

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ

Министерство экономического развития Российской Федерации

(/)

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ТУРИСТОВ НА 15.03.2020

В связи со сложной эпидемиологической обстановкой в мире Ростуризм в целях обеспечения информирования как организованных, так и самостоятельных российских туристов сообщает о следующем:

В настоящий момент Ростуризмом **не рекомендованы к посещению** в связи с режимом угрозы безопасности следующие страны:

- с 24.01.2020 г. - **Китайская Народная Республика** - рекомендация Ростуризма от 24.01.2020 г. (<https://www.russiatourism.ru/news/16530/>)

- с 27.02.2020г. - **Итальянская Республика, Республика Корея, Исламская Республика Иран** - рекомендация Ростуризма от 27.02.2020 г. (<https://www.russiatourism.ru/news/16568/>)

Оперативным штабом по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации **введены временные ограничения на осуществление пассажирских воздушных перевозок с территории Российской Федерации в следующие страны:**

- с 13.03.2020 г.

Федеративная Республика Германия все пункты, кроме Берлина, Франкфурта (до 16.03.2020 г.) и Мюнхена (до 16.03.2020 г.);

Королевство Испания все пункты, кроме Мадрида и Барселоны (до 16.03.2020 г.);

Французская Республика все пункты кроме Парижа.

- с 16.03.2020 г. будет временно ограничено авиасообщение со всеми странами ЕС, Норвегией и Швейцарией за исключением рейсов из Москвы в столицы государств ЕС, Норвегии и Швейцарии и обратно.

Правительствами нижеследующих стран приняты решения об ограничительных мерах на въезд иностранных граждан в рамках борьбы с завозом и распространением коронавирусной инфекции:

- Государство Израиль – обязательный карантин на 14 дней по прибытии с 11.03.2020г.

- Республика Индия - аннуляция туристических виз с 13.03.2020 г.

- Словацкая Республика - запрет на въезд с 13.03.2020 г.

- США – запрет на въезд с 13.03.2020 г. (только из стран ЕС, Китая и Ирана).

- Мальта - обязательный карантин на 14 дней по прибытии с 13.03.2020г.

- Турция - запрет на въезд с 14.03.2020 г. (только из Австрии, Бельгии, Германии, Дании, Испании, Нидерландов, Норвегии, Франции, Швеции).

- Дания – запрет на въезд с 14.03.2020 г.

- Непал - приостановка выдачи виз по прибытии с 14.03.2020 г.

- Королевство Шри-Ланка – приостановка выдачи виз по прибытии с 14.03.2020 г.

- Тунис - обязательный карантин на 14 дней по прибытии с 14.03.2020 г.

- Республика Кипр – запрет на въезд с 15.03.2020 г.

- Польша – запрет на въезд с 15.03.2020 г.

- Филиппины – запрет на въезд с 15.03.2020 г.

- Оман - приостановка выдачи виз с 15.03.2020 г.

- Чешская Республика – запрет на въезд с 16.03.2020 г.

- **Колумбия** – запрет на въезд с 16.03.2020 г.

- **Австрия** - приостановка выдачи виз с 16.03.2020 г.

- **Новая Зеландия** - обязательный карантин на 14 дней по прибытии с 16.03.2020 г.

- **Иордания** – приостановка авиасообщения с 17.03.2020 г.

Мэрией Москвы в отношении граждан прибывших из Китайской Народной Республики, Республики Кореи, Итальянской Республики, Исламской Республики Иран, Французской Республики, Федеративной Республики Германии, Королевства Испании **предписано обеспечить самоизоляцию на дому на срок 14 дней со дня возвращения в Российскую Федерацию** (не посещать работу, учебу, минимизировать посещение общественных мест).

Ростуризм совместно с Ассоциацией «Турпомощь» запущена горячая линия по вопросам, связанным с ограничениями в связи с распространением коронавирусной инфекции:

Горячая линия COVID-19

8-499-678-12-03, круглосуточно;

8-915-117-04-51 с понедельника по пятницу, с 10 до 19:00.

В сложившейся ситуации представляется допустимым и не противоречащим законодательству Российской Федерации о туристской деятельности для туристов и туроператоров рассмотреть следующие возможные решения:

- замену направления на другие (альтернативные) направления, не меняя сроков запланированного отпуска;
- перенос сроков совершения путешествия, в том числе с выбором другого направления (места отдыха), на удобные для туриста даты в течение года, сохранив денежные средства у туроператора;
- иные решения, максимально учитывающие взаимные интересы обеих сторон.

