

## **Оглавление**

**Публикации за 2020 год ..... 1**

**Публикации за 2019 год ..... 23**

- **О транспортном обслуживании льготных категорий граждан – СМ. РАЗДЕЛ дайджеста «Социальная защита»**

## **Публикации за 2020 год**

### **НОВЫЕ ПРАВИЛА ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК С 1 ЯНВАРЯ 2021: ТАКСИСТАМ БУДЕТ СЛОЖНЕЕ НАМОТАТЬ СЧЕТЧИК**

*Рассказываем о новых правилах пассажирских перевозок, которые вступят в силу с 1 января 2021 года. Так, пассажир быстрее прибудет к месту назначения, но не будет знать, кто его везет*

**Елена КРИВЯКИНА**

Правительство утвердило новые правила пассажирских перевозок на автомобильном и городском электротранспорте. Правила вступят в силу 1 января 2021 года и будут действовать в течение семи лет.

«Комсомолка» рассказывает, что изменится в работе такси, автобусов и трамваев.

#### **ВОДИТЕЛЬ, КАК ВАС ЗОВУТ?**

Вот какие требования будут предъявляться к работе такси:

1. Службы заказа такси будут обязаны не менее 6 месяцев хранить в своих базах данные о заказах. При этом данные станут более подробными. Сейчас операторы вносят в базу номер и дату принятия заказа, а также дату, место, время подачи машины и ее марку. С нового года в дополнение к этому оператору должны будут фиксировать госномер автомобиля, ФИО водителя, фактическое время подачи машины, место окончания поездки, а также дополнительные требования заказчика (класс такси, наличие детского кресла и т.д.).
2. Таксисты должны сразу сообщать пассажирам стоимость поездки, причины ее возможного изменения и планируемое время прибытия в пункт назначения.
3. Пассажир может сам определить, по какому маршруту таксист повезет его к месту назначения. Если пассажир своих пожеланий не высказал, водитель обязан поехать по кратчайшему пути. Это же требование содержалось и в старых правилах. Но тогда речь шла исключительно о километраже. В новых правилах к этому добавилась формулировка «поездка с наименьшими затратами времени». Это позволит пассажирам сэкономить на поездке.
4. Чеки за проезд на такси могут быть электронными, а также сформированные приложением для самозанятых.
5. Водители больше не должны возить на передних панелях автомобилей свои визитные карточки. Эта норма исключена из правил.

#### **ПАССАЖИРЫ ПЕРЕСТАНУТ РАБОТАТЬ ГРУЗЧИКАМИ**

А вот какие изменения произойдут на городском транспорте:

- В новых правилах появился термин «электронный билет». Чтобы бесплатно попасть в зал ожидания на автовокзале, достаточно будет предъявить электронный билет на экране смартфона или в виде распечатки.
- При посадке на регулярный рейс достаточно показать паспорт (если билет именной), либо QR- или штрих-код билета. Если у кондуктора возникли технические проблемы в системе и он не может считать штрих-код, это исключительно его проблемы. Из-за этого пассажиру не может быть отказано в поездке.
- Перевозчикам теперь разрешено выдавать один документ с реквизитами билета, багажной квитанции и квитка ручной клади. Раньше каждый билет выдавали отдельно.
- Пассажиры больше не должны сами грузить свой багаж в автобусы, следующие из одного населенного пункта в другой. Это теперь входит в обязанности перевозчика.
- Из правил исчез пункт о том, что остановки вне вокзалов и станций должны защищать пассажиров от дождя и снега. Хотя по ГОСТу автобусные и троллейбусные остановки должны быть оснащены навесами.
- Перевозчики должны размещать в транспорте номер лицензии, а также сообщать пассажирам об остановках по требованию.
- Перевозчики больше не обязаны размещать в транспорте номера телефонов надзорных органов.

## **В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ УТВЕРЖДЕНЫ ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОЙ РАБОТЫ ГОРОДСКОЙ ПОДЗЕМКИ**

Губернатор Александр Беглов подписал постановления Правительства Санкт-Петербурга № 775 и № 776, которые утверждают правила пользования петербургским метрополитеном и правила его технической эксплуатации. Документ принят в соответствии с изменениями, внесенными в Федеральный закон от 29.12.2017 № 442-ФЗ «О внеуличном транспорте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Ранее правила пользования метрополитеном утверждались правовым актом отраслевого комитета.

В подписанных документах содержатся основные требования к работе метрополитена и его сотрудников, также установлены правила поведения в подземке.

В Правилах пользования метрополитеном перечислены права и обязанности перевозчика – СПб ГУП «Петербургский метрополитен» и пассажиров метро, прописан порядок и условия перевозок граждан и провоза ручной клади. В частности, пассажиру может быть отказано в перевозке и провозе багажа, если он не предъявляет необходимые проездные документы, не проходит досмотр или не соблюдает установленные санитарные и ограничительные меры в период действия режима повышенной готовности. Отдельные правила предусмотрены для пассажиров с детьми.

Правила технической эксплуатации петербургской подземки содержат в том числе требования о подготовке поезда к эксплуатации, а также устанавливают действия сотрудников метрополитена при возникновении чрезвычайных ситуаций, поломки, неполадок и сбоев в работе поездов.

Принятые документы разработаны в соответствии с типовыми правилами, утвержденными Минтрансом России. Они призваны обеспечить безопасность перевозок в метро Петербурга и повысить качество обслуживания пассажиров.

**ИСТОЧНИК: Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга, 02 октября 2020 г.**

## **ВЕРНУТЬ ИЗ ПУТЕШЕСТВИЯ**

***За поездку по России туристы получают до 20 тысяч рублей от государства***

**Евгений ГАЙВА, Владимир КУЗЬМИН**

В ходе второго этапа программы туристического кешбэка россияне смогут купить туры по России со сроками выезда до 10 января, продолжительностью не менее двух дней и получить обратно до 20% уплаченной стоимости. Постановление об этом подписал председатель правительства Михаил Мишустин.

По сравнению с первым этапом программы условия изменились. Минимальную продолжительность тура или проживания в гостинице сократили с четырех до двух дней, а минимальная стоимость путевки вообще отменили, тогда как ранее она составляла 25 тысяч рублей. Максимальный возврат вырос с 15 до 20 тысяч рублей. Кроме того, теперь в программе смогут участвовать не только отели и туроператоры, но и туристические агрегаторы.

Обязательное условие программы - оплата картой «Мир» - осталось прежним. Кешбэк на нее будет начисляться автоматически в течение пяти дней с момента оплаты поездки.

В рамках первого этапа программы туры и проживание с кешбэком можно было приобрести в течение недели с 21 по 28 августа. Второй этап продаж продлится значительно дольше - не менее полутора месяцев.

«Увеличение окна продаж до 1,5 месяца даст возможность туристам, которые еще не готовы выбрать тур, скажем на Новый год, сделать это в ноябре, причем со скидкой в 20%», - отметил в беседе с «Российской газетой» вице-президент Ассоциации туроператоров России (АТОР) Дмитрий Горин. «Сокращение минимального срока тура или проживания в гостинице до двух ночей и отмена минимальной стоимости путешествия будет способствовать развитию туров выходного дня, недорогих автобусных туров», - заметил Горин.

По условиям второго этапа программы кешбэка, на портале «Мир путешествий» будут представлены и туроператоры, и отели, и агрегаторы, зарегистрированные в России. Агрегаторы предоставляют возможность туристам приобрести туристические услуги и оплатить их онлайн, прояснили «Российской газете» в компании Ostrovok.ru, к которой напрямую подключено более 20 тысяч отелей по всей России. «Российским отелям участие в программе открывает большие возможности и дает новый канал для дополнительного привлечения клиентов», - подчеркнул представитель компании. Существенно расширится предложение также для туристов.

«На частичную компенсацию затрат на покупку туров по России ранее правительством было выделено 15 млрд рублей. Такого кешбэка, как в России, нет нигде больше в мире. Мировая практика - это кешбэк от одного до 10%», - отметил Дмитрий Горин.

В первом этапе программы кешбэка уже приняло участие около 70 тысяч россиян, которые приобрели туры на 1,2 млрд рублей. Эти деньги будут работать на всю экономику. Отрасль туризма косвенно связана более чем с 50 другими отраслями. Сфокусированные финансовые вливания получают конкретные территории. Один путешественник создает в регионе сразу четыре рабочих места, отмечают эксперты.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 01 октября 2020 г.**



## **МИШУСТИН УТВЕРДИЛ ПРАВИЛА ВОЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТАМ РЕАЛЬНОГО УЩЕРБА**

**Евгений ГАЙВА**

Реальный ущерб туристам, возникший из-за неисполнения туроператором выездного туризма своих обязательств, будут возмещать из средств фондов персональной ответственности туроператоров. Правила возмещения ущерба утвердил председатель правительства России Михаил Мишустин. Они будут действовать с 1 января 2021 года.

Под реальным ущербом понимаются расходы, которые понес турист из-за несостоявшегося тура в случае исключения туркомпании из реестра туроператоров или невозможности исполнения всех обязательств.

Выплата будет рассчитываться за вычетом средств, полученных по договору страхования гражданской ответственности туроператора или банковской гарантии. То есть за счет фонда персональной ответственности будут доплачивать недостающие средства.

Для этого туристы должны будут подать заявления в ассоциацию «Турпомощь». В заявлении потребуется указать фамилию, имя и отчество туриста, адрес проживания, реквизиты договора с туроператором, общую цену по договору, а также размер реального ущерба, обстоятельства, свидетельствующие о неисполнении обязательств туроператором, реквизиты банковского счета и другие данные туриста и размер уже полученной им страховки или банковской гарантии. Также потребуются приложить копии документов.

Выплаты будут проводиться после проверки указанных сведений и формирования реестра пострадавших туристов. На это объединению туроператоров отводится 90 дней.

Отказать в возмещении могут, если турист не предоставил все необходимые документы или указал недостоверные сведения, а также если в фонде нет средств.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 29 сентября 2020 г.**



## **В МАРШРУТКЕ НЕ ПРИНИМАЮТ «ПОДОРОЖНИК»? МОЖНО ЕХАТЬ БЕСПЛАТНО!**

В последнее время участились случаи, когда коммерческие перевозчики отказываются принимать карты «Подорожник» для оплаты проезда. Если в городской маршрутке валидатор неисправен или отсутствует (или размещено объявление, что «Подорожник» не принимается), то пассажиру следует предъявить карту «Подорожник» и ехать по маршруту совершенно бесплатно. Такое правило закреплено в «Порядке обращения проездных билетов», утвержденного Распоряжением Комитета по транспорту «О видах проездных билетов и порядке их обращения». Водитель маршрутки не вправе высаживать пассажира или требовать только наличный расчёт.

Если в автобусе отсутствует или неисправен валидатор, то это проблема исключительно перевозчика, а не пассажира. Мы просим сообщать о таких случаях на горячую линию СПб ГКУ «Организатор перевозок» по телефону 576-55-55, или оставить обращение на сайте учреждения. В обращении нужно указать маршрут и номер автобуса, в котором произошёл инцидент.

Комитет по транспорту и ГКУ «Организатор перевозок» проводят проверки по всем выявленным случаям отказа в приёме карт «Подорожник».

**ИСТОЧНИК: Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга, 23 сентября 2020 г.**

## **ТУРИСТАМ ПРИДУТ УВЕДОМЛЕНИЯ О ПЕРЕНОСЕ ТУРОВ**

***Туроператоры до 21 сентября должны уведомить туристов о переносе отмененных из-за пандемии туров, а отельеры - о переносе брони.***

### **Евгений ГАЙВА**

Особенности исполнения, расторжения и изменения условий договоров о реализации турпродукта в 2020 и 2021 годах были закреплены постановлением правительства после того, как сотни тысяч россиян не смогли отправиться в уже оплаченные путешествия из-за приостановленного в марте авиасообщения и закрытых границ.

Правила касаются договоров, заключенных по 31 марта 2020 года. Туристам предоставляется право выбора, получить обратно деньги за несостоявшийся тур либо отправиться в другое равноценное путешествие. Об этом своих клиентов как раз и должны проинформировать туроператоры. Если туроператор уведомит турагента, тот должен довести информацию до туриста в течение одного рабочего дня.

Получив уведомление, турист может подобрать с туроператором равнозначный тур. Это означает, что должны быть соблюдены те же услуги по перевозке, маршруту, месту нахождения гостиницы и ее категории, питания. При этом сроки переноса поездки стороны определяют по соглашению. Но услуга должна быть оказана не позднее 31 декабря 2021 года.

