достоянием Республики Таджикистан. Для их учета и использования создается государственный кадастр туристских ресурсов, устанавливаются квоты на посещения.

Бесплатное или безвозмездное пользование туристскими ресурсами, вошедшими в государственный кадастр туристских ресурсов Республики Таджикистан, не допускается.

Статья 5. Цели, направления и способы государственного регулирования туристской деятельности

Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

- 1) обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
- 2) охрана окружающей среды;
- 3) ежегодное определение перечня природных и историко-культурных объектов, в том числе особо охраняемых природных территорий, посещение которых устанавливается в соответствии с квотой;
- 4) развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий;
- 5) развитие международных контактов в области туризма;
- 6) рациональное использование природного и культурного наследия.

Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности являются поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодеятельного туризма.

Государственное регулирование туристской деятельности осуществляется путем:

- создания нормативных правовых актов, направленных на совершенствование отношений в сфере туристской индустрии;
- защиты прав и интересов государства в сфере туризма;
- защиты прав и интересов туристов, обеспечения их безопасности;
- установления порядка стандартизации, сертификации и лицензирования в области туризма;
- поощрения национальных и иностранных инвестиций в развитии туристической деятельности;
- создания равных возможностей на рынке туристических услуг для субъектов предпринимательства независимо от форм собственности, содействия развитию конкуренции, обеспечения соблюдения в этой области антимонопольного законодательства;

развития сотрудничества с зарубежными странами и международными организациями, участия в международных программах развития туризма, разработки и заключения международных двусторонних и многосторонних договоров в области туризма и определения механизма их реализации.

Статья 6. Основные виды туристской деятельности

Основными видами деятельности в сфере туризма являются:

- 1) организация приема и обслуживания в рамках познавательного, экологического, горно-спортивного туризма, альпинизма, интерохоты и направления туристов за рубеж с целью отдыха, учебы, лечения, религиозного паломничества и коммерции;
- 2) организация массовых туристско-оздоровительных, развлекательных, специализированных и других мероприятий, связанных с туризмом.

Статья 7. Компетенция Правительства Республики Таджикистан в сфере туризма

К ведению Правительства Республики Таджикистан в сфере туризма относится:

- 1) принятие нормативно-правовых актов, регулирующих туристскую деятельность на территории Республики Таджикистан в соответствии с законами Республики Таджикистан;
- 2) установление порядка импорта и экспорта туристских услуг;
- 3) заключение межправительственных соглашений в сфере туризма и определение порядка их реализации;
- 4) утверждение государственных программ развития туризма, направленных на совершенствование туристской индустрии, участие в выполнении международных программ;

- 5) установление порядка пользования ресурсами туризма в туристских целях и возмещения нанесенного им ущерба;
- 6) определение порядка сертификации туристского продукта, товаров и услуг субъектов туристской деятельности;
- 7) создание условий для привлечения инвестиций в сферу туризма;
- 8) создание государственной системы подготовки кадров для туризма и научного обеспечения сферы туризма;
- 9) определение единых тарифов за восхождение на горные вершины, горноспасательных взносов, экологического сбора;
- 10) решение других вопросов, отнесенных к его компетенции в соответствии с законами Республики Таджикистан;
- 11) осуществляет государственную политику в сфере туризма.

Статья 8. Компетенция уполномоченного государственного органа в сфере туризма

Реализацию государственной политики и координацию туристской деятельности в Республике Таджикистан осуществляет уполномоченный государственный орган в сфере туризма.

К ведению уполномоченного государственного органа в сфере туризма в Республике Таджикистан относится:

- 1) осуществление государственной программы туризма в Таджикистане, обеспечение выполнения международных договоров и соглашений в сфере туризма;
- 2) представление интересов Республики Таджикистан в международных туристских организациях;
- 3) разработка нормативов и определение государственных стандартов обслуживания туристов в республике;
- 4) осуществление координации деятельности и нормативно-методического руководства субъектами туристской деятельности;
- 5) руководство своими представительствами за рубежом;

6) осуществление в установленном порядке лицензирования туристской деятельности;

7) определение пропорционально равных туристических квот между субъектами туристической деятельности на посещение туристско-экскурсионных объектов, входящих в Государственный кадастр туристических ресурсов, связанных с необходимостью их сохранения от разрушений;

8) контроль за соблюдением качества предоставляемых туристских услуг и выполнение условий лицензирования и сертификации в сфере туризма;

9) осуществление подготовки подбора и расстановки кадров (кроме кадров негосударственных субъектов туристической деятельности), проведение научно-исследовательских работ в сфере туризма, создание государственного кадастра туристских ресурсов;

10) сотрудничество и взаимодействие с общественными организациями в сфере туризма;

11) решение иных вопросов, отнесенных к его ведению законодательством Республики Таджикистан.

