***Воздушный транспорт***

Популярность авиаперевозок объясняется следующими причинами: авиация — самый быстрый и удобный вид транспорта при перевозках на дальние расстояния; сервис на авиарейсах в настоящее время удовлетворяет потребности туристов; авиационные компании, имея международные сети бронирования, выплачивают турфирмам комиссионные, тем самым мотивируя их к совместной работе.

Полет, связанный с пересечением самолетом государственной границы и другого государства, т.е. полет, выполняемый в воздушном пространстве другого государства, считается международным полетом.

Международные полеты подразделяются на:

• регулярные, выполняемые по расписанию, и дополнительные;

• эпизодические (разовые): чартерные и специальные.

Регулирование международных авиаперевозок осуществляет Международная ассоциация воздушного транспорта (International Air Transport Association — I ATA).

Если у турфирмы оформлено специальное агентское соглашение с авиакомпанией о продаже билетов или турфирма реализует билеты через глобальные компьютерные системы резервирования (например, AMADEUS, SABRE и др.)

Существуют три класса обслуживания: экономический, бизнес, первый.

Первый класс — самый дорогостоящий, экономический класс — самый дешевый. Главное отличие классов — комфортабельность кресел, качество питания и размер бесплатно провозимого багажа. Регистрация пассажиров первого и бизнес-классов ведется отдельно от остальных пассажиров. В ряде аэропортов есть специальные залы ожидания для пассажиров первого класса. Различается норма бесплатно провозимого багажа: для экономического класса — 20 кг, для бизнес — 30 кг, для первого — 40 кг.

На борту пассажирам самолета могут быть предложены четыре вида питания (завтрак, обед, ужин и чай). Вид питания зависит от времени пребывания в полете.

На самолет должны доставляться газеты, журналы и рекламная продукция с учетом продолжительности и маршрута полета, типа воздушного судна и контингента пассажиров.

В некоторых авиакомпаниях наблюдается тенденция отказа от первого класса (например, KLM, Continental Airlines и др.). При этом обслуживание в бизнес-классе соответствует обслуживанию по первому классу, а в экономическом классе — по бизнес-классу. Данные реорганизации проводятся авиакомпаниями для улучшения качества обслуживания.

При желании пассажир может пересесть из экономического класса в первый при условии, что он оплатит разницу в стоимости билета заранее (желательно за 72 ч до вылета).

Турфирмы заключают с авиакомпаниями договоры двух видов.

Первый вид договора — ***договор на квоту мест***. Квота может быть жесткой или мягкой, от этого зависят специальные льготы и скидки. При жесткой квоте вся ответственность за нереализацию мест ложится на турфирму, независимо от причин нереализации, и, соответственно, все финансовые потери несет она же. При мягкой квоте мест устанавливаются сроки возможного отказа турфирмы от квоты или части квоты мест по причине нереализации турпутевок.

1. ***Тарифы на авиаперевозки.*** На цену билета влияют направление и класс размещения в самолете. Стоимость авиабилета зависит в первую очередь от тарифа, который к нему применен. Различают нормальные и специальные тарифы.
2. Для всех классов существуют нормальные (полные) тарифы, от которых идет отсчет разного рода скидок. Забронировать билет на любое направление можно за один год с открытой или фиксированной датой вылета, Время, через которое пассажир возвращается, на цену не влияет. Для экономического класса полный тариф может меняться в зависимости от срока пребывания в стране. Довольно часто полный годовой тариф экономического класса равен по стоимости тарифу бизнес-класса. Отдельные авиакомпании могут менять нормальный тариф на льготный в зависимости от сезона (летом или зимой полет стоит несколько дороже.)

Билеты, купленные по полному тарифу, подлежат обмену и возврату без всяких ограничений. Перенести дату обратного вылета, поменять или вернуть билет можно, в том числе и после даты вылета i Стоимость билета при этом возвращается полностью. Бронирование, оплата и оформление билетов не регламентированы. Не существует никаких требований относительно минимального срока пребывания в стране назначения, не ограничено число остановок на маршруте.

Но по полному тарифу (особенно в экономическом классе) летает очень незначительное количество пассажиров. Существует целый ряд скидок, которые значительно снижают стоимость билета, Однако чем существеннее скидка, тем больше ограничений для пассажира (срок действия билета, возможность изменения даты вылета, возврат билета или сумм по нему и т.д.). ***Специальные тарифы*** не сказываются на качестве сервиса. Пассажиру в любом случае предоставляются место в салоне самолета и соответствующее обслуживание.