Турист также вправе отказаться от переноса поездки. В этом случае туроператор должен вернуть ему деньги не позднее 31 декабря 2021 года. При этом туроператор заплатит проценты в размере 1/365 ключевой ставки Центробанка на сумму неиспользованного тура за каждый календарный день - с момента подачи заявления о расторжении договора до дня возврата денег.

Отдельным категориям граждан - туристам старше 65 лет, инвалидам, клиентам, зарегистрированным в качестве безработных в службе занятости, - туроператоры обязаны выплатить обратно средства за отмененный тур в течение 90 дней с даты предъявления требования о возврате средств.

Если туроператор в установленный срок не пришлет уведомление, он должен вернуть деньги не позднее 31 декабря 2020 года.

По оценке Ассоциации туроператоров России, не смогли воспользоваться приобретенными турами около 1,5 млн туристов. Туроператоры, конечно, пришлют уведомления, другой вопрос, какие реально туры взамен получают туристы, говорит профессор кафедры индустрии гостеприимства, туризма и спорта РЭУ им. Плеханова Елена Джанджугазова.

«Часть россиян уже перебронировали зарубежные туры на российские направления. Прежде всего это туристы, купившие туры, связанные с пляжным отдыхом, семьи с детьми. Но очень многие россияне еще ждут открытия зарубежных

направлений, особенно если у них были экскурсионные туры по Европе. Заменить их путешествиями внутри страны сложнее», - отмечает эксперт.

По схожим правилам переносят брони российские отели. Уведомления направляли тем, кто не смог приехать или не договорился о переносе брони ранее, рассказал вице-президент Федерации рестораторов и отельеров Вадим Прасов. «Основная масса туристов переносила сроки размещения в отеле. Многие перебронировали размещение на август - сентябрь и даже на октябрь. Но были и те, кто просил вернуть деньги», - говорит Прасов.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 31 августа 2020 г.**



## **ПЕРЕВОЗКА СОБАК В САМОЛЕТЕ В 2020 ГОДУ: СПРАВКА О ПРИВИВКАХ, ВЕТПАСПОРТ И ВЕС ДО 12 КИЛОГРАММОВ**

**Каким правилам нужно следовать, чтобы взять животное в полет**

**Ольга АФАНАСЬЕВА**

Путешествие с любимым питомцем может стать источником незабываемых эмоций: совместные селфи на закате, бег трусцой вдоль линии прибоя и счастливый пес, который наконец-то получил хозяина в свое полное распоряжение. Но до места отдыха нужно добраться. Перевозка собак в самолете в 2020 году имеет свои нюансы, разбираемся в них вместе с зооюристом Светланой Зиберт.

### **Как перевезти собаку в самолете**

Для того чтобы перевезти собаку в самолете, нужно купить билет. В разных авиакомпаниях его стоимость отличается, также разнится цена перевозки на внутренних и международных рейсах.

Начинать планирование перелета с собакой в самолете придется заранее. Уже в момент покупки билета стоит позвонить в колл-центр и уточнить, есть ли в салоне место для вашего питомца, если он небольшого размера; имеет ли судно хороший отапливаемый багажный отсек и готова ли компания брать такой «негабаритный» багаж.

Важно помнить, что решить вопрос в аэропорту не получится. В посадке вам просто откажут. Также нельзя обязать компанию обязательно принять вашего питомца: если самолет не приспособлен к перелету с животными, авиакомпания имеет право вам отказать, и тогда придется поискать другой рейс.

Итак, собираясь в полет с собакой:

- выбираете удобный рейс,
- звоните на горячую линию,
- только после подтверждения покупаете билеты.

### **Какие документы нужны с собой в поездке по России**

В аэропорту не получится заявить, что из всех документов у вашей собаки есть лапы и хвост. Перевозка собак в самолете в 2020 году требует оформления необходимых бумаг. У питомца должен быть паспорт с отметкой о прививках и обработке от глистов.

Обязательно нужно сделать прививку от бешенства. По этой причине нельзя брать в самолет совсем маленьких щенят, ведь им первую прививку ставят не раньше 12-недельного возраста.

Оформляются эти документы заранее в ветеринарной службе.

Список документов для перелета собаки:

- ветеринарный паспорт,
- справка о прививках.

### **Какую собаку можно взять в салон**

В большинстве авиакомпаний собаку до 12 килограммов разрешат взять в салон. Нормы у разных перевозчиков отличаются. «Нордавиа» готова принять на борт пса до 12 килограммов. Тем, кто летит «Северсталью», можно взять только компактного питомца до 5 кг. У «Аэрофлота» норма — 8 килограммов. Лукавить не стоит: если у вашего пса обнаружат лишние кило на контроле, в самолет его не пустят.

У некоторых перевозчиков есть норма по числу животных на борту: у S7 — два животных в салоне, у «Победы» — десять. Если кто-то уже летит с кошкой, то с собакой рядом не посадят, и потом все будет зависеть от наличия других мест. Именно поэтому о животном нужно предупреждать до покупки билета.

В салон позволят взять собаку-поводыря, в таком случае на вес смотреть не будут.

### **Какую собаку отправят в грузовое отделение**

Если места в салоне не оказалось или ваш питомец весит больше нормы авиакомпании, его придется сдать в багаж. Некоторые перевозчики отправляют туда всех собак — например, Emirates. Чтобы животное точно взяли в полет, нужно купить контейнер по стандартам ИАТА, для бойцовских собак — с усиленными стенками.

Авиакомпания несет ответственность за жизнь доверенных им животных, но лишь в том случае, если вред здоровью причинен по их вине. Багажный отсек для животных проветривают и отапливают. Убедиться, что это так, можно, обратившись в службу поддержки авиакомпании. Также можно попросить старшего бортпроводника перед взлетом проверить, что в багажном отсеке включили отопление.

### **Правила во время полета**

Перевозка собак в салоне самолета в 2020 году возможна, но питомца нельзя выпускать из переноски и брать на руки. Для того чтобы его напоить, лучше взять кусочек льда или обзавестись миской-непроливайкой.

Главные правила перевозки собаки в самолете:

- в аэропорт приезжайте за 3-4 часа;
- ветконтроль занимает 30-40 минут;
- зарегистрируйтесь на рейс, оплатите место для животного;
- отнесите клетку на стойку негабаритного багажа;
- по прилету пройдите ветконтроль.

#### Каких собак запрещено брать в полет

Многие авиакомпании уже на уровне правил запрещают перевозку животных с брахицефалическим строением черепа (с приплюснутой мордой). Эксперты отмечают, что это не ограничения, а забота о животном. Такие питомцы из-за особенностей строения головы имеют проблемы с дыхательными путями и наиболее восприимчивы к перепадам давления, температур и стрессу. Перелет или очень жаркий климат может их убить, у собаки начнется удушье. Что же касается остальных животных, лучше взвесить все за и против. Если собаке много лет и это ее первая поездка, оставьте ее дома.

— Лично мое мнение — в полет с собой стоит брать только собаку, которую разрешат разместить в салоне с хозяином, — считает Светлана Зиберт. — Я думаю, что с животными должны работать специальные грузчики, с особыми навыками. Пока этого не произойдет, багаж может быть опасен для животного.

#### Как собрать собаку в полет

Купите сумку-переноску утвержденных размеров с жесткими стенками, высотой не больше 20-26 см (смотрите требования на сайте перевозчика). При этом питомец должен вставать в полный рост и не упираться головой в крышку. Также в клетке для собаки должен находиться поводок.

Лучше всего купить питомцу ошейник и прикрепить к нему бумажку с домашним адресом, телефоном. В дороге может случиться что угодно, собака может испугаться и убежать. Дайте ей шанс вернуться к вам живой и здоровой.

К полету в багажном отделении животное стоит начать готовить заранее, приучайте его к переноске. Ветеринары рекомендуют поставить ее дома в качестве места для отдыха: класть туда подстилку, любимые игрушки. В этом случае собака получит меньший стресс: она как будто возьмет с собой в путь частичку привычного уюта. За 2-3 недели начинайте гулять с собакой в переноске, переезжайте на небольшие расстояния.

Сама переноска должна быть свободной, с надежным замком. Пол стоит застелить специальными пеленками, поставить автоматическую поилку или положить в миску кусок льда.

Нервной собаке можно вколоть снотворное перед полетом, заранее согласовав с ветеринаром вид средства и дозы. Тут есть риски: если полет затянется, животное проснется и испугается, опасно также снижение давления на высоте, вызванное трэнквилизаторами.

#### Придется ли платить за перевоз животного

Перевозка собак в самолете в 2020 году платная. Цены отличаются в разных авиакомпаниях.

Компания	Внутренние рейсы/Международные рейсы
«Аэрофлот»	3750 руб./75 евро
S7	Цену за животное по весу и по тарифам за сверхнормативный багаж указывают в аэропорту
«Победа»	1999 руб./1999 руб.
«Уральские авиалинии»	2500 руб./35-60 евро
«Ютейр»	3000-6000 руб./50-150 евро
Alitalia	40 евро/75-150 евро
Emirates	500-800 \$, только в багаже, (исключение — собаки-поводыри, они летят в салоне бесплатно)

#### Можно ли брать собаку в лоукостер

В лоукостерах правила перевозки животных зависят от авиакомпании. Например, «Победа» довольно лояльна: в салон можно взять питомца до 8 килограммов в сумке-переноске не более 115 см по всем измерениям. Багажный отсек для перевозки собак не предусмотрен.

**ИСТОЧНИК: сайт газеты «Комсомольская правда», 21 августа 2020 г.**

#### ТУР И КЕШБЭК В ПРИДАЧУ

##### Правительство утвердило правила компенсаций за отдых в России

##### Евгений ГАЙВА

С 21 августа в течение недели россияне смогут купить тур по России и получить обратно до 20% его стоимости. Правила выплаты компенсаций путешественникам утвердил премьер-министр Михаил Мишустин.

Компенсация придет автоматически в течение пяти дней с момента оплаты поездки, никаких заявлений подавать не придется. Главное соблюсти условия участия в акции.

Чтобы получить кешбэк, это должен быть тур по России продолжительностью не менее 5 дней и стоимостью не менее 25 тысяч рублей. Оплатить его нужно по карте «Мир». Если карты нет, ее легко получить. Можно воспользоваться картой родственника или друга. Совсем необязательно, чтобы имя держателя карты и имя, указанное в брони или путевке, совпадало.

Программа направлена на поддержку внутреннего туризма. Как пояснили в Ростуризме, участвуют в ней все регионы России от Калининграда до Владивостока.

Но для направлений с повышенным спросом - Краснодарского края, Крыма, Севастополя, Республики Алтай и Алтайского края, Ставропольского края и Калининградской области - сами поездки будут доступны только с 1 октября и до конца года. Приобретать путешествия по этим направлениям тоже нужно в период с 21 по 28 августа.

Туроператоры подготовили более 700 тысяч самых разных туров. То есть в программе участвуют пакетные туры, которые сразу включают перелет, проживание, питание и экскурсии. Но в акции могут участвовать и те, кто добирается к месту отдыха сам. В этом случае получить кешбэк можно за оплаченную гостиницу. Акция распространяется и на круизы.

Список предложений опубликуют в полночь 21 августа на сайте мирпутешествий.рф.

Выбор большой. Это туры на Балтику, в Калининград, путешествия по Волге от Тверской до Астраханской области. Есть туры на Дальний Восток, на Урал, в Республику Башкирия, на Кавказ. Можно отправиться в Сибирь. В этом году стали доступны туры не только в Республику Алтай и Алтайский край, но и в Хакасию. Также запущены доступные туры на Байкал, в Бурятию. Можно отправиться в путешествие на русский Север, в Карелию, Мурманскую область или Республику Коми.

В приобретенные в рамках программы туры можно вносить изменения. Но кешбэк сохранится только в случае, если при изменении условий не проводился финансовый возврат. В таком случае стоимость тура вернется на карту, а начисленный кешбэк будет удержан, пояснили в Ростуризме. В случае отказа от поездки деньги возвращаются на ту же карту, с которой была проведена оплата.

Сумма кешбэка зависит от стоимости тура. Если турист потратил на тур, гостиницу или круиз от 25 до 50 тысяч рублей, вернут 5 тысяч. При стоимости тура от 50 до 75 тысяч рублей кешбэк составит 10 тысяч. А если на путешествие по России турист потратил 75 и более тысяч рублей, возврат составит 15 тысяч.