Статья 9. Лицензирование туристской деятельности и сертификация туристского продукта и услуг

Лицензирование туристской деятельности осуществляется в соответствии с Законом Республики Таджикистан "О лицензировании отдельных видов деятельности". Сертификация туристского продукта и услуг определяется Правительством Республики Таджикистан".

Статья 10. Страхование при осуществлении туристской деятельности

В случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории,

туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии. Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий. По требованию туриста туроператор(турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

Страхование рисков в туризме, связанных с повышенной опасностью для жизни и здоровья туристов, требующих высоких затрат по спасению, производится субъектами туристской деятельности по согласованию с туристами.

Страхование иных рисков является добровольным и осуществляется туристами самостоятельно или через субъектов туристской деятельности.

Статья 11. Права и обязанности субъектов туристской деятельности

Права субъектов туристской деятельности определяются Законами Республики Таджикистан "О предпринимательской деятельности в Республике Таджикистан", "О внешней экономической деятельности", "Об антимонопольной деятельности", "Об иностранных инвестициях", Налоговым кодексом Республики Таджикистан, настоящим Законом и другими нормативными правовыми актами Республики Таджикистан.

Субъекты туристской деятельности, расположенные на территории Республики Таджикистан, обязаны:

- 1) иметь лицензию на право занятия туристской деятельностью на территории Республики Таджикистан, а также сертификат соответствия на предлагаемый туристский продукт и услуги;
- 2) вести документальный отчет обслуживания туристов в установленном порядке;
- 3) представлять информацию и отчеты по установленным формам в государственный орган управления в сфере туризма;

4) предоставлять туристу полную и достоверную информацию об организации и проведении тура, реализовывать туристу туристскую путевку типового образца на оказание услуг в соответствии с предоставленной информацией;

5) обеспечивать безопасность туристов и сохранность их имущества, подготовку безопасных условий для туристской работы, обучение туристов правилам безопасности, оказания оперативной помощи туристам и нести ответственность за ущерб, нанесенный туристами, в порядке, установленном законами Республики Таджикистан;

6) согласовывать с органом государственного управления вопросы, связанные с возрождением туристской индустрии (строительство гостиниц, туристских баз, кемпингов, центров отдыха и т.д.).

7) субъект туристской деятельности при организации и осуществлении тура отвечает перед клиентом как за свои собственные действия, так и за действия своих партнеров по организации тура (предоставляющих услуги размещения, питания, транспортные и другие, включенные в программу поездки и указанные в путевке) и его продаже.

Статья 12. Руководитель туристской группы

Руководитель туристской группы является официальным представителем субъекта туристской деятельности на всем пути и времени следования в туристской поездке туристской группы. Руководитель туристской группы назначается субъектом туристской деятельности на основании квалификационного свидетельства, выдаваемого в порядке, который определяется органом государственного управления в сфере туризма.

Обязанности руководителя туристской группы определяются субъектом туристской деятельности.

Статья 13. Договор (контракт), путевка на путешествие (тур) и туристские услуги

Субъекты туристской деятельности при организации туристской поездки оформляют и выдают туристу путевку типового образца за подписью ответственного лица, заверенной печатью данного предприятия (субъекта). Договор (контракт) считается заключенным, если турпредприятие выдает путевку, а клиент вносит соответствующую плату согласно условиям договора (контракта).

Субъект туристской деятельности может расторгнуть договор без возмещения убытков при условии, что факт расторжения доведен до сведения туриста лично не менее чем за 15 дней до даты, с которой поездка должна начаться, при наличии непреодолимых обстоятельств, независящих от его воли и препятствующих осуществлению тура или предоставлению услуг. При этом вся сумма, полученная в виде предоплаты, возвращается туристу.

Статья 14. Путевка

Туристы на совершение путешествия получают типовую путевку, подтверждающую заключение договора на тур, за подписью соответствующего лица и заверенной печатью продавца. Корешок путевки остается у продавца тура.

Путевка должна содержать следующие атрибуты:

- 1) название, адрес, торговую марку туристской организации, наличие у продавца лицензии, ее номер и дату выдачи;
- 2) фамилию, имя и отчество туриста, получившего путевку, номер заграничного паспорта, если путевка именная;
- 3) характеристику и стандарты всех услуг, включая размещение, питание, транспортные и другие услуги, включенные в стоимость, а также наличие условий страхования;

4) общую стоимость тура и условия оплаты ее клиентом (полная предоплата, частичная, аванс, по факту получения услуг);

5) описание условий и обстоятельств, при которых турист может отказаться от поездки (без возмещения ущерба, частичное возмещение убытков организатору тура);

6) описание форм и размеров компенсации туристу за нарушение условий его поездки, оговоренных в путевке и допущенных по вине субъектов туристской деятельности, организовавших тур и обслуживание;

7) другие условия по согласованию между клиентом и организатором тура.

Статья 15. Групповая путевка

При следовании в туристской группе руководителю туристской группы выдается групповая путевка.