Все специальные тарифы (скидки) можно разделить на две категории: рекламные и специальные.

Рекламные скидки предоставляются конкретной авиакомпанией на основе своих внутренних правил (бесплатный билет пассажирам, налетавшим определенное количество километров, миль или часов, бесплатный перелет по какому-либо участку при долгих межконтинентальных перелетах и т.п.).

Специальные скидки регулируются международными тарифными правилами и действуют во всех авиакомпаниях без исключения.

***Детский тариф*** — дети в возрасте до 2 лет летят за 10% стоимости взрослого билета, если им предоставляется отдельное место. Дети от 2 до 12 лет летят за 70% стоимости взрослого билета.

Семейный тариф — действует при полетах в/из стран Скандинавии и Финляндии. 50%-ная скидка предоставляется к тарифу экономического класса для сопровождающего супруга и детей в возрасте от 2 до 25 лет. Срок действия билета — один месяц.

Дополнительные скидки к семейному тарифу не предоставляются. Условия применения семейного тарифа и возврат билетов по нему регламентированы специальными правилами, которые зависят от выбранного туристом маршрута и оговариваются при оформлении билета.

***Экскурсионный тариф*** — срок действия билета ограничен до шести месяцев. На некоторых направлениях существует минимальный срок пребывания в стране назначения. Действует так называемое правило воскресенья, т.е. турист должен провести в стране пребывания ночь с субботы на воскресенье, а улететь обратно можно только в ближайшее воскресенье или в последующие дни.

Возможно изменение даты обратного вылета в пределах срока действия тарифа.

***«Инклюзив-тур тариф»*** — билеты могут быть проданы только при наличии ваучера, в котором имеется подтверждение о наземном обслуживании. Специально оговариваются условия продажи, сроки минимального и максимального пребывания в стране назначения. Изменение даты вылета и возврата регламентируется специальными правилами.

***Молодежный тариф*** — им могут воспользоваться пассажиры, как правило, моложе 25 лет, документально подтвердившие свой возраст. Молодежная скидка может быть применена к нормальным тарифам экономического класса и по некоторым направлениям — к экскурсионным. Для полета в ряд стран существуют специальные молодежные тарифы, регламентируемые особыми правилами.**171**

Тариф для групп школьников применяется при полетах в некоторые страны Европы для учащихся школ и других учебных заведений в возрасте до 19 лет и сопровождающего их руководителя. Цель поездки — повышение уровня образования и культурный обмен. Минимальная численность группы -10 детей плюс один взрослый, который приобретает билет по льготному тарифу. Скидки для детей до 2 и до 12 лет к льготному тарифу не предоставляются. Условия применения тарифа для группы школьников регламентируются специальными правилами.

***Супружеский тариф*** применяется при полетах в ограниченное число стран. Одному из супругов предоставляется 50%-ная скидка от тарифа первого, бизнес- или экономического класса. Срок действия

билета — один месяц. Дополнительные скидки к данному тарифу не предоставляются. Условия применения и возврата билета по супружескому тарифу регламентированы специальными правилами,

***Тариф ПЕКС***. Существуют две разновидности этого тарифа:

- РХ6М — срок действия тарифа ПЕКС — 6 месяцев. При этом минимальный срок пребывания за рубежом должен включать воскресенье, максимальный — 6 месяцев. Бронирование и продажа билетов производятся в один день (в течение 24 ч). Даты вылета «туда» и «обратно» фиксируются при продаже и изменены быть не могут;

- РХЗМ — срок тарифа ПЕКС — 3 месяца. Срок пребывания за рубежом: минимальный, включая воскресенье, максимальный — 3 месяца. Бронирование и продажа билетов производятся в один день (в течение 24 ч). Даты вылета «туда» и «обратно» фиксируются при продаже и изменены быть не могут.

***Тариф АПЕКС***. Существуют три разновидности данного тарифа:

- АР1М — срок тарифа АПЕКС до одного месяца. При этом срок пребывания за рубежом минимальный, включая воскресенье, максимальный — один месяц. Бронирование и продажа билетов производятся в один день (в течение 24 ч) и не позднее определенного срока. Изменение даты вылета и возврат денег в случае отказа от полета возможны только до начала путешествия и с удержанием суммы штрафа (в пределах данного тарифа);

- АРЗМ — срок тарифа АПЕКС до 3 месяцев. Срок пребывания за рубежом: минимальный, включая воскресенье, максимальный — 3 месяца. Бронирование и продажа билетов производятся в течение 1-24 ч и не позднее определенного срока (в зависимости от направления — 7,14, 28 дней). Дата вылета «туда» и «обратно» фиксируется при продаже. Изменение даты вылета, маршрута, а также возврат денег в случае отказа от полета возможны только до начала путешествия с удержанием суммы штрафа (в пределах данного тарифа);

***-Super АПЕКС*** — наиболее дешевый тариф, но с самыми большими ограничениями для пассажира. На разных маршрутах устанавливаются индивидуально, единых правил нет.