Правительство России сообщило о новой программе в конце июля. На частичную компенсацию затрат выделено 15 млрд рублей. Участвовать в программе готовы 700 туроператоров и более 3000 отельеров. Предполагается, что в акции могут принять участие до 3 млн туристов.

«Новая программа сделает привлекательнее путешествия по России и поддержит граждан, решивших в этом году провести отпуск на родине», - отметили в правительстве.



**ИСТОЧНИК: сайт «Российская газета - Неделя», 15 августа 2020 г.**



## **ЦБ: ЗАПРЕТ ВНОСИТЬ НАЛИЧНЫЕ НА АНОНИМНЫЕ КОШЕЛЬКИ НЕ ЗАТРОНЕТ ПРОЕЗДНЫЕ**

**Игорь ЗУБКОВ**

***Запрет на пополнение наличными анонимных электронных кошельков, который вступил в силу 3 августа, не распространяется на транспортные карты, выпускаемые транспортными организациями или пополняемые через них, и не распространяется на школьные карты, поскольку такие карты не являются анонимными.***

Такие разъяснения опубликовал Банк России.

Согласно вступившим в силу поправкам в закон о национальной платежной системе, клиенты «Яндекс.Денег», QIWI, WebMoney, PayPal, VK Pay и других сервисов, предоставляющих анонимные кошельки, смогут вносить на них деньги только через счет в банке, а не наличными через электронные платежные терминалы. РБК со ссылкой на участников рынка указывает, что поправки затрагивают также карты школьников и те транспортные карты, которые работают по модели электронных кошельков, например, карты «Стрелка».

«Банк России взаимодействует со всеми основными операторами транспортных карт для сохранения доступности услуги пополнения наличными, - говорится в сообщении регулятора. - В том случае, если внутренняя система оператора настроена таким образом, что пополнение карт происходит не через транспортную организацию и попадает под действие поправок к закону о национальной платежной системе, у операторов есть время до 1 октября 2020 года, чтобы скорректировать свою бизнес-модель».

До 1 октября действуют регуляторные послабления Банка России, введенные с началом пандемии.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 03 августа 2020 г.**



## **ЧТО ДЕЛАТЬ, И КАКИЕ КОМПЕНСАЦИИ ПОЛОЖЕНЫ, ЕСЛИ РЕЙС ОТМЕНЕН НАКАНУНЕ ВЫЛЕТА?**

***С 1 августа Россия возобновляет международное авиасообщение. Как объявил премьер-министр Михаил Мишустин, первые рейсы начнут выполняться из аэропортов Москвы, Подмоскovie, Петербурга и Ростова-на-Дону.***

**Елена СЛОБОДЯН**

Среди доступных для россиян стран пока только Великобритания, Турция и Танзания. С 1 августа улететь можно в Лондон, Анкару, Стамбул, а также в Занзибар, а с 10 августа возобновятся полеты на курортные направления Турции: это рейсы в Анталию, Бодрум и Даламан.

Однако многие путешественники уже столкнулись с тем, что накануне вылета их рейс оказывается отмененным. Нарушаются планы на отпуск, пропадает бронь в гостинице, а вместо возврата денег авиакомпания предлагает ваучеры на будущие перелеты.

## **Почему отменяют рейсы?**

«Аэрофлот» сократил число регулярных рейсов в Великобританию. Раньше авиакомпания выполняла до пяти рейсов в день, а после возобновления полетов их стало не более одного-двух. До пандемии Лондон часто использовался в качестве транзитного хаба, но поскольку большинство стран не принимают россиян, сейчас эта возможность неактуальна. Как заявляют в авиакомпании, в связи с низким спросом на перелеты и отсутствием «нормального транзита» они отменяют часть ранее запланированных рейсов.

Компания также отменила несколько рейсов из Москвы в Стамбул, запланированных на начало августа. Некоторые клиенты «Аэрофлота» из-за этого потеряли не только билеты в Стамбул, но и билеты на внутренние рейсы до Москвы — одного из трех городов, откуда можно вылететь за рубеж. Пассажиры пишут в соцсетях, что в качестве причины отмены рейсов называется «отсутствие разрешения на международные полеты».

Также на днях Общероссийское объединение пассажиров обратилось к Росавиации с предложением запретить «Аэрофлоту» продавать билеты в страны, авиасообщение с которыми пока закрыто. В объединении отмечают, что пассажиры не могут вернуть деньги, так как авиакомпания им предлагает вместо этого ваучеры на будущие полеты.

## **Что делать пассажирам, если их рейс отменили?**

В случае отмены рейса пассажиру необходимо связываться с представителями авиакомпании и выяснить, по какой причине это произошло. Как правило, перевозчик предлагает клиенту какую-либо альтернативу, которая позволит оказаться в необходимом пункте назначения. Однако из-за сокращения количества рейсов речь может идти о вылете на следующий или какой-нибудь другой день.

Если не устраивает дата переноса, необходимо требовать компенсацию. Согласно регламенту ЕС «О правах авиапассажиров», пассажир имеет право потребовать компенсацию в денежной форме и не обязан соглашаться и принимать ваучер.

Если рейс отменен по вине авиакомпании, вы имеете право на получение компенсации. Это правило действует, если вы узнали об отмене рейса за 14 или менее дней до вылета. Если авиакомпания связалась с вами заранее, т. е. в срок больше двух недель, и сообщила, что рейс отменен, то вам остается только выбрать — полететь другим рейсом и в некоторых случаях получить компенсацию или отказаться от перевозки и вернуть деньги за билет.

## **Что делать, если об отмене рейса стало известно только в аэропорту?**

Если об отмене рейса вы узнали уже в аэропорту, то вам должны предложить варианты дальнейших действий. Необходимо будет поставить штамп об отмене вылета на маршрутную квитанцию или посадочный талон. Попросить об этом нужно сотрудника авиакомпании или обратиться на стойку информации в аэропорту вылета или прилета. Если вы решили оформить возврат и в аэропорту есть представительство авиакомпании, то удобнее всего сделать это на месте.

## **Какая предусмотрена компенсация в случае отмены рейса?**

Если внутренний рейс в России отменен по вине авиакомпании, пассажир имеет право:

- воспользоваться сервисом в аэропорту: прохладительные напитки, звонок родственникам или встречающим, комната матери и ребенка для семей с детьми до 7 лет;
- получить компенсацию в размере 25 рублей за каждый час опоздания в конечный пункт, но не больше 50% от стоимости билета;
- получить в качестве компенсации неиспользованную стоимость билета;
- выбрать другой подходящий рейс из предложенных авиакомпанией.

На рейсах иностранных перевозчиков российские правила действуют, если это явным образом написано в договоре. Если нет — применяются нормы страны перевозчика или нормы международных договоров, подписанных этой страной (например, Регламент ЕС № 261/2004 на рейсах в Евросоюз). В Европе в случае отмены рейса можно бесплатно воспользоваться обслуживанием в аэропорту: получить напитки и питание через 2–4 часа задержки в зависимости от расстояния полета, а также без трат доехать до отеля и заселиться в гостиницу, если рейс отложен на следующий день. Также можно получить компенсацию в случае овербукинга или если рейс отменили либо задержали по вине авиакомпании: 125–600 €, если рейс отменили и заменили его другим меньше чем за 14 дней до вылета. Чтобы получить деньги, необходимо заполнить заявление на сайте авиакомпании.

На международных перелетах также можно претендовать на компенсацию по Монреальской конвенции. Пассажир может без доплаты улететь другим рейсом, если его предложит авиакомпания, или ждать отправления своего рейса, или отказаться от перелета и вернуть полную стоимость неиспользованной части билета. Если рейс стыковочный и оставшийся перелет потерял смысл, то вернут деньги за все части билета и бесплатно доставят в исходный аэропорт вылета.

## **Что делать, если авиакомпания отказалась выплатить компенсацию?**

Согласно 126-й статье Воздушного кодекса РФ, предъявлять досудебные претензии перевозчику можно в течение полугода со дня отмены рейса. Авиакомпания обязана вынести решение по претензии в течение 30 дней с момента получения (пункт 1 статьи 128 ВК РФ).

Точных сроков возврата средств при вынужденном отказе от перелета нет. Каждая авиакомпания действует в рамках собственных представлений о разумном периоде. Как правило, в России при отмене рейса по вине авиакомпании уплаченные за билет деньги поступают на счет пассажира в течение двух месяцев.

Если с момента получения досудебной претензии прошло 30 дней, а перевозчик не согласился удовлетворить ваши требования, вы можете подать в суд. В статье 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» говорится, что иск можно предъявлять по адресу главного офиса, филиала или представительства авиакомпании, по месту заключения или исполнения договора, по месту жительства пассажира. Подать в суд на авиакомпанию можно в течение трех лет с момента отмены рейса (пункт 1 статьи 196 ГК РФ).

## **Можно ли получить компенсацию за потерянную из-за отмены рейса бронь в отеле?**

Если вы приобрели путевку у российского туроператора, необходимо обратиться с требованиями к нему. Следует написать заявление в адрес туроператора с требованиями вернуть потерянные денежные средства.

Юристы советуют ссылаться в первую очередь на ст. 7 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Также необходимо упомянуть ст. 10 и ст. 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах

туристской деятельности в Российской Федерации», в соответствии с которыми вы как турист вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным ухудшением условий путешествия, а также невозможностью совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам.

Если из-за переноса рейса вы теряете оплаченную ночь в отеле, то вам обязаны возместить стоимость по прилете домой. Достаточно написать претензию туроператору.

Если вы самостоятельно бронировали отель, то необходимо отдельно обращаться с требованиями к системе бронирования или непосредственно напрямую к отелю. В России на основании ст. 451 Гражданского кодекса вы имеете право требовать расторжения договора о реализации туристского продукта или изменения его условий в связи с существенным изменением обстоятельств (ухудшение условий путешествия и другое).

Если вы бронировали отель за границей, то вопрос компенсации придется обсуждать непосредственно с представителями отеля. Возврат денег будет зависеть от выбранного тарифа у конкретного сервиса онлайн-бронирования или объекта размещения. Если вы выбрали самый дешевый тариф («невозвратный»), то получить деньги удастся только в случае, если отель сам захочет пойти навстречу.

### **Можно ли получить компенсацию морального вреда за испорченный отпуск?**

Компенсация морального вреда — один из способов защиты гражданином его нарушенных прав (ст. 12 ГК РФ). Размер компенсации определяет суд. Для этого он принимает во внимание степень вины нарушителя, а также характер физических и нравственных страданий потерпевшего и выносит решение с учетом требований разумности и справедливости (ч. 2 ст. 1101 ГК РФ).

Основанием для компенсации может быть невыполнение туроператором или турагентом условий договора о реализации туристского продукта (абз. 6 ст. 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»). Если авиаперевозка входила в состав приобретенного у туроператора тура, то отвечает за ненадлежащее исполнение договора туроператор.

Вернуть пассажиру деньги, заплаченные за перевозку, должно лицо, которому пассажир платил за билет. Ответственность авиакомпании может наступить в случае неприятностей с багажом — например, если тот потеряли или задержали. Только в случае заключения отдельного договора авиаперевозки за его ненадлежащее исполнение будет отвечать авиакомпания.

Сумма компенсации морального вреда при нарушении прав потребителей напрямую зависит от субъективной оценки суда. Как правило, сумма незначительна — от 5 тыс. до 50 тыс. руб. По словам адвокатов, по данной категории дел суды также существенно снижают заявленную истцом сумму требований, размер компенсации может быть снижен более чем в 20 раз.

**ИСТОЧНИК: сайт газеты «Аргументы и факты», 31 июля 2020 г.**

## **ВЫХОД С ПОЛЯ БРОНИ**

### ***Туристам вернут деньги за аннулированные туры и номера в гостиницах***

#### **Евгений ГАЙВА**

«Российская газета» публикует постановления правительства, которые дают возможность вернуть деньги за аннулированные из-за пандемии туры и брони в гостиницах или перенести поездки.

Новые правила уже начали действовать. По оценке Ассоциации туроператоров России, они затронут не менее 200 тысяч россиян, которые не смогли воспользоваться купленными турами. Нормы распространяются и на зарубежные поездки, на путешествия внутри страны. При этом заказчик должен был оплатить тур полностью или частично не позднее 31 марта.