Групповая путевка должна содержать атрибуты, перечисленные в статьях 13 и 14 настоящего Закона. В групповой путевке записываются данные руководителя и количественный состав группы.

Данные членов группы даются в приложении (списке), являющимся неотъемлемой частью групповой путевки.

Права, обязанности и ответственность руководителя туристской группы определяются договором между ним и субъектом туристской деятельности.

Статья 16. Права и обязанности туристов

Права туристов на территории Республики Таджикистан определяются настоящим Законом, другими законами Республики Таджикистан и международными договорами, признанными Республикой Таджикистан.

Туристы обязаны:

- соблюдать законодательство Республики Таджикистан, уважать ее политическое и социальное государственное устройство, традиции, обычаи, религиозные верования и уклад жизни местного населения;

- бережно относиться к окружающей природной среде, объектам историко-культурного наследия, иным святыням и объектам, находящимся под особой охраной государства;

- соблюдать правила въезда на территорию Республики Таджикистан и выезда с ее территории;

- соблюдать условия договоров по туристическому обслуживанию;

- полностью возмещать причиненные убытки и расходы, связанные с нарушением ими порядка в месте пребывания принимающей или направляющей туристской организации;

- возмещать ущерб, причиненный третьим лицам в период пребывания в туре;

- соблюдать правила личной безопасности во время тура.

Статья 17. Права и обязанности граждан Республики Таджикистан, выезжающих в качестве туристов за пределы страны

Права и обязанности граждан Республики Таджикистан, выезжающих в качестве туристов за пределы Таджикистана, регулируются законами страны пребывания.

Турист обязан соблюдать установленные сроки пребывания в стране, указанные в путевке.

Статья 18. Представительства государственного органа управления туризмом за рубежом

Представительства государственного органа управления туризмом за рубежом представляют интересы Республики Таджикистан в соответствующих странах и в пределах своей компетенции осуществляют функции по развитию сотрудничества, а также обмену

информацией между Республикой Таджикистан и другими государствами в области туризма.

Статья 19. Ответственность за нарушение настоящего Закона

Физические и юридические лица за нарушение настоящего Закона привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан.

Президент Республики Таджикистан

Э. Рахмонов

г. Душанбе

3 сентября 1999 года

№ 824

ЗАКОН
РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН
от 9 декабря 2004 года, № 72
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

(с последними изменениями от 6.10.2008г.№424, 436)

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), обеспечивает государственную и общественную защиту интересов потребителей, а также определяет механизм реализации этих прав.

ГЛАВА 1. Общие положения

Статья 1. Основные понятия

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

- потребитель - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- изготовитель - организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

- исполнитель - организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель,

выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному и безвозмездному договору;

- продавец - организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли - продажи;

- товарный чек - талон из кассы с обозначением реквизитов продавца (изготовителя), суммы, относящейся к товару, его производству, хранению, купле-продаже;

- кассовый чек - отпечатанный посредством контрольно - кассовой машины талон с указанием полученной суммы, даты продажи, наименования организации (индивидуального предпринимателя), производящей товары для реализации;

- стандарт - государственный стандарт, санитарные и строительные нормы и правила и другие нормативные документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);

- качество товара (работы, услуги) совокупность соответствующих характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить установленные и (или) предполагаемые потребности потребителя (безопасность, функциональная пригодность, эксплуатационные характеристики, надежность, экономические, информационные эстетические требования и др.);

- гарантийный срок - календарный срок (в месяцах) или наработки (в часах, циклах срабатываний, километрах пробега и т.д.), в течение которых товар (результат работы, услуга) должен соответствовать всем требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством;

- срок годности - период, по истечении которого товар (результат работы) считается непригодным для использования по назначению;

- срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (результата работы) по назначению и гарантирует безопасность товара (результата работы) для жизни, здоровья потребителей, а также окружающей среды;

- срок хранения - период, в течение которого товар (результаты работы или услуги), при соблюдении установленных условий хранения, сохраняет все свои свойства, указанные в нормативном документе, устанавливающем требования к качеству товара (работы, услуги), или в договоре;

- недостаток товара (работы, услуги) или товар ненадлежащего качества - несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги);

- существенный недостаток товара (работы, услуги) - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением либо не может быть устранен, либо проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора;

- безопасность товара (работы, услуги) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при его использовании, хранении, транспортировке и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Статья 2. Законодательство Республики Таджикистан в области защиты прав потребителей

Законодательство Республики Таджикистан в области защиты прав потребителей основывается на Конституции Республики Таджикистан и

состоит из настоящего Закона, других нормативных правовых актов Республики Таджикистан, а также международных правовых актов, признанных Республикой Таджикистан.

Статья 3. Права потребителя

Потребитель имеет право на:

- просвещение в области защиты прав потребителей;
- информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах);
- безопасность товаров (работ, услуг);
- свободный выбор товаров (работ, услуг);
- надлежащее качество товаров (работ, услуг);
- возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги);
- защиту своих прав;
- создание общественных объединений потребителей.
- представление предложений производителю (продавцу), по улучшению качества товара (работ, услуг).