Вместе с тем, необходимо иметь в виду, что все вышеуказанное относится к существенным условиям договора о реализации туристского продукта, изменение которых допускается только по соглашению сторон такого договора (ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996

№132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Порядок возврата денежных средств за туристский продукт («пакетный» тур) (при несогласии туриста с предложением туроператора по замене направления и(или) сроков путешествия):

1. В случае путешествия в страну, где действует режим угрозы безопасности туристов:

Турист вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта и возврата суммы в размере стоимости туристского продукта (до начала путешествия) (ст. 14 Закона № 132-ФЗ);

2. В случае путешествия в страну, в отношении которой не введен режим угрозы безопасности туристов:

Турист вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта, в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся, в том числе невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (ст. 10 Закона № 132-ФЗ).

При этом необходимо иметь в виду, что в таком случае турист возмещает исполнителю (туроператору) фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором (п. 3 ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В случае несогласия туриста с размером вычета, он вправе оспорить действия туроператора в судебном порядке. При этом обязанность доказывания размера фактически понесенных расходов возлагается на туроператора.

Порядок возврата денежных средств за отдельные туристские услуги:

Турист вправе обращаться по месту приобретения таких услуг для возврата денежных средств в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

Порядок возврата денежных средств за авиабилеты:

По информации АК Победа (<http://www.pobeda.aero/>) для вылетающих из Германии и Испании организованы специальные вывозные рейсы в Москву.

К перевозке будут приняты только граждане России. Перевозка граждан иных государств запрещена российскими авиационными властями.

Клиентам, которым не подходит предложенный вывозной рейс «Победы» из Германии/Испании, будет оформлен вынужденный возврат денежных средств. Для этого необходимо прислать заявку с указанием вашего кода бронирования на почту Otmena@pobeda.aero (<mailto:Otmena@pobeda.aero>).

Клиентам отмененных рейсов в/из Германию/Испанию с датой вылета в период с 20 марта по 15 апреля 2020 года АВТОМАТИЧЕСКИ оформлен возврат денежных средств.

Телефон для связи:

+7 (809) 505-4777

+7 (499) 215-2300

По сообщению **АК Аэрофлот** (<http://www.aeroflot.ru/ru-ru>) переоформление или возврат билета будет осуществляться без штрафных санкций.

Для пассажиров, вылет которых был запланирован до 20 марта 2020 года включительно, возврат и перебронирование осуществляется без штрафных санкций в любой день до 30 апреля 2020 года.

Для пассажиров, вылет которых был запланирован после 21 марта, обмен или возврат билетов без штрафов возможен в течение всего срока действия билета.

В связи с большим количеством обращений в настоящий момент время ожидания соединения с оператором контакт-центра существенно выше обычного.

Аннуляция мест должна быть произведена не позднее чем за 40 минут до вылета рейса по первому неиспользованному сегменту.

Для переоформления билетов пассажиры могут обращаться на специально выделенную горячую линию: +7(495) 784-72-42, а также по круглосуточным телефонам контакт-центра Аэрофлота: +7-495-223-5555 (Москва), 8-800-444-5555 (звонок по России бесплатный), *555 (для мобильных телефонов), или в офисы собственных продаж авиакомпании.

При обращении в контакт-центр будьте готовы сообщить код бронирования (6 латинских букв) и фамилии пассажиров.

Также имеется возможность управлять своим бронированием в личном кабинете на сайте aeroflot.ru

По сообщению **AK S7 (<http://www.s7.ru/>)** - По распоряжению Министерства транспорта РФ с 13 марта до 31 мая 2020 года S7 Airlines временно отменяет все собственные регулярные рейсы из России в Италию, Испанию, Францию и Германию.

1. Переоформить билет на чартерный рейс

Если вы покупали билет на сайте s7.ru, в приложении или Контактном центре S7 Airlines, свяжитесь с Контактным центром S7 Airlines.

Если оформлялось бронирование через туристическое агентство, в интернете (но не на сайте www.s7.ru (<http://www.s7.ru/>)) или в билетных кассах, заявка подается на обмен там, где куплен билет.

2. Оформить возврат полной стоимости

Если покупался билет на сайте s7.ru, в приложении или Контактном центре S7 Airlines, заявку на возврат можно сделать самостоятельно на сайте s7.ru в разделе «Мои Бронирования».

Если оформлялись билеты через туристическое агентство, в интернете (но не на сайте www.s7.ru (<http://www.s7.ru/>)) или в билетных кассах, заявку на возврат нужно подать по месту покупки билета.

Обменять билет:

1. Найдите новый рейс, которым хотели бы улететь, если нужно, по другому направлению: например, по России. Время вылета должно быть не ранее чем через 48 часов с момента подачи заявки.

2. Оформите заявку на обмен по ссылке: <https://www.s7.ru/ru/exchange-request-form/> (<https://www.s7.ru/ru/exchange-request-form/>) введите номер старой брони и билета, новый маршрут и контактные данные.

Связь с контактными центром S7 Airlines по номеру 8 800 700-07-07 (для бесплатных звонков по России) или +7 495 777-99-99.

Ростуризм рекомендует воздержаться от поездок в страны с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой.

+ +