Аннулировать туры туроператоры начали в марте этого года после того, как стали закрываться зарубежные направления из-за пандемии. По действовавшему тогда порядку туристы имели право потребовать обратно свои деньги, вот только вернуть их туроператоры не могли, так как уже перечислили перевозчикам, отелям и другим партнерам. Глава Ростуризма Зарина Догузова призвала туристов по возможности не отменять, а переносить туры на более поздний срок. «Многие туроператоры уже договариваются с путешественниками, планирующими свой будущий отдых, о переносе даты тура по фиксированному на момент покупки курсу валют: он фактически будет ниже, чем при новом бронировании. Нам кажется такой подход очень разумным и выгодным как для туристов, так и для туроператоров», - говорила Догузова.

Позже туроператорам на уровне закона разрешили переносить туры в ситуации пандемии. Принятым постановлением правительства установлены конкретные правила.

Итак, в течение 60 календарных дней с момента вступления постановления в силу, то есть до 22 сентября туроператор обязан направить турагенту или напрямую туристу уведомление о возможности переноса поездки. В случае согласия клиента, туроператор должен предложить ему равнозначный тур, то есть с теми же услугами по перевозке, маршрутом, местом проживания в гостинице той же категории, питанием. Стороны могут по соглашению изменить условия тура, а также договориться о сроках переноса тура. Но услуга должна быть оказана не позднее 31 декабря 2021 года.

Доплачивать за тур в случае повышения его стоимости не придется. А если оплачена была только часть путешествия, то остаток турист внесет исходя из первоначальной цены.

Турист вообще вправе отказаться от переноса поездки. Тогда туроператор должен вернуть деньги не позднее 31 декабря 2021 года. Но инвалидам, безработным, людям старше 65 лет и тем, кто находится на больничном более двух месяцев, деньги должны вернуть в течение 90 дней с момента подачи заявления.

Во всех случаях возврата денег туроператор должен будет заплатить проценты на сумму неиспользованного тура за каждый календарный день с момента подачи заявления о расторжении договора до дня возврата.

Переносить туры по соглашению сторон туристы начали еще в апреле. По оценке президента Союза туристических агентств Сергея Голова, к июню около 70% туристов согласились перенести тур. Это был более простой выход из сложившейся ситуации, чем требовать деньги в суде, отметил он.

Туристы также смогут получить обратно деньги за аннулированные брони в российских гостиницах или перенести размещение. Эти правила предусмотрены другим постановлением правительства. Они касаются туристов, которые частично или полностью оплатили номер, но не смогли воспользоваться услугой из-за введенных ограничений. Оплаченная бронь будет



действовать в течение полутора лет со дня предыдущего бронирования. При этом услуга должна быть оказана не позднее конца 2021 года.

Доплачивать за номер, даже если его стоимость выросла, не придется. В том случае, когда бронь была оплачена не полностью, остаток турист должен будет заплатить, исходя из первоначальной цены, говорится в документе. Гостиницы, которые откажутся перенести дату размещения, должны будут заплатить проценты в размере 1/365 ключевой ставки от стоимости неиспользованного бронирования. Проценты будут начисляться ежедневно с момента подачи заявления до дня возврата денег.

Если клиент откажется от переноса бронирования, ему должны вернуть деньги до 31 декабря 2021 года. Инвалиды, безработные, люди старше 65 лет и те, кто находится на больничном более двух месяцев, смогут получить свои деньги обратно в течение трех месяцев с момента подачи заявления.

**Эта статья является комментарием к:**

**Постановление Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. N 1073 г. Москва «Об утверждении Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»**

**Постановление Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. N 1078 г. Москва «Об утверждении Положения об особенностях отмены либо переноса бронирования места в гостинице или ином средстве размещения в отношении оснований, порядка, сроков и условий такого переноса и (или) возврата заказчикам (потребителям) денежных сумм, уплаченных ими при бронировании, на 2020 и 2021 годы»**

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 29 июля 2020 г.**



## **КАК БУДУТ ВОЗВРАЩАТЬ ДЕНЬГИ ЗА АННУЛИРОВАННЫЕ ТУРИСТИЧЕСКИЕ ПОЕЗДКИ**

***Вернуть деньги за аннулированную туристическую поездку или перенести ее смогут граждане, оплатившие тур частично или полностью не позднее 31 марта 2020 года. Такой порядок предусмотрен подписанным премьер-министром Михаилом Мишустиним постановлением правительства.***

**Владимир КУЗЬМИН**

Туроператор в течение 60 календарных дней обязан направить турагенту или напрямую туристу уведомление о возможности переноса поездки. Турагент доводит информацию до граждан в течение одного рабочего дня.

Если уведомление в этот срок не направляется, то туроператор должен вернуть клиенту деньги не позднее 31 декабря 2020 года. Получив уведомление, турист вправе отказаться от переноса поездки. Тогда туроператор возвращает средства не позднее 31 декабря 2021 года.

Если клиент согласен перенести поездку, то ему должны предложить равнозначный тур: с теми же услугами по перевозке, маршрутом, местом нахождения гостиницы и ее категорией, питанием. Сроки переноса определяются по соглашению сторон. Услуга должна быть оказана не позднее 31 декабря 2021 года. Если стоимость тура при этом увеличилась, то доплачивать ничего не придется. Если же турист оплатил тур не полностью, то за оставшуюся часть он заплатит, исходя из первоначальной цены.

Инвалидам, безработным, гражданам старше 65 лет и тем, кто находится на больничном более двух месяцев, деньги вернут в течение 90 дней с момента подачи заявления.

Кроме того, при всех случаях возврата туроператор должен будет заплатить проценты на сумму неиспользованного тура за каждый календарный день - с момента подачи заявления о расторжении договора до дня возврата.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 24 июля 2020 г.**



## **ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ ЛАЙФХАКИ. О КАКИХ ПРАВИЛАХ ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ ПАССАЖИРАМ ПОЕЗДОВ?**

***Отправляясь в путешествие на поезде, пассажиры зачастую даже не догадываются о том, какие права и приятные бонусы у них есть. Например, путешественники могут сойти на остановке не в конечном пункте назначения, а гораздо раньше. Погостить день-другой и направится дальше. О том, на что может претендовать путешественник, - рассказал юрист Руслан Мирзеханов.***

**Надежда ПЛАХОВА**

**Комфортная замена**

Пассажир вправе занять место из более высокой категории, если они пустуют и свободны, доплатив разницу в цене билетов. Она, как правило, не слишком большая. Для этого следует обратиться к начальнику поезда.

**Место занято**

Если по какой-то причине пассажира не могут разместить на месте, согласно купленному им билету, ему обязаны предложить место более высокой категории. Причем без дополнительных доплат. Либо путешественник может потребовать возместить полную стоимость билета.

### **Малыши - бесплатно**

Пассажир имеет право оформить бесплатный проездной билет на одного ребенка, младше 5 лет. Однако есть важное условие - он не должен занимать отдельное место. Кроме того, нельзя просто привести ребенка с собой в поезд. Необходимо заранее оформить бесплатный проездной документ. В противном случае поездка не состоится.

### **Нормы багажа**

Путешественники привыкли, что за весом сумок и чемоданов строго следят в аэропорту. Однако и на железной дороге есть свои правила. Так, один пассажир может провозить не более 36 кг багажа (для категории СВ - 50 кг), размер которого по сумме 3 измерений не превышает 180 см. За все, что свыше нормы имеют право попросить доплату (п. 103 Приказа Минтранс).

### **А если опоздал?**

В жизни всякое может быть и опоздания на поезд - не такая уж и редкость. Однако отчаиваться не стоит. На самом деле, пассажир имеет право обменять билет на другой, доплатив при этом только стоимость плацкарты, если с момента ухода поезда прошло не более 12 часов.

Кстати, плацкарта – это дополнительная к проездному билету карточка или квитанция на нумерованное место в вагоне в поездах дальнего следования. Она включает в себя часть расходов, в том числе цену за предоставление места. При этом зависит от продолжительности поездки.

Что касается опозданий, то в особых случаях, например, при несчастном случае или болезни, срок обмена билетов может быть увеличен до 5 суток. Если опоздание на поезд пассажиром произошло во время пересадки по причине задержки другого поезда, то получить новый проездной документ можно без доплаты.

### **Остановка по требованию**

Скорее всего, большинство путешествующих по железной дороге и не догадывается о том, что в пути имеют право сделать одну остановку. Другими словами, где-то между пунктом отправления и назначения путешественник может сойти. Однако задержаться не более чем на 10 суток. Более того, с платформы необходимо сразу направиться в кассу вокзала. Соскочивший с поезда пассажир обязан в течение 3 часов поставить отметку о прерывании поездки. Продолжить путешествие можно в любой день на аналогичном поезде, оплатив только стоимость плацкарты.

Кстати, на международных направлениях немного иные регламенты. Там можно сходить с маршрута неограниченное число раз, но лишь в течение срока годности билета. Он составляет два месяца для билетов в сообщении с европейскими странами.

### **На час раньше...**

Для тех, кто торопится в путь есть одна интересная опция. Оказывается, пассажир вправе выехать раньше срока. Он может сделать это на поезде, отправляющемся по аналогичному маршруту на несколько часов или даже дней раньше того, на который куплены билеты. При этом платить дополнительно за это не надо. Чтобы воспользоваться такой возможностью, следует обратиться в кассу вокзала. Если есть свободные места, то вам не откажут.

### **Вдвоем с котом**

Путешествовать с домашними питомцами на поезде можно с комфортом. Так, с 2017 года закон разрешает провозить мелких животных без документов и ветеринарных свидетельств. Хотя отдельный билет коту или собаке купить придется. Его стоимость определяют исходя из веса животного. А вот требование заплатить за служебных собак - незаконно. Такие компаньоны имеют право на бесплатный проезд.

### **Кто собирает постельное?**

Кто часто ездит на поездах, тот не раз слышал фразу проводника «Всем сдать постельное белье». А ведь в правилах РЖД прописано, что сбор постельного белья - это обязанность проводников. Сбор белья должен быть произведен после того, как все пассажиры покинули поезд.

Кроме того, от него можно и вовсе отказаться, сэкономив деньги. Правда, есть один нюанс. Стелить взятую из дома простыню, плед или одеяло - запрещено.

### **Фото на память**

На вокзалах и поездах съемка на фото и видео камеры не запрещена. И спрашивать разрешения ни у кого не нужно. Это указано в правилах РЖД. Так что можно смело делать фотографии на память.

### **Опасные карты**

Да, да, играть в карты в поезде нельзя. Дело в том, что это развлечение попадает под закон о запрете азартных игр. За его нарушение пассажира имеют право оштрафовать, а карты будут конфискованы. Более того, в зависимости от ситуации, игру могут расценивать и как мошенничество. А это уже чревато уголовным делом.

Лучше заменить карты шахматами или шашками. Нет их с собой? В пути пассажир может попросить у проводницы настольные игры: шахматы, шашки, домино. Кроме того, у них всегда есть иголки с нитками, ножницы, стаканы и ложки. Платить за это не нужно.

### **Проводник разбудит**

В обязанности проводника входит и пробуждение пассажиров минимум за 30 минут до прибытия на станцию. Если он этого не сделал и человек проехал свою станцию, вызывайте начальника поезда и составляйте жалобу. Нерадивый проводник будет наказан лишением премии, а пассажир получит бесплатный билет до своего места назначения.

**ИСТОЧНИК: сайт газеты «Санкт-Петербургские ведомости», 23 июля 2020 г.**

## **ЗА ПОКУПКУ ТУРОВ ПО РФ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ «МИР» ТУРИСТАМ НАЧИСЛЯТ КЕШБЭК**

**Елена САМТЫНОВА**

Принятое Правительством РФ решение о выделении Ростуризму субсидии в размере 15 млрд руб. призвано поддержать граждан и стимулировать развитие внутреннего туризма. Бюджетные ассигнования рассчитывается направить для реализации туристских услуг 3 млн туристов. Контроль за целевым использованием денежных средств будет осуществлять Ростуризм (распоряжение Правительства РФ от 18 июля № 1876-р1).

Правительственный сайт сообщает, что путешествующие по России туристы смогут рассчитывать на частичную компенсацию затрат на покупку путевок. Так, при стоимости тура от 25 тыс. руб. кешбэк составит 5 тыс. руб., от 50 тыс. руб. – 10 тыс. руб., от 75 тыс. руб. – 15 тыс. руб. Необходимыми условиями частичного возврата стоимости путевок являются:

- продолжительность тура не менее пяти ночей;
- оплата через российскую платежную систему «Мир».