Статья 4. Обеспечение права потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в программы общеобразовательных учреждений, а также посредством организации системы информирования потребителя о его правах и необходимых действиях по защите этих прав.

Статья 5. Право потребителя на свободный выбор товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на свободный выбор товара (работы, услуги) надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя).

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан оказывать содействие потребителю в свободном выборе товара (работы, услуги).

Отдельным категориям потребителей могут предоставляться льготы и преимущества в торговом, бытовом и иных видах обслуживания потребителей в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан.

Установление каких - либо иных преимуществ, прямых или косвенных ограничений при выборе товара (работы, услуги) не допускается, за исключением преимуществ или ограничений, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан.

Статья 6. Качество и количество товара (работы, услуги)

Продавец (изготовитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество и количество которого соответствуют договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Потребитель оплачивает только фактически полученное им количество товара (работы, услуги).

Учет действительно полученного потребителем товара (работы, услуги), обеспечивается продавцом (изготовителем, исполнителем) по показаниям средств измерений, поверенных и клейменных государственными органами по стандартизации и метрологии. Перечисленные и другие мерительные приборы индивидуального учета количества полученных потребителем товаров (работ, услуг) являются собственностью продавца (изготовителя, исполнителя) и им обслуживаются.

Если продавец (изготовитель, исполнитель) передал потребителю меньшее количество товара (работы, услуги), чем предусмотрено договором, то продавец (изготовитель, исполнитель) обязан, если иное не предусмотрено договором, возместить полностью убытки, понесенные при этом потребителем.

Предусматривать в договоре условия, ухудшающие и ограничивающие права потребителя по сравнению с установленными законодательством, запрещается.

Статья 7. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по установлению срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы.

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Срок службы товара (работы) исчисляется единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими), в зависимости от предназначения и свойств товара (работы, услуги).

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности.

Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, запрещается.

Статья 8. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга), при соблюдении установленных правил его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом.

Потребитель имеет право на информирование через средства массовой информации о товарах (работах, услугах), представляющих

опасность для его жизни, здоровья, имущества и окружающей среды за счёт продавца (изготовителя, исполнителя).

Изготовитель (исполнитель), обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного гарантийного срока, срока службы или срока годности товара (работы).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие не обеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Товары (работы, услуги), на которые законами или стандартами, установлены обязательные требования, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья потребителя, охрану окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителя, подлежат обязательной сертификации в порядке, предусмотренном законами и иными нормативными правовыми актами Республики Таджикистан. Перечень товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, определяется Правительством Республики Таджикистан.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательной сертификации, а при необходимости санитарно-эпидемиологического заключения и соответствия требованиям,

указанным в шестой части настоящей статьи, а также без алфавитно-цифровой информации - штрихового кода.

Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы), он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях, принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этих обязательств, снятие товара (работы, услуги) с производства, изъятие из оборота и отзыв от потребителей производятся по предписанию уполномоченных органов государственного управления, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

Если установлено, что продавец (исполнитель) реализует товары (выполняет работы), представляющие опасность для жизни, здоровья и имущества потребителей, такие товары (работы) подлежат изъятию у продавца (исполнителя) в порядке, установленном законом.

Статья 9. Информация о товарах (работах, услугах)

Потребитель вправе потребовать, а изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность правильного выбора. По отдельным

видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Республики Таджикистан.

Информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на государственном и русском языках.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги), зарегистрированный (запатентованный) товарный знак или знак обслуживания;

- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), а в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок), о весе и об объеме, о калорийности продуктов питания, о содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний, утверждается Правительством Республики Таджикистан;

- цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);

- гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

- срок службы и срок годности товаров (работ, услуг), установленный в соответствии с нормативными правовыми актами

Республики Таджикистан, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы, услуги) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

- указание на упаковке о способе приготовления продуктов быстрого приготовления (полуфабрикатов);

- место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

- сведения о сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, а также при необходимости информацию о санитарно-эпидемиологическом заключении;

- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация, предусмотренная настоящей статьей, доводится до сведения потребителя в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Информация о сертификации товаров (работ, услуг), представляется в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия и указанием в технической документации сведений о проведении сертификации и включает в себя сведения о номере сертификата, сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Если техническая документация на товары (технический паспорт, руководство по эксплуатации и другие) выполнены на иностранном языке, то обязательно наличие её перевода на государственный или русский язык.

Продукты питания, упакованные или расфасованные на территории Республики Таджикистан, должны быть снабжены информацией о месте их изготовления.

Статья 10. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце).

Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли - продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на государственном языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на русском и на других языках.

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы.

Если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем эту лицензию.

