**Права российских граждан за рубежом. Что делать, если происходит:**

**заболевание, смерть**

Каждый турист имеет при себе медицинский полис. Независимо от того, приобретался страховой медицинский полис в составе тура или самостоятельно туристом, полис является отдельным договором туриста со страховой компанией. Перед поездкой туристу следует внимательно ознакомиться  с условиями предоставления страховщиком медицинской помощи, узнать перечень заболеваний, покрываемых страховкой.

В случае возникновения любой ситуации, подпадающей под определение страхового случая, туристу следует немедленно связаться со страховой компанией. Номер телефона для связи указан на самом страховом полисе. Не следует тратить время и связываться с туроператором, сообщая ему свою проблему, туроператор не имеет возможности оказать квалифицированную медицинскую помощь, это под силу только страховой компании.

Следует помнить, что в случае, если туристу требуется длительное лечение и перевозка его на родину невозможна по медицинским показаниям, с ним могут остаться его близкие родственники (родители, супруги, дети). Их дополнительное проживание за рубежом и возврат на родину происходит за счет страховой компании. Если же в момент наступления данного случая турист находился за границей один, его близкие родственники могут обратиться в страховую компанию с просьбой отправить их к заболевшему. Перелет и пребывание  родственников необходимое время также оплачивается авиакомпанией.

Исключение: Если страховой случай произошел с туристом, находящемся в состоянии алкогольного опьянения, покрытие страховки на него не распространяется.

В случае смерти туриста, доставка тела на родину осуществляется после процедур, обязательных по законам страны временного пребывания туриста. Как правило, проводятся процедуры, выявляющие причину смерти. Если смерть наступила естественным путем (не насильственная смерть), специалистами составляется документ, подтверждающий причину смерти, после чего тело отправляется на родину. Репатриацией тела, доставкой и проживанием при необходимости родственников умершего занимается страховая компания. Эти услуги входят в страховой медицинский полис. Тело доставляется в Россию не до города проживания, а до места вылета. То есть, если турист проживал в Новосибирске, но за рубеж вылетал из Москвы, то тело будет доставлено только до Москвы. Это особенности медицинского полиса.

**утрата заграничного паспорта**

Если паспорт был украден за границей, необходимо сразу же завить об этом факте в местную полицию. Полицейские обязательно должны составить протокол, выехав на место происшествия (если речь идет о воровстве в номере или ресторане). То же самое нужно сделать и при утере паспорта, протокол пригодится в российском Консульстве или Посольстве, куда придется отправиться после общения с местной полицией. Адреса и телефоны этих ведомств есть в памятках, всегда выдаваемых туристам туроператором. Работа дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации регулируется Административным регламентом исполнения государственной функции по выдаче временного документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации и дающего ему право на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию и Положением об оформлении свидетельства на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию.

В консульском учреждении туристу, утратившему свой паспорт, будет предложено заполнить  заявление, в котором придется подробно изложить, что произошло с загранпаспортом, при каких обстоятельствах он был утерян, указать, в какое отделение было написано заявление об утере или краже и т.п. Помимо документа (протокола, справки и т.д.), выданного компетентным органом страны пребывания, подтверждающего факт обращения туриста по поводу утраты паспорта, к заявлению надо приложить две фотографии  и документы, позволяющие идентифицировать его  личность, установить его место жительства в Российской Федерации и подтвердить гражданство Российской Федерации. Такими документами могут послужить внутренний паспорт, военный билет, служебное удостоверение с фотографией, водительское удостоверение и др. Если таких документов нет, можно принести  письменные заявления не менее 2 граждан Российской Федерации,  подтверждающие личность этого туриста. При представлении заявителем этих документов, свидетельство может быть выдано без дополнительной проверки его личности.

Случай посложнее, когда человек путешествуя один лишается всех документов. Если подтвердить российское гражданство этого одинокого путешественника, посольство будет связываться с Москвой, и процесс получения свидетельства для возвращения может растянуться на несколько дней, пока не придет подтверждение, что турист тот, кем себя называет.

Когда гражданство туриста подтверждено, то ему выдается свидетельство на возвращение (СНВ).  Это документ, временно (на срок до 15 суток) заменяющий заграничный паспорт и позволяющий благополучно вернуться на родину. На оборотной стороне свидетельства на возвращение производится запись на русском языке: "Настоящее свидетельство выдано взамен утраченного паспорта на основании...", после чего указывается документ (внутренний паспорт, права, свидетельство российских граждан, ответ МИД на запрос и т.д.), на основании которого выдано свидетельство. Запись скрепляется печатью и подписью должностного лица дипломатического представительства или консульского учреждения Российской Федерации, выдавшего свидетельство.