Напомним, ранее Правительство РФ утвердило особенности возврата воздушными перевозчиками стоимости авиабилетов в связи с отмененными из-за пандемии авиарейсами, согласно которым вернуть плату за билет станет возможным по истечении трех лет, либо направить уплаченную сумму в счет покупки нового билета в течение трех лет с даты отправления рейса.

**ИСТОЧНИК: информационно-правовой портал «Гарант.ру», 22 июля 2020 г.**

## **ТУРБАЗА ДАННЫХ**

***Заработал сервис путешествий по России RusPass***

**Сергей БАБКИН**

В понедельник открылся первый единый туристический портал России RusPass. Там можно составить программу самостоятельного путешествия или выбрать готовый и относительно недорогой тур.

Сайт [russpass.ru](http://russpass.ru) и приложение создавались по инициативе московской мэрии, чтобы развить туристическую привлекательность столицы. Ведь раньше надо было или покупать пакетный тур за большие деньги и с ограниченной программой, или самому отдельно бронировать гостиницу и составлять досуговую программу. А на RusPass все это есть в одном месте. «Вчера мы начали тестировать сервис, - сказал мэр Москвы Сергей Собянин. - Предлагайте свои идеи, критикуйте. И вместе доработаем платформу к Новому году».

На портале можно организовать для себя тур не только по Москве, но также по Санкт-Петербургу, Казани и Калининграду. Планируется, что потом присоединятся и другие города, но пока выбор ограничен. По Москве, Питеру и Калининграду тоже можно взять стандартные обзорные экскурсии - от 4899 руб. Есть варианты с нестандартным подходом. Например, в столице помимо мавзолея, Красной площади и храма Христа Спасителя можно организовать еще и экскурсию «Калейдоскоп». За два дня гиды проведут по самым интересным местам Царицыно, Замоскворечья, Москвы-Сити иВДНХ. Если хотите путешествовать самостоятельно, то на RusPass легко составить карту маршрута. Турбаза данных представила всю информацию о центре космонавтики, Дарвиновском музее, галерее Ильи Глазунова, музее истории ГУЛАГа - словом, о тех местах, которые не входят в базовые «обзорки».

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 20 июля 2020 г.**



## **В ПЕТЕРБУРГЕ ПОЯВИТСЯ «ЕДИНОЕ ОКНО» ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ТУРИСТОВ О МЕРАХ БЕЗОПАСНОСТИ**

Официальный туристский портал Санкт-Петербурга Visit-Petersburg станет «единым окном» для информирования туристов о действующих в городе мерах безопасности на фоне постепенного снятия ограничений из-за пандемии коронавирусной инфекции. Об этом рассказал председатель комитета по развитию туризма Санкт-Петербурга Сергей Корнеев.

«С одной стороны, мы хотим, чтобы туротрасль открылась, а с другой стороны, хотим, чтобы это было безопасно для людей. «Безопасный туризм» - первая часть концепции продвижения «Петербургское гостеприимство». Это адаптация Санкт-Петербурга под новые интересы и запросы путешественников, чтобы абсолютно всем, кто приезжает, было комфортно в городе вне зависимости от санитарных ограничительных мероприятий. Портал Visit-Petersburg станет «единым окном» по информированию о тех мерах безопасности, которые принимаются в городе для комфортного отдыха гостей», - рассказал Корнеев.

Именно от восстановления доверия туристов - как из других городов и регионов России, так и зарубежных, будет зависеть поток приезжающих в Петербург и состояние туротрасли в целом, отметил глава комитета. Санкт-Петербург стал первым городом России, который присоединился к международному движению по обеспечению безопасного туризма и отдыха - Safe Travels (Безопасное путешествие).

В рамках этой инициативы в Петербурге появится единый для сферы гостеприимства и других смежных отраслей знак безопасного и комфортного отдыха - Safe Travels SPB. Получая такой знак, гостиница, ресторан или иная организация подтверждают следование всем санитарным нормам, утвержденным для такой категории объектов. На своем сайте они размещают информацию о соблюдаемых мерах безопасности, причем с фотографиями. «Любой заинтересованный потребитель сможет увидеть на портале Visit-Petersburg участников программы», - отметил Корнеев.

«Мы не понимаем, как ситуация с вирусом будем развиваться в мире дальше. Пока это первый шаг - мы должны быть открыты, все должны увидеть, какие меры безопасности принимаются, какие требования у нас есть и как их соблюдаем. Идея нашего проекта - гостеприимный и безопасный Петербург. На петербургском пилотном опыте мы вместе с Ростуризмом

прорабатываем общероссийскую систему информирования о безопасном отдыхе, и планируем дальше над этим работать», - сказал глава комитета.

По официальным данным, прямой вклад отрасли туризма в ВРП города в 2019 году составил 4,4% или 209 млрд рублей, она обеспечивает рабочими местами не менее 300 тыс. человек. За последние четыре года поток иностранных туристов в город увеличился почти в 2 раза - с 2,8 млн в 2015 году до 4,9 млн в 2019 году. Всего в прошлом году Петербург посетили 10,4 млн человек.

**ИСТОЧНИК: сайт Администрации Санкт-Петербурга, 09 июля 2020 г.**

## **ВОЗВРАТ СТОИМОСТИ АВИАБИЛЕТА НА ОТМЕНЕННЫЙ ИЗ-ЗА ПАНДЕМИИ РЕЙС СТАНЕТ ВОЗМОЖНЫМ ПО ИСТЕЧЕНИИ 3 ЛЕТ**

**Елена САМТЫНОВА**

Правительство РФ утвердило положение об особенностях исполнения договоров воздушной перевозки пассажиров в 2020 году (Постановление Правительства РФ от 6 июля 2020 г. № 991). Документ предусматривает, в частности, порядок и сроки возврата стоимости авиабилета в условиях режима ЧС или повышенной готовности на территории РФ (ее части), повлекших ограничение международного или внутреннего сообщения.

Утвержденное положение применимо к договорам, которые должны были исполняться с 1 февраля по международным перевозкам с Китаем и с 18 марта – по всем внутренним и международным воздушным перевозкам, заключенным до 1 мая 2020 года. Правила не подлежат применению к договорам чартерных авиаперевозок.

Согласно положению перевозчик вправе вернуть стоимость билета по прошествии 3 лет с даты отправления рейса. На уплаченную сумму билета до дня возврата суммы, но не позднее 4-летнего срока с даты отправления рейса подлежат начислению проценты в размере, определяемом ключевой ставкой Банка России. Пассажиры по истечении 3 лет с даты отправления рейса должны направить на сайт перевозчика заявление о возврате денег за билет. Для отдельных категорий граждан (ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов I, II групп (а также сопровождающих их лиц), членов многодетных семей) при подтверждении соответствующего статуса предусмотрена возможность возврата стоимости билетов до указанного срока. В течение 10 календарных дней со дня получения заявления о возврате стоимости билета перевозчик обязан вернуть деньги на банковскую карту пассажира, с которой был осуществлен платеж. Деньги могут быть возвращены и на иную банковскую карту, однако в этом случае заявление следует подавать лично в пункты, определенные правилами перевозчика.

Также предусмотрена возможность принятия стоимости оплаченного билета в качестве платы за иную авиаперевозку в течение 3 лет с даты отправления рейса. При этом пассажир может использовать и часть суммы от стоимости билета, а в случае ее недостаточности доплатить за новый билет. Проценты на сумму оплаченного билета в этом случае не выплачиваются. Ограничения по маршруту или датам отправления (при наличии в продаже билетов) не допускаются. Пассажир должен направить уведомление на сайт перевозчика о желании воспользоваться оплатой билета в счет оплаты услуг перевозки указанным способом до даты отправления (перевозчик обязан за 20 календарных дней подтвердить принятие стоимости оплаченного билета в счет оплаты нового билета) или в течение 3 лет с даты отправления рейса, указанного в билете.

Соответствующее Постановление Правительства РФ вступило в силу 7 июля.

**ИСТОЧНИК: информационно-правовой портал «Гарант.ру», 08 июля 2020 г.**

## **РОСПОТРЕБНАДЗОР РАЗРЕШИЛ САНАТОРИЯМ ЗАСЕЛЯТЬ НЕЗНАКОМЦЕВ В ОДИН НОМЕР**

**Светлана МЕНТЮКОВА**

Роспотребнадзор смягчил ряд требований к санаторно-курортным учреждениям, в частности, им разрешено заселять в один номер до двух человек, которые не живут вместе и не являются членами одной семьи. А также отдыхающим больше не нужно предъявлять справку об отрицательном тесте на коронавирус. Соответствующие изменения в методические рекомендации от 20 мая текущего года опубликованы на сайте ведомства.

"При поселении отдыхающих целесообразно помещать одного - двух человек в номер за исключением случаев, когда прибывшие на отдых и оздоровление являются сопровождающими, проживающими вместе людьми или членами одной семьи", - говорится в документе. В методических рекомендациях от 20 мая рекомендовалось заселять по одному человеку в номер.

Также при приезде отдыхающие, помимо обязательного пакета документов, должны будут предъявить "справку или отметку в пакете документов об отсутствии контакта с больными COVID-19 в течение предшествующих 14 дней, выданную медицинской организацией, не позднее, чем за три дня до отъезда". Напомним, что ранее требования Роспотребнадзора содержали пункт об обязательном наличии справки об отрицательном тесте на коронавирус.

Кроме того, согласно обновленным рекомендациям, при организации питания санатории могут ориентироваться на рекомендации Роспотребнадзора к кафе и ресторанам. Согласно предыдущей версии, санатории должны были доставлять еду в номер, а питание в столовых и кафе, находящихся на территории, допускалось с соблюдением мер социальной дистанции - не больше одного человека за стол, за исключением членов одной семьи или проживающих в одном номере.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 27 июня 2020 г.**

## ПАССАЖИРЫ СМОГУТ ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА ОТМЕНЕННЫЕ РЕЧНЫЕ И МОРСКИЕ РЕЙСЫ

### Владимир КУЗЬМИН

Правительство определило правила взаимоотношений компаний и пассажиров при отмене рейсов на внутренних водных и морских перевозках из-за угрозы или введения режимов чрезвычайной ситуации или повышенной готовности. Они распространяются на договоры, которые должны быть исполнены в период с 1 февраля и до конца этого года.

#### Речной транспорт

Перевозчику предоставлено право в одностороннем порядке изменить условия по дате, времени, маршруту и типу судна. Если гражданин согласен воспользоваться услугой, он должен направить соответствующее уведомление, а компания - осуществить перевозку в течение 18 месяцев со дня рейса, указанного в билете.

Если клиента новые условия не устраивают, а также в случае, когда фирма в одностороннем порядке отказывается от выполнения своих обязательств, уплаченные за проезд деньги возвращаются в полном объеме. Владелец билета или путевки должен не позднее 18 месяцев со дня рейса подать соответствующее заявление. Перевозчику с момента его получения дается 10 календарных дней, чтобы вернуть деньги, или в течение трех дней дает обоснованный, если заявление подано с нарушениями. После их устранения пассажир имеет право повторно обратиться за возвратом.

#### Морские перевозки

Для морских круизов правила практически идентичны, но имеют несколько важных особенностей. Так, если фирма меняет в одностороннем порядке договор, то должна в течение 18 месяцев с даты рейса предложить новые условия, в том числе по стоимости, продолжительности и маршруту. Если клиенту они подходят, то для оплаты нового круиза он может использовать частично или полностью ранее внесенные средства, а если их недостаточно, то доплатить.

При возврате денег фирмы обязаны уплатить проценты за пользование денежными средствами. Их размер определяется ключевой ставкой Центрального банка, действовавшей в соответствующие периоды. Проценты начисляются по день возврата средств пассажиру, но не позднее 30 месяцев с даты отправления рейса, указанного в билете. Правительство исключило начисление процентов на проценты.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 26 июня 2020 г.**



## РОСТУРИЗМ ОПУБЛИКОВАЛ ДЕЙСТВУЮЩИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ВЪЕЗДУ В ДРУГИЕ СТРАНЫ

***Действующие ограничения по въезду в зарубежные страны опубликованы на сайте Ростуризма. Всего в списке 121 государство.***

В частности, по данным ведомства, в США запрещено въезжать тем, кто в последние две недели посещали Китай, Иран, страны Шенгена и Великобританию с Ирландией. В списке категорий, которым въезд разрешен, указаны граждане и постоянные резиденты США, а также их близкие родственники, пассажиры с некоторыми типами виз, с доказательствами поездки по приглашению правительства США или документами, указывающими, что "пассажир освобожден от ограничения". При этом для них установлен 14-дневный карантин.