Информация, предусмотренная частями третьей и четвертой настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

Режим работы государственных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти на местах.

Режим работы негосударственных организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в части первой настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей, определяется ими по согласованию с органами исполнительной власти на местах.

Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному порядку.

За нарушение режима работы государственного предприятия торговли, бытового и иных видов обслуживания, должностные лица несут ответственность, установленную законодательством Республики Таджикистан.

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце)

Если потребителю, при заключении договора, не предоставлена возможность незамедлительно получить информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения

убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар (работу, услугу) суммы и возмещения других убытков.

При расторжении договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную настоящим Законом и действующим законодательством Республики Таджикистан, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

В случае причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации о товаре (услуге), потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда, предусмотренного настоящим Законом, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

Статья 13. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей

За нарушение прав потребителя продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную настоящим Законом, другими нормативными правовыми актами Республики Таджикистан или договором.

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной Законом или договором.

Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают (изготовителя, исполнителя) от исполнения возложенных на него обязательств перед потребителем.

Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, и при отсутствии его вины.

Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, исполнителем) в добровольном порядке.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд вправе вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушавшего права потребителя, штрафа в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим, независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги).

Если на товар (работу) изготовителем (исполнителем) должен быть, в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Таджикистан, установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребитель, которому был продан товар (выполнена работа), не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, вред подлежит возмещению, независимо от времени его причинения.

Если в соответствии с настоящим Законом изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом товара.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью, окружающей среде или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Статья 15. Возмещение морального ущерба

Возмещение морального ущерба, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законодательством, осуществляется причинителем ущерба при наличии его вины.

Возмещение морального ущерба осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда. Возмещение морального вреда осуществляется в денежной форме.

Размер возмещения морального ущерба определяется судом.

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

Условия договора, ущемляющие права потребителя и противоречащие нормам и правилам, установленным законодательством Республики Таджикистан в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате выполнения условий договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Запрещается обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных товаров. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

Защита прав потребителя, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан, осуществляется судом,

Иски предъявляются в суд по месту жительства истца или по месту нахождения ответчика или по месту причинения вреда.

Уполномоченные органы государственного управления (их территориальные управления), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), местные органы государственной власти, общественные объединения потребителей (их союзы, ассоциации) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в порядке, предусмотренном законодательством Республики Таджикистан.

ГЛАВА 2. Защита прав потребителей при продаже товаров

Статья 18. Последствия продажи товара ненадлежащего качества

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;
- расторжения договора купли - продажи;
- соразмерного уменьшения покупной цены.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Потребитель вправе требовать замены технически сложного или дорогостоящего товара в случае обнаружения существенных недостатков товара (существенного нарушения требований к его качеству). Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Республики Таджикистан.

Требования, указанные в части первой настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу или организации, выполняющей функции продавца на основании договора купли-продажи с ним.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки, потребитель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара на товар надлежащего качества или соразмерного уменьшения покупной цены либо расторгнуть договор.

Потребитель вправе вернуть изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы. При возврате потребителю уплаченной за товар денежной суммы, продавец не вправе удерживать из неё сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Для подтверждения факта покупки товара могут использоваться свидетельские показания, элементы упаковочного материала (тары), в которых имеются отметки, подтверждающие, что покупка товара осуществлялась у данного продавца, а также документы и другие средства доказывания, указывающие на осуществление покупки товара у данного продавца.

Продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) организация, на основании договора с ним, обязаны

принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатка товара продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) организация, на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Потребитель вправе участвовать в проверке качества (проведении экспертизы) товара лично или через своего представителя. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом (изготовителем). Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли после продажи товара потребителю вследствие нарушения установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с её проведением расходы на транспортировку товара.

Продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) организация, на основании договора с ним, отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) организация, на основании договора с ним, отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, продавец несет ответственность если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврата их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя), на основании договора с ним. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, доставка и возврат указанных товаров в месте нахождения потребителя могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны возместить расходы потребителю, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу или изготовителю в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в течение шести месяцев, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок товара исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель, лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), начало гарантийного срока наступает с момента устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

В случае, если на комплектующее изделие или составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие,

потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия или составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае выявления существенных недостатков товара, в том числе производственных, конструктивных, рецептурных и иных недостатков, не связанных с износом, старением и другими физическими процессами в товаре, потребитель вправе предъявить изготовителю требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки возникли до продажи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки в товаре обнаружены после продажи товара потребителю, но в пределах установленного на товар срока службы, или в течение десяти лет со дня продажи товара, если срок службы не установлен.

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом)

Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, незамедлительно, если соглашением сторон не установлен иной срок устранения недостатков. Максимальный срок устранения недостатков не может превышать четырнадцати календарных дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Республики Таджикистан.

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара, до дня выдачи его по окончании ремонта.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного товара, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия, устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта, если договором не установлен иной порядок.