Прибыв к месту постоянного проживания, турист обязан в 3-дневный срок сдать свидетельство в организацию, выдавшую паспорт (дипломатический паспорт, служебный паспорт, паспорт моряка), утерянный гражданином Российской Федерации. На территории Российской Федерации свидетельство со штампом пограничного контрольно-пропускного пункта может быть использовано гражданином Российской Федерации в течение 10 дней с момента пересечения им государственной границы Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего его личность.

**задержка рейса**

Воздушный кодекс Российской Федерации указывает, что ответственность за воздушную перевозку несет авиаперевозчик. В статье 102 указанного кодекса указано, что за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 25% установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда (с 1 января 2001 года составляет 100 рублей)  за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы

Согласно части 1 этой же статьи, перевозчики при выполнении воздушных перевозок обязаны соблюдать общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, устанавливаемые федеральными авиационными правилами.

Федеральные авиационные правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" устанавливают порядок работы российских авиакомпаний и применяются при осуществлении внутренних и международных воздушных перевозок по расписанию движения воздушных судов и дополнительными рейсами и рейсами по договору фрахтования воздушного судна (воздушному чартеру). 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 рейса 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.

Указанные услуги предоставляются туристу независимо от аэропорта вылета, как в России, так и за рубежом.

**потеря багажа**

Поисками багажа занимается авиакомпания.  Пассажир с представителем авиакомпании или с сотрудником стойки розыска багажа «Lost & Found», которая есть практически в каждом международном аэропорту, заполняет акт розыска багажа. В нем указываются внешние приметы чемодана: форма, цвет, материал, данные об именной бирке, наличие или отсутствие колесиков и ручек. Акт составляется в двух экземплярах, один остается у сотрудника компании, другой у пассажира, к акту прикладывается копия багажной бирки, приклеенной к посадочному талону.  Как правило, багаж находится быстро, но максимально разрешенный авиакомпаниям срок поисков пропавших вещей составляет 21 день. Только по истечении этого периода багаж официально будет признан потерянным или украденным. Что может требовать пассажир?

Во-первых, оставшись в чужом городе без багажа, пассажир имеет право потребовать у авиакомпании возмещения расходов на приобретение им вещей первой необходимости. К таким относятся зубные щетка и паста, бритвенные принадлежности, предметы личной гигиены, белье, одежда. Только не следует пытаться за счет авиакомпании обновить себе гардероб – пассажиру будет возмещена стоимость только действительно необходимых вещей, да и стоимость одежды возмещается, как правило,  в размере 50% стоимости. Стоимость остальных вещей из вышеназванного списка возмещается авиакомпанией полностью, надо только предъявить чеки на сделанные покупки. Иногда перевозчик, чтобы не портить себе репутацию, не дожидается чеков, а сразу, после поступления заявления о пропаже багажа, выплачивает определенную сумму на покупку необходимых вещей. Эта сумма не превышает обычно 250 долларов.

Во-вторых, авиакомпания должна вернуть своему клиенту стоимость пропавшего багажа или испорченных вещей (при повреждении багажа при перевозке).  Компенсации за утерю и задержку багажа регулируются Варшавской конвенцией и Гаагским протоколом, которые имеют приоритет над местными законами в отношении международных перевозок. Компенсация за полностью утраченный или поврежденный багаж рассчитывается обычно в пределах  20 долларов за 1 кг веса, вес багажа, указан на багажной бирке.  При этом 20 долларов за килограмм – не предел, если пассажиру удастся доказать, что его вещи стоили дороже. Конечно, сделать это не просто, но, если, например, багаж потерялся при возврате домой и у туриста в кошельке сохранились чеки на покупку вещей от Dior или Prada, он может обратиться к перевозчику с претензий, приложив к ней эти чеки. В заявлении следует указать, что даты чека подтверждают совершение покупок во время нахождения в стране временного пребывания, а сделанные покупке нигде, кроме как в чемодане, вывезены быть не могли.  В таком случае туристу может быть выплачено до пяти тысяч долларов.  Претензию относительно поврежденного багажа следует подать не позднее 7 дней с момента получения вещей в аэропорту, а при утрате багажа срок увеличивается до 18 месяцев.