Между тем, по словам главы Ростуризма Зарины Догужовой, с 1 июля инфраструктура въездного туризма начнет работу в 67 регионах России.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 26 июня 2020 г.**



## БИЛЕТ С ПРАВОМ ВЫБОРА

***Кабинет министров защитил пассажиров поездов, отмененных из-за пандемии***

### Владимир КУЗЬМИН

Билеты на поезда дальнего следования, отмененные из-за введения режимов чрезвычайной ситуации или повышенной готовности, будут действительны в течение года после снятия ограничений. Если же пассажиры откажутся от этой возможности, то могут вернуть себе полную стоимость.

Премьер-министр Михаил Мишустин утвердил положение об особенностях исполнения договоров перевозки пассажиров железнодорожным транспортом при угрозе возникновения особых режимов. Об отмене поезда перевозчик обязан проинформировать на своем официальном сайте. Пассажирам в этом случае предоставляется право выбора. В течение года после снятия ограничений они могут осуществить поездку по приобретенному билету до указанной в нем станции вагоном того же типа и класса. Если же такой вариант не устраивает, то им дана возможность вернуть полную стоимость проезда и провоза багажа.

Из-за пандемии коронавируса правительство вынуждено продлевать действие многих положений, чтобы, с одной стороны, гарантировать права граждан, а с другой, помочь несущему потери бизнесу. Так, премьер-министром подписано постановление об особенностях регулирования в 2020 году трудовых отношений. В нем прописано, как работники Крайнего Севера и приравненных к ним территорий смогут реализовать право на компенсацию стоимости проезда и провоза багажа к месту отпуска и обратно, если в текущем году не смогли им воспользоваться из-за эпидемиологических ограничений. Раз в два года эти расходы обеспечивают работодатели.

"Для тех, кто работает на Крайнем Севере, сохраняется возможность реализовать в 2021 году свое право на получение от работодателя компенсации по оплате проезда и провоза багажа к месту отпуска и обратно, если работник не воспользовался им в условиях ограничительных мер", - заявил председатель правительства на президиуме Координационного совета по борьбе с распространением коронавирусной инфекции. Определено, когда можно не возвращать уже полученные в 2020 году, но неиспользованные компенсационные выплаты. "Речь идет о тех случаях, когда перевозчик продлил действие билетов на следующий год или не вернул работнику за них деньги", - пояснил Михаил Мишустин.

Этим же постановлением продлены отдельные этапы при внедрении электронных трудовых книжек. До конца года работники должны выбрать форму учета своей карьеры - между привычной бумажной книжкой и новой цифровой. Работодателям же правительство ранее дало время до конца июня, чтобы в письменной форме проинформировать своих сотрудников о праве выбора. Теперь этот срок продлен до 31 октября включительно.

Кроме того, премьер сообщил, что подпишет изменения в отдельные правила лечения граждан. После этого пациенты, выписанные из больницы, смогут продолжить прием тех же лекарств, которые им назначались в стационаре.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 24 июня 2020 г.**



## **НУЖНО ЛИ НОСИТЬ МАСКУ НА ПЛЯЖЕ?**

### **Ответ редакции:**

Несмотря на снятие режима самоизоляции, в регионах России сохраняется масочный режим. Следовать правилам и носить средства индивидуальной защиты необходимо как местным жителям, так и туристам. Однако надевать маски на пляже не нужно. Об этом ранее заявляла как руководитель Роспотребнадзора Анна Попова, так и глава Ростуризма Зарина Догузова.

«Маски на пляже мы не предлагали и не предлагаем, а вот расстояние между отдыхающими для людей, не связанных между собой семейными отношениями, — да, должна быть социальная дистанция, это обязательно и на пляже тоже», — рассказывала Анна Попова в программе «Москва. Кремль. Путин».

С аналогичным заявлением выступила Зарина Догузова. «Понятно, что текущая ситуация не позволяет пока говорить об отдыхе совсем без ограничений, но все-таки мы сами должны определенную сознательность проявлять. По пляжам: у нас уже отдельно в регионах даже утверждены правила, пляж можно посещать без маски», — сказала глава Ростуризма в эфире телеканала «Россия-1».

### **Где туристам потребуется соблюдать масочный режим?**

Согласно правилам, разработанным Роспотребнадзором, туристам потребуется носить маски в закрытых помещениях, также там необходимо соблюдать социальную дистанцию. По словам Зарины Догузовой, рестораны в гостиницах функционируют с социальной дистанцией, как и бассейны, при этом большинство развлечений на свежем воздухе возможны без ограничений.

### **В каких регионах страны можно посещать пляжи?**

По данным Национального туристического портала, с 21 июня пляжный отдых возможен на Азовском и Черном морях в Краснодарском крае. В соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора, все отдыхающие, прибывающие в санаторно-курортные учреждения, должны предоставить справку с отрицательным результатом анализа на коронавирус, полученную не позднее, чем за двое суток до даты отъезда в санаторий, а также информацию об отсутствии контакта с вероятными больными в срок не менее 14 дней до даты отъезда. Также туристы будут обязаны носить маски в закрытых помещениях.

С 1 июля россияне могут отдохнуть в Крыму. На полуострове действует масочный режим в общественном транспорте и местах массового скопления людей.

Открыт для туристов и Приморский край, однако для отдыха на Японском море потребуется справка об отсутствии нового коронавируса.

Кроме того, пляжный отдых уже возможен на таких озерах, как Байкал, Селигер и Ладожское. Также для туристов открыты Завьяловы озера, для москвичей действует отдельное условие — соблюдение 14-дневного карантина. А озеро Ильмень можно посетить при предъявлении справки, подтверждающей отсутствие COVID-19.

**ИСТОЧНИК: сайт газеты «Аргументы и факты», 20 июня 2020 г.**

## **ТУРОПЕРАТОРЫ АННУЛИРУЮТ ЗАРУБЕЖНЫЕ ТУРЫ НА ИЮНЬ**

***Крупные туроператоры начали аннулировать туры по всем зарубежным направлениям с датами вылета в июне. Об этом сообщает Ассоциация туроператоров России (АТОР).***

### **Светлана МЕНТЮКОВА**

«При полной неопределенности с датами снятия ограничений как в России, так и в зарубежных странах, туроператоры принимают решения аннулировать туры по всем зарубежным направлениям с датами вылета в июне. Об этом уже объявили туроператоры ANEX Tour, Coral Travel, PEGAS Touristik», - говорится в сообщении.

Там также приводятся подробности аннулирования туров каждым из перечисленных туроператоров. В частности, клиентам предлагается переносить туры на более поздние периоды по гарантийному письму от компании. При этом отмечается, что фактически понесенные затраты, в связи с аннуляцией туров с чартерным перелетом отсутствуют, то есть переносу подлежит полная стоимость. «В турах, включающие регулярные рейсы, определяются в каждом конкретном случае, в зависимости от политики авиакомпаний», - говорится в сообщении.

Для получения гарантийного письма о доступных денежных средствах, переноса дат поездки и прочих уточнений по бронированию необходимо обращаться в агентство, где приобретался тур.

Ряд операторов предлагают перенести туры с годичной отсрочкой. «Для несостоявшихся туров в Италию в период с 27 мая по 30 июня возможен перенос на те же даты 2021 года», - говорится в информации для туристов.

Решение по углублению аннуляций приняли и другие туроператоры. «Можно перебронировать невозможный к исполнению или аннулированный в текущем периоде тур на любой маршрут и даты до конца 2021 года», - приводятся озвученные туроператорами условия в сообщении АТОР.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 15 мая 2020 г.**



## ПАССАЖИРЫ ПОЕЗДОВ СМОГУТ КУПИТЬ БИЛЕТЫ НА ЛЕТНИЙ ПЕРИОД ЗА 90 СУТОК

**Светлана МЕНТЮКОВА**

Глубина продажи билетов на ряд внутрироссийских направлений на летний период снова увеличена до 90 суток. Об этом сообщает пресс-служба РЖД.

Там уточняется, что почти половина поездов курсирует в сообщении с курортами Северного Кавказа и Черноморского побережья России. В сообщении уточняется, что изменения затронут более 50 пар поездов, в том числе четыре пары высокоскоростных поездов «Сапсан» и нескольких двухэтажных и фирменных поездов АО «ФПК» (дочернее общество ОАО «РЖД»), курсирующих в сообщении с Москвой, Санкт-Петербургом, Казанью, Ростовом-на-Дону, Самарой, Саранском, Нижним Новгородом и другими крупными городами и региональными центрами.

«Почти половина поездов, на которые приобрести билеты можно за 90 суток до отправления, курсируют в сообщении с курортами Северного Кавказа и Черноморского побережья России. В случае улучшения эпидемиологической ситуации в регионах список таких поездов может быть расширен», - подчеркивается в сообщении.

В «РЖД» уточнили, что актуальную информацию об открытии продажи билетов за 90 суток пассажиры могут получить на главной странице сайта ОАО «РЖД» и в мобильном приложении «РЖД Пассажирам» при вводе маршрута и желаемой даты поездки.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 14 мая 2020 г.**



## РЖД ПРОДЛИЛИ УСЛУГУ ДИСТАНЦИОННОГО ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

Российские железные дороги (РЖД) продлили срок действия услуги дистанционного возврата билетов. Пассажиры смогут удаленно сдать билеты со сроком отправления до 1 июля.

Для этого пассажиру нужно обратиться в единый информационно-сервисный центр РЖД. Оператор зафиксирует личные данные, реквизиты поездки и согласует с пассажиром пункт продажи, в котором можно будет получить обратно деньги за отмененную поездку. При наличии оригинала билета вернуть деньги можно в течение полугода, передает ТАСС.

12 мая РЖД сообщили, что продлевают действие схемы рассадки пассажиров в поездах с учетом соблюдения социальной дистанции до 28 мая. Мера коснется в том числе скоростных поездов «Ласточка», «Стриж» и высокоскоростных поездов «Сапсан».

**ИСТОЧНИК: сайт газеты «Известия», 13 мая 2020 г.**

## ПРИ ПОКУПКЕ БИЛЕТА НА ПОЕЗД СПРОСЯТ НОМЕР ТЕЛЕФОНА

**Евгений ГАЙВА**

***Пассажиры поездов дальнего следования при оформлении билета обязаны указывать номер мобильного телефона или иной способ связи. Минтранс внес такие изменения в правила перевозок пассажиров и багажа железнодорожным транспортом. Новое правило начнет действовать с 3 мая.***

«Это сделано для оперативного оповещения пассажиров поездов дальнего следования об изменениях графика движения поездов в чрезвычайной ситуации и урегулирования вопроса размещения ручной клади», - пояснили в Минтрансе.

Кроме того, урегулирован вопрос размещения ручной клади пассажирами в поездах дальнего следования. Если конструктивными особенностями вагона под ручную кладь предусмотрено только нижнее или верхнее место, то пассажиры вне зависимости от занимаемого ими места будут иметь равные права на хранение там ручной клади, отметили в министерстве.

Пассажир при покупке билета может сообщить даже свой почтовый адрес, пояснил «РГ» председатель Союза пассажиров Кирилл Янков. Указывать способ связи целесообразно, авиакомпании давно уже получают номера телефонов пассажиров. Благодаря этому есть возможность оперативно уведомлять пассажиров об изменениях.

Но предоставление пассажиром своих контактов в обязательном порядке на железной дороге можно было бы ограничить периодом пандемии, заметил он.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 29 апреля 2020 г.**



## РУБЛЬ НА СДАЧУ

***Возврат билета недорого обойдется***

**Евгений ГАЙВА**

Федеральная антимонопольная служба (ФАС) снизила плату за возврат неиспользованных из-за пандемии железнодорожных билетов до символической суммы в один рубль. В ведомстве пояснили, что приказ вступит в силу после регистрации в Минюсте России.

Сейчас максимальный размер действующего сбора за возврат билета составляет 210 рублей 60 копеек. Тарифы на услуги по перевозке по железной дороге регулируются государством. Во время пандемии мероприятия массово отменяются, пассажиры сдают билеты и жалуются на высокий уровень сбора, отметили в ФАС.

Поэтому РЖД, Федеральной пассажирской компании и компании «Гранд Сервис Экспресс» антимонопольное ведомство рекомендовало вообще отменить этот сбор на период пандемии. А сейчас своим решением ФАС установила этот сбор на

минимальном уровне до нормализации ситуации. С учетом индексации утвержденного ФАС тарифа сбор составит 2 рубля 13 копеек.