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара, продавец (изготовитель) обязан заменить такой товар незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем) - заменить его в течение четырнадцати календарных дней со дня предъявления указанного требования.

При отсутствии у продавца (изготовителя) необходимого для замены товара, на день предъявления указанного требования, продавец (изготовитель) должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования. В случае отсутствия у продавца (изготовителя) товара данной модели (марки, типа, артикула и т. п.), по не зависящим от него причинам - в течение месяца со дня предъявления требования потребителем продавец (изготовитель) обязан предоставить ему аналогичный товар другой модели (марки, типа артикула и т. п.) с согласия потребителя.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара ненадлежащего качества, возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) незамедлительно. Максимальный срок для удовлетворения требований потребителя не может превышать семи дней со дня предъявления

соответствующего требования, а при необходимости, проведения экспертизы четырнадцати календарных дней.

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя

За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара, продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, допустившие такие нарушения, уплачивают потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Цена товара определяется исходя из цены товара аналогичной модели (марки, типа, артикула и т. п.), существующей на момент выплаты неустойки продавцом (изготовителем) или на день вынесения судебного решения, если требование не было удовлетворено добровольно. Если на день продажи товара потребителю его цена была выше, чем цена аналогичного товара на момент выплаты неустойки их на день вынесения судебного решения, то размер неустойки определяется исходя из цены товара на день его продажи потребителю.

В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится.

При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. В случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю.

В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара, в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке, а если оно добровольно не удовлетворено - на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

При расторжении договора купли-продажи потребитель вправе требовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

Потребителям, которым товар был продан в кредит, в случае расторжения договора купли - продажи возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

Потребитель вправе в течение четырнадцати календарных дней с момента передачи ему недовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять купленный товар в месте покупки или иных местах, объявленных продавцом, на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя, в случае разницы в цене, необходимый перерасчет продавцом.

Требование покупателя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Республики Таджикистан.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже в день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

Глава 3. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Статья 26. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (услуги) в сроки, установленные договором о выполнении работ (оказании услуг).

Срок выполнения работы (оказания услуги) определяется датой (периодом времени), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом времени), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

Статья 27. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), сроки начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги), или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и (или) закончить выполнение работы (оказание услуги), и потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам или выполнить её своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги), указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные частью первой настоящей статьи.

Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с частью третьей статьи 24 настоящего Закона.

При расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании части первой настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (штраф, пени) в размере одного процента цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Требования потребителя, установленные частью первой настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 28. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи или повторного выполнения работы (оказании услуги);

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных частью шестой настоящей статьи.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а если он не установлен, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной

услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные частью первой настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) гарантийного срока или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если гарантийный срок не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение

установленного настоящим Законом сроков, или обнаруженный им недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Статья 29. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в течение четырнадцати календарных дней, если более длительный срок не оговорен соглашением сторон.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), в размере одного процента цены выполнения работы.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные настоящим Законом.

Статья 30. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора о выполнении работы (оказании услуги),

предусмотренные частью первой статьи 27 и частями первой и четвёртой статьи 28 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), в размере одного процента цены выполнения работы. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий процент неустойки.

В случае нарушения указанных сроков, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные настоящим Законом.

Статья 31. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета либо калькуляция.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг в процессе исполнения договора, которое нельзя было

предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

В случае не использования оплаченных денежных средств, предусмотренных сметой или экономически обоснованной калькуляцией на выполненную работу (оказанную услугу), выявленная разница в цене подлежит возврату потребителю.

Статья 32. Выполнение работы из материала исполнителя

Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении

потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Статья 33. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и экономное его использование.

Исполнитель обязан:

- предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);
- представить отчет об израсходовании материала и возратить его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену (смету) работы с учетом стоимости оставшегося у исполнителя неиспользованного материала.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в согласованный срок, а при невозможности возместить потребителю, двукратную цену утраченного (поврежденного материала, вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно не было удовлетворено.

В договоре о выполнении работы или ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение, должны быть указаны точное наименование, описание и цена материала (вещи), определяемые соглашением сторон.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если докажет, что потребитель был предупрежден им об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Исполнитель не освобождается от ответственности в том случае, если уровень его научных и технических знаний не позволил выявить особые свойства материала (вещи).

Статья 34. Обязанность исполнителей информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь невозможность ее завершения в срок

Исполнитель обязан своевременно в письменной форме информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь невозможность её завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в согласованный срок не заменит

непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных ему убытков.

Статья 35. Порядок оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

Порядок оплаты выполненной работы (оказанной услуги) определяется договором между потребителем и исполнителем.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу (оказанную услугу) после ее принятия. С согласия потребителя работа (услуга) может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

Статья 36. Правила торговли, общественного питания бытового и иных видов обслуживания потребителей

Правила, торговли, общественного питания бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг) утверждаются Правительством Республики Таджикистан.

