

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ

Министерство экономического развития Российской Федерации

(/)

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ТУРИСТОВ НА 16.03.2020

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 с **16.03.2020 г.** 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.

- **Австралия** – обязательная самоизоляция на 14 дней по прибытии с 16.03.2020 г.

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

- **Латвия** – отмена всех международных перевозок пассажиров с 17.03.2020 г.

- **Марокко** - отмена всех международных перевозок пассажиров с 17.03.2020 г.

- **Иордания** – приостановка авиасообщения с 17.03.2020 г.
- **Эстония** – запрет на въезд с 17.03.2020 г.;
- **Молдавия** - приостановка авиасообщения и запрет на въезд с 17.03.2020 г.;

Аэрофлот вносит дополнительные изменения в полетную программу из Москвы в пункты Европы.

С 16 марта авиакомпания продолжит выполнять рейсы из Москвы в следующие географические пункты Европы:

- Брюссель (Бельгия),
- Будапешт (Венгрия),
- Софию (Болгария),
- Лондон (Великобритания),
- Берлин (Германия),
- Афины (Греция),
- Дублин (Ирландия),
- Мадрид (Испания),
- Рим (Италия),
- Ригу (Латвия),
- Амстердам (Нидерланды),
- Лиссабон (Португалия),
- Бухарест (Румыния),
- Белград (Сербия),

- Любляну (Словения),
- Хельсинки (Финляндия),
- Загреб (Хорватия),
- Тиват (Черногория),
- Женеву (Швейцария),
- Стокгольм (Швеция),
- Париж (Франция),
- Ларнаку (Кипр).

Временно будут приостановлены полеты Аэрофлота в/из Москвы в:

- Прагу (Чехия) с 20 марта по 30 апреля 2020 года,
- Франкфурт, Мюнхен (Германия) с 19 марта по 30 апреля 2020 года,
- Салоники (Греция) с 16 марта по 30 апреля 2020 года,
- Барселону (Испания) с 21 марта по 30 апреля 2020 года,
- Цюрих (Швейцария) с 19 марта по 30 апреля 2020 года,
- Копенгаген (Дания) 17 марта и далее с 21 марта по 30 апреля 2020 года,
- Осло (Норвегия) с 18 марта по 30 апреля 2020 года,
- Кишинев (Молдавия) с 19 по 31 марта 2020 года,
- Вильнюс (Литва) с 19 по 30 марта 2020 года,
- Варшаву (Польша) с 15 по 27 марта 2020 года,

— Таллин (Эстония) с 19 марта по 30 апреля 2020 года,

— Вены (Австрия) с 20 марта по 30 апреля 2020 года,

— Ташкент, Бухару, Самарканд (Узбекистан) с 16 марта по 30 апреля 2020 года.

Для возвращения в Россию ее граждан Аэрофлот продолжит выполнение рейсов:

С 16 по 19 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Прага — Шереметьево:

— SU2012/2013

— SU2016/2017

С 16 по 18 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Франкфурт — Шереметьево

— SU2300/2301 (16, 17, 18 марта)

— SU2304/2305 (16, 17 марта)

— SU2656/2657 (18 марта)

С 16 по 18 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Мюнхен — Шереметьево

— SU2322/2323 (16, 17, 18 марта)

С 16 по 20 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Барселона — Шереметьево

— SU2638/2639 (16, 17, 18, 19, 20 марта)

— SU2512/2513 (16, 17, 19, 20 марта)

— SU2514/2515 (18 марта)

С 16 по 18 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Цюрих — Шереметьево

— SU2486/2487

С 15 по 20 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Копенгаген — Шереметьево

— SU2658/2659 (16, 18, 19, 20 марта)

С 16 по 17 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Осло — Шереметьево

— SU2174/2175

С 16 по 18 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Кишинев — Шереметьево

— SU1844/1845

С 16 по 17 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Вильнюс — Шереметьево

— SU2108/2109

С 16 по 18 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Варшава — Шереметьево

— SU2002/2003

С 17 по 18 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Таллин — Шереметьево

— SU2106/2107

С 17 по 19 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Вена — Шереметьево

— SU2184/2185 (17, 18, 19 марта)

— SU2352/2353 (17, 19 марта)

— SU2354/2355 (18, 19 марта)

С 16 марта будут полностью прекращены регулярные полеты АО «Авиакомпания «Россия», которые выполняются под кодом Аэрофлота «SU» из Санкт-Петербурга в пункты Европейского союза, в том числе в Вену, Прагу, Ларнаку, а также в Женеву. Пассажирам предлагается возможность лететь через Москву.

Авиакомпания изучает возможность выполнения чартерных рейсов по отменяемым направлениям для возвращения в Россию всех ее граждан.

Пассажирам отмененных рейсов, а также пассажирам, подпадающим под ограничения страны отправления, назначения или трансфера (запрет въезда, выезда или транзита, угроза принудительного карантина, отмена безвизового въезда, аннуляция ранее выданных виз, и т.д.) с билетами на рейсы Аэрофлота с датой вылета со дня введения ограничений до 31 мая 2020 года, предлагается на выбор:

— оформить вынужденный возврат и получить полную стоимость за приобретенный билет по месту его приобретения не позднее 31 декабря 2020 года (включительно) независимо от срока действия билета;

— однократное изменение даты с вылетом не позднее 31 декабря 2020 года (включительно) с сохранением первоначальных пунктов отправления/назначения и класса обслуживания без дополнительных сборов;

— изменение маршрута на любые рейсы Аэрофлота и/или даты с вылетом не позднее 31 декабря 2020 года (включительно) без дополнительных сборов за переоформление, с доплатой разницы в стоимости перевозки, если она возникнет.

Информация об изменениях в расписании будет размещаться на официальном сайте авиакомпании и в официальных аккаунтах компании в соцсетях.

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).

Для туристов РФ, находящихся за границей, работает горячая линия, организованная Ростуризмом совместно с Ассоциацией «Турпомощь», в режиме 24/7.

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.

По вопросам возврата денежных средств за авиабилеты необходимо обращаться на горячие линии авиакомпаний:

— **АК Победа** (<https://www.pobeda.aero/>)

Телефон для связи:

+7 (809) 505-4777

+7 (499) 215-2300

— **АК Аэрофлот** (<https://www.aeroflot.ru/ru-ru>)

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.

— **АК S7** (<https://www.s7.ru/>)

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.