Как сообщили «Российской газете» в РЖД, компания уже временно отменила сбор за возврат билетов на поезда отправлением с 1 апреля по 1 июня. То есть сейчас сбор за возврат билетов отсутствует.

Такой шаг предпринят из-за отсутствия у пассажиров возможности планировать и организовывать свои путешествия на фоне неблагоприятной эпидемиологической ситуации, отметили в компании. Чтобы вернуть билет без сбора, нужно обратиться в кассу или сдать электронные билеты с помощью веб-ресурсов, через которые они были оформлены.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 26 апреля 2020 г.**



## **РОСТУРИЗМ РАЗЪЯСНИЛ ПОРЯДОК ВЫПЛАТ ТУРИСТАМ ЗА ОТМЕНЕННЫЕ ТУРЫ**

**Евгений ГАЙВА**

Туристу выплатят деньги за несостоявшиеся туры из средств фонда персональной ответственности туроператоров (ФПО) в течение 60 рабочих дней после представления туроператором реестра требований туристов, рассказали в Ростуризме.

Ведомство разместило на своем [официальном сайте](#) рекомендации по возврату средств за туры, неиспользованные из-за пандемии коронавируса.

«Туроператор, в случае принятия решения об использовании ФПО для выплат туристам, направляет соответствующее уведомление в Ассоциацию «Турпомощь». Затем, в течение 6 месяцев туроператор формирует реестр требований туристов и (или) иных заказчиков с приложением необходимых документов, установленных Правилами, и по окончании указанного срока направляет их в Ассоциацию «Турпомощь», которое непосредственно производит такие выплаты», - говорится в материалах Ростуризма.

При этом, объем средств, указанных в требованиях о возврате, не может превышать фактический размер ФПО.

Возвращать деньги туристам будут вне зависимости от порядка заключения договора о реализации туристского продукта (напрямую с туроператором или с турагентом).

Претендовать на возврат денежных средств можно только за тур в те страны, где введены ограничения на въезд для иностранных туристов или есть угроза безопасности.

При этом, Ассоциация «Турпомощь» может отказать туристу в выплате если туроператор не предоставит в полном объеме необходимые документы, в документах будут указаны неполные, либо недостоверные сведения или требования не будут соответствовать условиям о возврате денег.

Возможность возврата туристам денег за отмененные туры из средств фонда персональной ответственности туроператора была предоставлена распоряжением правительства России. Как отметили в Ростуризме, непосредственное решение об использовании средств ФПО принимает сам туроператор.

Однако туроператоры не заинтересованы в использовании ФПО, так как взамен изъятых денег им придется сделать новый взнос, отметила ранее в ходе пресс-конференции исполнительный директор Ассоциации туроператоров России Майя Ломидзе.

**ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 15 апреля 2020 г.**



## **О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В УСЛОВИЯХ РАСПРОСТРАНЕНИЯ НОВОГО КОРОНАВИРУСА COVID-19**

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека сообщает, что в связи с массовым поступлением обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей в условиях распространения нового коронавируса COVID-19 Роспотребнадзором разработан необходимый справочный материал - Памятка «Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить».

Материал размещен на сайте Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей в разделе «Справочник потребителя» / «Памятки», в раскрывающейся вкладке «Туристские услуги» - <http://zpp.rosпотребнадзор.ru/handbook/turist/memos/207045>

Памятка «Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить» содержит ответы на вопросы, рекомендации и образцы заявлений по ситуациям, связанным с отказом потребителей от туристских, транспортных, посреднических и иных услуг, или в связи с невозможностью их получения (оказания со стороны исполнителя услуг). Последний раздел Памятки посвящен финансовым услугам. Памятка размещена на Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей.

**Перечень вопросов, ответы на которые содержатся в Памятке:**

- Раздел 1. Туристские услуги. Отказ от тура (путевки) за границу
- Раздел 2. Туристские услуги. Отказ от тура (путевки) по России
- Раздел 3. Транспортные услуги. Отказ от авиа- или ж/д-, автоперевозки при поездках за границу
- Раздел 4. Транспортные услуги. Отказ от авиа- или ж/д-, автоперевозки при поездках по России
- Раздел 5. Отказ от гостиничных услуг зарубежных отелей (возвратный и невозвратный тариф)
- Раздел 6. Отказ от гостиничных услуг российских отелей и иных мест размещения



- Раздел 7. Отказ от услуг онлайн-бронирования (билетов и гостиниц), приобретенных через интернет-платформы (приложения)
- Раздел 8. Финансовые услуги. Потеря или снижение дохода заемщика и иные меры поддержки граждан в условиях пандемии коронавируса.

При решении вопроса о возврате платы за неоказанные услуги по причине принятия мер ограничительного характера (самоизоляция, приостановление работы предприятий и организаций в целях борьбы с распространением коронавирусной инфекции) целесообразно в каждом случае:

- Рассматривать встречное предложение исполнителя услуг;
- По возможности стараться урегулировать спор в досудебном порядке.

В случае же рассмотрения требований, связанных с существенным изменением обстоятельств следует иметь в виду, что в соответствии с положениями пункта 3 статьи 451 Гражданского кодекса Российской Федерации при расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

Кроме того, для оперативного информирования населения о распространении коронавируса в стране Правительством Российской Федерации создан ресурс стопкоронавирус.рф, на котором размещены актуальные рекомендации гражданам.

Также на сайте Роспотребнадзора представлена и обновляется в ежедневном режиме подробная информация, касающаяся угрозы безопасности здоровью потребителей в связи с распространением коронавируса.

**ИСТОЧНИК: Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 13 апреля 2020 г.**

## **ВИРУСАТЫЙ РЕЙС: КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА ОТМЕНИВШУЮСЯ ТУРПОЕЗДКУ**

***Из-за пандемии коронавируса многие россияне были вынуждены отменить свой отдых в зарубежных странах. Массовая отмена рейсов, пакетных туров и гостиничных броней привела к неразберихе: за какие туристические услуги можно вернуть деньги, а за какие нельзя? Эксперты Роскачества рассказывают, какие права есть у всех тех, кто не смог куда-то полететь.***

### ***Поменять или вернуть?***

Андрей Белоусов, заместитель руководителя Роскачества

– По общему правилу, в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего условие о возврате средств в связи с добровольным отказом пассажира от перевозки, и уведомления об этом перевозчика до окончания времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, возвращается тариф, примененный для расчета стоимости перевозки. В этом случае сбор иностранных государств, топливный сбор, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности, аэропортовый сбор за предоставление аэровокзального комплекса подлежат возврату пассажиру. Тогда как сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, сбор за оформление билета, сбор за оформление ордера разных сборов, сбор за оформление электронного многоцелевого документа, сбор за оформление квитанции оплаты сверхнормативного багажа не возвращаются.

Ростуризм предлагает путешественникам, чья путевка перенесена, рассмотреть вариант замены на более поздний срок. Если турист отказывается и просто хочет вернуть свои деньги за пакетный тур, существует два варианта развития событий.

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

1. Турист вправе потребовать расторжения договора о реализации туристской путевки и возврата суммы в размере ее стоимости (до начала путешествия) (ст. 14 Закона № 132-ФЗ). В случае путешествия в страну, в отношении которой не введен режим угрозы безопасности туристов:
2. 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 турист возмещает туроператору фактически понесенные им расходы. В случае несогласия туриста с размером вычета он вправе оспорить действия туроператора в суде. Проверить расчет предлагаемых к возврату денежных средств можно путем сравнения предлагаемых к возврату сумм и их происхождения (комиссия за оформление, плата за перевозку и т. д.) с Общими правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требованиями к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей от 28.06.2007 № 82 в редакции от 14.01.2019.

### ***Пандемия – это форс-мажор?***

Вместе с тем отказ от перелета может быть обусловлен отказом гостиницы от исполнения договоров предварительного бронирования, который вызван исполнением предписанных мер по предотвращению развития пандемии по COVID-19. Существование такой пандемии признано ВОЗ. Поэтому, без всякого сомнения, этот случай может быть отнесен к форс-мажору.

Существуют общие механизмы расторжения любого договора, предусмотренные ст. 451 Гражданского кодекса РФ. Существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, является основанием для его изменения или расторжения, если иное не предусмотрено договором. Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

Если стороны не достигли соглашения о приведении договора в соответствие с существенно изменившимися обстоятельствами или о его расторжении, он может быть расторгнут, изменен судом по требованию заинтересованной стороны при наличии одновременно следующих условий:

1. В момент заключения договора стороны исходили из того, что такого изменения обстоятельств не произойдет.
2. Изменение обстоятельств вызвано причинами, которые заинтересованная сторона не могла преодолеть после их возникновения при той степени заботливости и осмотрительности, какая от нее требовалась по характеру и условиям договора.
3. Исполнение договора без изменения его условий настолько нарушило бы соответствующее договору соотношение имущественных интересов сторон и повлекло бы для заинтересованной стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишилась бы того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора.

Таким образом, если предложенная вам компенсация вас не устроила, вы можете, руководствуясь названными общими положениями ГК РФ, расторгнуть договор и требовать от ваших контрагентов возврата суммы уплаченных денежных средств в полном объеме.

#### **Как вернуть авиабилет?**

Для пассажиров «Аэрофлота», 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.

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. Всем туристам в эти страны можно:

1. Переоформить билет на чартерный рейс.
2. Оформить возврат полной стоимости.

Если билеты оформлялись через туристическое агентство, в интернете или в билетных кассах, заявку на возврат нужно подать по месту покупки билета.

**ИСТОЧНИК: портал «РОСКАЧЕСТВО», 08 апреля 2020 г.**

#### **О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА АВИАБИЛЕТЫ, ОФОРМЛЕННЫЕ ПО НЕВОЗВРАТНЫМ ТАРИФАМ**

В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой и поступающими обращениями граждан о возврате денежных средств за авиабилеты, оформленные по невозвратным тарифам, Минтранс России разъясняет:

В соответствии со статьей 103 Воздушного кодекса РФ авиакомпания в рамках договора перевозки обязуется перевезти пассажира в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете. Полный список оснований для расторжения договора перевозки перевозчиком в одностороннем порядке указан в статье 107 Воздушного Кодекса. Перечень оснований для расторжения договора пассажиром не ограничен.

Порядок возврата уплаченной пассажиром провозной платы зависит от тарифа перевозки - возвратный/невозвратный - и времени оповещения перевозчика о расторжении договора воздушной перевозки - до или после окончания регистрации на рейс, указанный в билете. При этом в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки ему возвращается уплаченная провозная плата. Таким вынужденным отказом могут стать предусмотренные федеральными авиационными правилами действия перевозчика, влекущие за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки.

В частности, пунктом 227 Федеральных правил установлено, что вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае отмены или задержки рейса, указанного в билете. При этом перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

Перевозчик вправе отменить рейс, указанный в билете, если этого требуют условия безопасности полетов или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

На основании решений заседания президиума Координационного совета при Правительстве РФ по борьбе с распространением новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации с 27 марта прекращено регулярное и чартерное авиасообщение, осуществляемое из российских аэропортов в аэропорты иностранных государств и в обратном направлении. Исключением являются полеты, связанные с вывозом наших соотечественников на территорию Российской Федерации из иностранных государств.

Вместе с тем, меры, ограничивающие или приостанавливающие внутреннее воздушное сообщение, не принимались. В настоящее время отмена рейсов авиаперевозчиков на внутренних линиях не имеет правовых оснований.

Таким образом, отказ пассажира от международной воздушной перевозки, которая должна состояться в период действия запрета международного авиасообщения, считается вынужденным, и провозная плата подлежит возврату. А отказ пассажира от международной воздушной перевозки, которая должна состояться после снятия запрета международного авиасообщения и при отсутствии факта отмены рейса перевозчиком, считается добровольным. В этом случае провозная плата возвращается пассажиру согласно условиям тарифа.

Отказ пассажира от внутренней воздушной перевозки в случае отмены рейса авиаперевозчиком считается вынужденным, и провозная плата подлежит возврату. Отказ пассажира от внутренней воздушной перевозки при продолжении полетов авиакомпании считается добровольным, и провозная плата подлежит возврату согласно условиям тарифа.