Статья 37. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящего Закона, определяются законодательством Республики Таджикистан.

Глава 4. Государственная и общественная защита прав потребителей

Статья 38. Полномочия государственного антимонопольного органа

Контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей осуществляет государственный антимонопольный орган (далее - антимонопольный орган).

Антимонопольный орган направляет:

- предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности, а также о прекращении продажи товаров (выполнения работ), на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены, и о приостановлении продажи товаров (выполнении работ, оказании услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);

- материалы о нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии или о её досрочном аннулировании;

- в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалы для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей.

Антимонопольный орган вправе обращаться в суд в защиту прав потребителей в случаях обнаружения нарушений прав потребителей, предъявлять иски в суды в интересах неопределенного круга потребителей, в том числе о прекращении деятельности изготовителя (исполнителя, продавца) или индивидуального предпринимателя, за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным нормативно-правовым актом прав потребителей, а также предъявлять иски в суд к индивидуальным предпринимателям о принудительном взыскании штрафов за уклонение от исполнения предписаний или за несвоевременное их исполнение.

Антимонопольный орган может быть привлечен судом к участию в процессе или вступить в процесс по своей инициативе для дачи заключения по делу, в целях защиты прав потребителей.

Статья 39. Полномочия государственных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)

В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) государственный орган по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции, орган санитарно-эпидемиологического надзора, орган по экспертизе и сертификации фармацевтической продукции и товаров медицинского назначения, орган по охране окружающей среды и природных ресурсов и другие органы государственного управления, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции:

- осуществляют контроль за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг);

- направляют предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров (работ, услуг), требований о снятии с производства таких товаров (работ, услуг), прекращении выпуска и продажи таких товаров (выполнения работ, оказания услуг), прекращении продажи товаров с истекшими сроками годности, а также требований о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах (работах, услугах), об отзыве их от потребителей и информировании об этом потребителей;

- предъявляют иски в суд к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований к безопасности товаров (работ, услуг).

Координация деятельности государственных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ,

услуг), а также организация и проведение работ по обязательному подтверждению соответствия товаров (работ, услуг) установленным требованиям, возлагаются на государственный орган по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции Республики Таджикистан.

Государственный орган по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции Республики Таджикистан, в пределах своих полномочий, осуществляет следующие функции:

- определяет порядок сертификации товаров (работ, услуг);
- аккредитует органы по сертификации конкретных видов товаров (работ, услуг), а также испытательные лаборатории (центры) для проведения соответствующих испытаний;
- осуществляет контроль за правильностью проведения сертификации товаров (работ, услуг);
- ведёт государственный реестр сертифицированных товаров (работ, услуг), аккредитованных органов по сертификации, испытательных лабораторий (центров);
- принимает решения о признании сертификатов, выданных зарубежными и международными органами, представляет Республику Таджикистан во взаимоотношениях с зарубежными и международными организациями по вопросам сертификации товаров (работ, услуг);
- контролирует соблюдение правил торговли, общественного питания, качество и безопасность товаров народного потребления

Статья 40. Санкции, налагаемые антимонопольным органом, государственным органом по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции Республики Таджикистан и другими государственными органами, осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)

Антимонопольный орган вправе налагать штраф на изготовителя (исполнителя, продавца) за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение его законных предписаний о прекращении нарушений прав потребителей до ста показателей для расчетов.

Штраф налагается должностным лицом антимонопольного органа.

Государственным органом по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции Республики Таджикистан и другими государственными органами, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции вправе налагать штраф в случаях:

- уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения их законных предписаний изготовителем (исполнителем, продавцом) до ста показателей для расчетов;

- причинения ущерба потребителям товарами (работами, услугами), не отвечающими требованиям, предъявляемым к безопасности товаров (работ, услуг, до ста минимальных размеров заработной платы;

- продажи товаров (выполнения работ, оказание услуг), в том числе импортных, без документов о проведении обязательного подтверждения соответствия товаров (работ, услуг), обязательным требованиям стандартов, - в размере стоимости проданных товаров (выполненных работ, оказанных услуг);

- нарушение правил обязательного подтверждения соответствия товаров (работ, услуг) органами по сертификации, а также предоставление испытательными лабораториями (центрами) недостоверных результатов испытаний товаров (работ, услуг) при обязательном подтверждении их соответствия - в размере двукратной стоимости выполненных работ (оказанных услуг) по подтверждению соответствия.

Размеры штрафов, предусмотренных настоящей статьей, в каждом конкретном случае определяются с учетом размера причиненного ущерба

и иных обстоятельств. Штрафы уплачиваются в тридцатидневный срок со дня вынесения решений об их взыскании.

Штрафы, предусмотренные настоящей статьей и налагаемые на индивидуальных предпринимателей, взыскиваются в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

Суммы штрафов, взыскиваемых в соответствии с настоящим Законом, направляются в государственный бюджет.