**Чартерные рейсы**. Чартер — договор фрахтования, согласно которому фрахтовщик обязуется предоставить фрахтователю за плату всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров, багажа.

Чартерные рейсы организуются конкретной фирмой или авиакомпанией для перевозки конкретной группы людей. У чартерных рейсов существует не очень хорошая репутация, считается, что обслуживание на них хуже и задерживаются они чаще. Такие случаи бывают, когда организацией чартеров занимаются небольшие авиакомпании, не имеющие большого опыта в организации пассажирских перевозок. Поэтому при предложении в авиакомпании билетов на чартерный рейс необходимо навести справки о репутации авиакомпании, а в случае задержки рейса или изменения маршрута следует предъявить претензии как к авиакомпании, так и к турфирме, продавшей тур и авиабилеты.

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

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

В мировой практике различают следующие разновидности чартеров:

***закрытый чартер*** — перевозка оплачивается организацией, покупающей чартер для своих сотрудников обычно по маршруту, не входящему в регулярные воздушные линии. Пассажиры перевозку не оплачивают. Чартеры такого типа занимают незначительную долю в объеме чартерных перевозок;

***эфинити-чартер*** — целевая перевозка группы пассажиров, объединенных по профессиональному признаку: члены любительских, спортивных и специальных клубов, союзов ветеранов, профессиональных ассоциаций. Заказчиком чартера является соответствующая организация;

***инклюзив-тур чартер*** — чартерная перевозка туристов. Стоимость чартера оплачивается туристской фирмой. Чартерный тариф перевозки входит в пакет стоимости тура. Этот тариф ниже, чем тариф инклюзив-тур при регулярных перевозках;

***блок-чартер*** — заказчик покупает часть коммерческой емкости самолета (блок мест на регулярном рейсе составляет 30—40 мест).

Заказчик платит за блок в целом вне зависимости от фактического использования, т.е. занятости кресел в данном блоке. Такие чартерные перевозки выгодны авиакомпаниям только в период спроса, так как блок мест продается по цене, существенно меньшей, чем его стоимость по полному тарифу;

нецелевой коммерческий чартер (пон-эфинити) — группа пассажиров в этом случае формируется без всяких ограничений по профессиональной общности. Турфирма (заказчик чартера) полностью оплачивает стоимость чартера из расчета минимального количества пассажиров, равного 40—50 человек;

***сплит-чартер*** — смешанная перевозка, при которой на разных участках маршрута пассажиров перевозят регулярными и чартерными рейсами. На данном виде чартера разрешается комбинировать различные группы пассажиров, следующие с разными целями и даже в различные конечные пункты маршрута.

Чартеры различаются также по условиям использования самолетов:

***разовый чартер*** — «туда» или «туда и обратно», когда заказчик арендует чартер на определенные даты вылета, а в промежутке между чартерными рейсами авиакомпания использует этот самолет по своему усмотрению;

***тайм-чартер*** — самолет фрахтуется на определенный временной интервал, в течение которого находится в полном распоряжении заказчика, вне зависимости от его использования. Тайм-чартер выгоден авиакомпании, так как она получает гарантированную плату за фрахт, и удобен заказчику, если он нуждается в массовых перевозках на определенный период;

***чартерная цепь*** — вид чартера, при котором фрахтуемый самолет прибывает в пункт начала чартерных перевозок и оттуда совершает чартерные рейсы в один или несколько пунктов назначения по схеме «туда — обратно». После окончания чартерных перевозок самолет используется по усмотрению авиакомпании. Перегон самолета в пункт начала чартерных перевозок и из этого пункта заказчиком не оплачивается: эти полеты для авиакомпании являются холостыми прогонами или загружаются ею по своему усмотрению.

При чартерных перевозках заключается контракт-договор (фрахтования воздушных судов), который и является правовым документом. В договоре указываются тип воздушного судна и конкретные условия перевозки: максимальная коммерческая загрузка чартера, число пассажиров, масса багажа, место отправления и назначения, время вылета рейса, назначение перевозки, права и обязанности перевозчика и заказчика.

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