Изготовители (исполнители, продавцы) товаров (работ, услуг), органы по сертификации, испытательные лаборатории (центры) вправе обращаться в суд с заявлениями о признании недействительными полностью или частично предписаний антимонопольного органа, государственного органа по стандартизации, метрологии, сертификации, торговой инспекции Республики Таджикистан и других государственных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), либо отмене или об изменении соответствующих постановлений о наложении штрафов.

Предписания и постановления о наложении штрафов могут быть обжалованы в течение десяти дней со дня их вынесения.

Оплата наложенного штрафа не освобождает от исполнения требований выданного предписания.

Статья 41. Осуществление защиты прав потребителей местными исполнительными органами государственной власти

В целях защиты прав потребителей при местных исполнительных органах государственной власти формируются соответствующие структуры, которые:

- рассматривают жалобы потребителей, консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;
- анализируют договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей;

- при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещают об этом органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

- в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, приостанавливают продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) до предоставления информации или прекращают продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг);

- обращаются в суд в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Статья 42. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы).

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) в случаях, предусмотренных уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов), вправе:

- участвовать в разработке требований к безопасности товаров (работ, услуг), а также стандартов, устанавливающих обязательные требования в этой области, проектов законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг) по заказам в соответствующие организации или при наличии собственных лабораторий при условии их аккредитации на техническую компетентность соответствующими органами;

- проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, участвовать по поручению потребителей при проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

- вносить в органы государственного управления и организации предложения по повышению качества товаров (работ, услуг), снятию с производства, изъятию из оборота товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

- участвовать совместно с органами государственного управления в осуществлении контроля за применением регулируемых цен, проводить независимую экспертизу тарифов, устанавливаемых государственными органами на услуги, оказываемые населению (потребителям);

- представлять в органы прокуратуры и органы государственного управления материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг), не соответствующих установленным требованиям к безопасности и качеству товаров (работ, услуг), а также в нарушении прав потребителей;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов органов государственного управления и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей;

- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Статья 43. Защита интересов неопределенного круга потребителей

Антимонопольный орган, органы, исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), вправе предъявлять иски в суд о признании действий продавцов (изготовителей, исполнителей) или организаций, выполняющих функции продавцов (изготовителей) на основании договоров с ними,

противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий продавца (изготовителя, исполнителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, противоправными, в отношении неопределенного круга потребителей, обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о гражданско-правовых последствиях действий продавца (изготовителя, исполнителя), или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами.

Статья 44. О признании утратившим силу Закон Республики Таджикистан "О защите прав потребителей".

Признать утратившим силу Закон Республики Таджикистан от 15 мая 1997 года "О защите прав потребителей" (Ахбори Маджлиси Оли Республики Таджикистан, 1997 год, №10, статья 135).

Статья 45. Порядок введения в действие настоящего Закона

Настоящий Закон ввести в действие после его официального опубликования.

Президент Республики Таджикистан

Э. Рахмонов

г. Душанбе

9 декабря 2004 года

№ 72

ПРАВИЛА

предоставления гостиничных услуг

Утверждено постановлением Правительства Республики Таджикистан

от 6 июня 2005 г. № 209

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьей 36 Закона Республики Таджикистан "О защите прав потребителей" и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются - услуги).

2. Основным понятиями, используемые в настоящих Правилах, означают:

1) гостиница - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для временного проживания с оказанием сопутствующих услуг;

2) потребитель - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

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

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

4. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- настоящие Правила;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);
- сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- порядок проживания в гостинице;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;
- сведения о вышестоящей организации.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информацию о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на государственном и русском языках.

5. Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

6. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

7. Исполнитель - коммерческая организация обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда

отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе, если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с ним, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

8. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который должен содержать:

-наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

- фамилию, имя, отчество потребителя;
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- цену номера (места в номере);
- другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

9. Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

10. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

11. Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем, в соответствии с действующим законодательством Республики Таджикистан с учетом себестоимости и

нормы рентабельности с обязательным составлением калькуляции на оказание услуг.

Потребитель обязан оплатить в полном объеме услугу, оказанную исполнителем, после ее принятия. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или путем выдачи аванса.

Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

12. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

III. Порядок предоставления услуг

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

Если нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

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

14. Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

15. Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

16. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

17. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

18. Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

19. Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю, часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в

целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

IV. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

20. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуг не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя, за счет исполнителя.

21. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

22. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены забронированных мест.

Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя, за счет исполнителя.

Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги.

При расторжении потребителем договора, об оказании услуги по договору на бронирование мест в гостинице, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу.

23. Исполнитель в соответствии с законодательством Республики Таджикистан несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

24. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил о защите прав потребителей, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан, потребитель вправе требовать удовлетворения в установленном порядке.

25. Потребитель в соответствии с законодательством Республики Таджикистан возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.