Некоторые авиаперевозчики ввели компенсационный механизм возврата денег пассажирам вне зависимости от условий тарифа. Подробно о таких механизмах можно узнать на сайтах перевозчиков. Например, авиакомпания «Уральские авиалинии» предлагает возврат полной суммы за авиабилет бонусами на оформление будущих перелетов. Аналогичный порядок - предоставление сертификатов на перевозку - предлагается авиакомпанией «Сибирь».

**ИСТОЧНИК: Официальный сайт Министерства транспорта РФ, 01 апреля 2020 г.**

## **ПАССАЖИРЫ СТАРШЕ 65 ЛЕТ МОГУТ ОТМЕНИТЬ ПОЕЗDKУ НА ПОЕЗДЕ ДИСТАНЦИОННО**

Специально для пассажиров старше 65 лет, которые находятся на карантине или которым не рекомендовано посещать общественные места в период распространения коронавирусной инфекции COVID-19, холдингом «РЖД» разработана технология возврата неиспользованных проездных документов на поезда отправлением до 1 июня 2020 года, оформленных в билетных кассах.

Теперь пассажир, относящийся к указанной возрастной группе может обратиться в Единый информационно-сервисный центр ОАО "РЖД" (ЕИСЦ) и заявить о своем желании отменить поездку. Оператор ЕИСЦ фиксирует данные пассажира и реквизиты отменяемой поездки. Также оператор согласовывает с пассажиром пункт продажи, где он в течение полугода может вернуть денежные средства после снятия ограничений при наличии оригинала проездного документа.

При этом, неиспользованные проездные документы в отмененные поезда можно будет вернуть без взимания дополнительных плат и сборов.

Электронные билеты пассажиры могут сдать с помощью веб-ресурсов, через которые они были оформлены. Также вернуть неиспользованный проездной документ в билетную кассу вместо пассажира старше 65 лет могут близкие ему люди на основании простой письменной доверенности.

Подробную информацию о порядке возврата денежных средств за неиспользованные проездные документы и о движении поездов пассажиры могут получить по круглосуточному телефону Единого информационно-сервисного центра ОАО «РЖД»: **8 (800) 775-00-00** (для звонков из России).

**ИСТОЧНИК: Официальный сайт ОАО «РЖД», 28 марта 2020 г.**

## **«ШАШЕЧКИ» С ОБМАНОЧКОЙ. КАКИМИ УЛОВКАМИ ПОЛЬЗУЮТСЯ ТАКСИСТЫ?**

***Таксисты продолжают пользоваться уловками, чтобы получить за поездку больше денег.***

### **Елена БАНОКИНА**

Такси давно уже перестало быть средством передвижения исключительно состоятельных граждан. Большой компанией порой даже выгоднее добраться до пункта назначения на машине. А таксисты продолжают пользоваться уловками, чтобы получить за поездку больше денег. Совместно с юристом в сфере защиты прав потребителей Сергеем Мавричевым «АиФ» разбирает основные проблемы, с которыми сталкиваются пассажиры, и рассказывает, как защитить свои права в автомобиле с «шашечками».

### **Цена поездки выросла**

Одна из самых частых жалоб - внезапное увеличение стоимости поездки, когда доходит до оплаты. Человек заказывает такси по телефону, оператор называет ему стоимость в 200 рублей, но по факту оказывается, что отдать придется больше. Доказать пассажиру свою правоту будет сложно, потому что цену озвучили устно. Выход один - заранее договориться именно с таксистом о размере суммы и оплатить поездку сразу же - во избежание недоразумений.

Если же вы заказываете такси через приложение, можно сделать скриншот заказа - там всегда указывается сумма перевозки. Покажите ее водителю перед началом пути и оплатите проезд.

### **Нет сдачи**

Тоже распространенная ситуация: водитель говорит, что отдал все наличные предыдущему клиенту. Это может быть правдой, а может - намеком на чаевые. Оставлять таксисту сверхплату вас никто не обязывает. Статья 786 ГК РФ говорит, что перевозчик должен иметь сдачу.

В таком случае нужно объяснить, что вы готовы заплатить, но не переплачивать. Например, поездка обошлась в 150 рублей - вы протягиваете водителю две купюры по 100, но у водителя нет наличных. В таком случае вы вправе оставить ему сотню и уйти.

Важно, что нельзя высаживать пассажира, если тот готов платить, а у водителя нет сдачи. В Гражданском кодексе четко прописано: «Отсутствие разменной монеты не может быть отказом в договоре перевозки».

Кстати, не вправе таксист и отказываться от мелких купюр и монет. Центробанк (статья 27) четко обозначает, что официальная денежная единица России - рубль. И неважно, монета это или купюра.

### **Везет окольными путями**

Вы знаете, что добраться до точки назначения можете прямо по этой улице, никуда не сворачивая. Но таксист думает иначе - везет через дворы, в объезд, и в итоге стоимость поездки вырастает.

Федеральный закон номер 69 гласит, что все легковые машины, работающие в службе такси, должны быть оснащены таксометром. Этот прибор позволяет рассчитать плату за проезд с учетом пройденного расстояния. Водитель обязан включить прибор в тот момент, когда пассажир сел в машину. Но, как показывает практика, сейчас практически нет такси с этими приборами. Чаще всего сумма устанавливается по району, улицам, длине маршрута. В таком случае лучше заранее обговорить стоимость, а потом позволить везти вас так, как удобнее таксисту.

### **Нет детского кресла**

Согласно правилам, перевозка несовершеннолетних до 12 лет должна осуществляться только при помощи детских удерживающих устройств. При этом законодательных норм, обязывающих таксистов и автопарки иметь в машине детское кресло, нет. Поэтому если водитель отказывает вам в проезде, потому что у него нет защиты для детей, он действует правильно.

### **Требуеt деньги за ожидание**

ФЗ 69 от 21 апреля 2011 года четко трактуеt, что бесплатный период ожидания такси составляет 15 минут. К сожалению, наши таксомоторные компании на практике это не соблюдают. Многие ссылаются на внутренние уставы фирмы. Конечно, у каждого юрлица такие могут быть, но они не должны противоречить законам РФ. За 5-10-минутное ожидание клиент платить не обязан.

Кроме того, таксисты из популярных приложений порой идут на хитрость: нажимают на кнопку «ожидание» еще в момент выполнения другого заказа. Заявите о подобном нарушении оператору и откажитесь оплачивать это время.

## **Ждет в другом месте**

Ответ прост: обязанность таксиста - подъехать к указанному при заказе адресу. При этом автомобиль должен стоять именно у конкретного дома, ожидание у нужной парадной - это уже дополнительный уровень сервиса. Закон говорит только про улицу и здание.

## **Лайфхаки для тех, кто пользуется мобильным приложением.**

Секрет первый: как сэкономить. Город разделен на зоны, и порой вызвать такси к дому номер такой-то дорожке, чем ждать машину у торгового центра через дорогу. Причем разница может доходить до 100 рублей! Прежде чем нажимать на значок «заказать», попробуйте переставить его на 100 метров вбок - возможно, уехать оттуда будет выгоднее. Экономия на поездке хоть и несущественная, но приятная.

Секрет второй: как не потерять свои «звезды». У некоторых операторов рейтинг есть не только у водителей, но и у пассажиров. Потерять его легко, причем даже пытаясь помочь водителю. Например, таксист заказ принял, а потом понял: везти вас он не хочет и просит отменить заказ. Якобы сам он сделать этого не может. Не поддавайтесь на такие уловки - ваш рейтинг пострадает. Если подобная ситуация происходит, звоните диспетчеру и объясняйте проблему.

**ИСТОЧНИК: сайт газеты «Аргументы и факты», 19 февраля 2020 г.**

## **С 16 ИЮЛЯ ТРАНСПОРТ ПЕТЕРБУРГА НАЧНЕТ РАБОТАТЬ ПО ЕДИНОМУ СОЦТАРИФУ**

### ***Поездки в общественном транспорте станут более удобными, быстрыми и безопасными.***

Летом весь наземный транспорт Санкт-Петербурга начнет работать по единому социальному тарифу. Смольный определился с видом перевозок в городе. С 16 июля транспорт северной столицы начнет работать по единому социальному тарифу. Предполагается, что поездки в общественном транспорте станут более удобными, быстрыми и безопасными.

Небольшие маршрутки заменят комфортабельные современные низкопольные автобусы. Все коммерческие перевозки станут социальными. При этом количество маршрутов незначительно сократится за счет ликвидации полного дублирования «социальных» маршрутов «коммерческими».

В целом автобусы начнут ходить чаще, и на всех маршрутах будут действовать все городские льготы. Также везде станут доступны электронные способы оплаты проезда. Кроме того, все перевозчики будут обязаны строго соблюдать расписание и ПДД.

**ИСТОЧНИК: сайт газеты «Санкт-Петербургские ведомости», 17 февраля 2020 г.**

## **ПЕТЕРБУРЖЦАМ, КОТОРЫХ ТРАНСПОРТНАЯ РЕФОРМА ОСТАВИТ БЕЗ ПРЯМОГО МАРШРУТА, ДАДУТ ЧАС НА БЕСПЛАТНУЮ ПЕРЕСАДКУ**

### ***В борьбе с «зайцами» в бескондукторных автобусах ставку сделают на культуру горожан***

#### **Анна ПОСЛЯНОВА**

Транспортная реформа охватит город трех революций уже 16 июля. Насколько Петербург готов махом отказаться от маршруток и кондукторов, в очередной раз обсудила парламентская комиссия по промышленности, экономике и предпринимательству.

– Есть три группы проблем, – начал заседание депутат Алексей Макаров. – Первая касается изменения маршрутной сети: большое сокращение маршрутов – особенно межрайонных и пригородных – неизбежно приведет к неудобству, и важно, чтобы оно было некритично. Вторая – неготовность транспортной инфраструктуры, которая должна обеспечить работу транспорта по графику, – остановок, отстойно-разворотных площадок, выделенок. И третья – защита прав бизнеса: изначально речь шла о необходимости закупить более двух тысяч новых автобусов на пять миллиардов рублей.

#### **ПРОВЕРЕНО МАТЕМАТИКОЙ**

Чиновники вместе с депутатами искали «разумный компромисс между возможностями улично-дорожной сети, городским бюджетом и желанием каждого человека иметь автобус, который отвезет его прямо к парадной». И в Смольном уверяют, что нашли.

– Окончательно сформированную, маршрутную сеть протестировали математически, – подчеркнул и.о. директора ГКУ «Организатор перевозок» Владимир Шведченко. – Все ныне существующие корреспонденции она сохраняет, есть и небольшие улучшения по доступности.

В первоначальный вариант сети внесли 55 поправок (из 450): поменяли 14 трасс, добавили 8 маршрутов, запланировали усилить еще 8, сохранили 3 троллейбусных маршрута. Словом, «каждый маршрут получил тонкую настройку».

Правда, нерешенным остается вопрос межрегиональных перевозок. Более трех десятков автобусных и коммерческих маршрутов между Петербургом и Ленобластью вызвали серьезные споры. Регионы продолжают диалог. Количество маршрутов, по которым удалось договориться, пока не разглашают ни в Смольном, ни в Правительстве Ленобласти.

– Вопрос очень сложный, – пояснил пресс-секретарь «Организатора перевозок» Роман Агапитов. – Даже если смотреть на примере трудовой миграции: жители Ленобласти могут приезжать работать в Петербург, и, с одной стороны, они платят налоги городу, но, с другой, тратят свои зарплаты в Ленобласти. Кто обслуживает маршрут, на кого он больше рассчитан – нюансов здесь много.

#### **В БОЙ ИДУТ ОДНИ «СТАРИКИ»?**

На сегодня в Петербурге работает 648 маршрутов. Согласно последнему варианту новой схемы, после 16 июля их останется 484, при этом 120 маршрутов будут за государственным «Пассажиравтотрансом», остальные разыграют между частными перевозчиками.

– Время ожидания автобуса для более 1 миллиона пассажиров сократится в полтора раза, а среднее время ожидания сократится на 7 минут. У 750 тысяч уменьшится время проезда. У 80 тысяч станет меньше пересадок. И у всех 3,5 миллиона пассажиров наземного транспорта Петербурга повысится безопасность, – отмечает Владимир Шведченко. – Ежедневный поток индивидуального транспорта снизится на 150 тысяч единиц за счет пересадки автомобилистов на общественный, а скорость городского транспорта вырастет на 20 процентов, до 18 километров в час.

364 автобусных маршрута разделили на 42 лота, включающих от 19 до 100 маршрутов, чтобы побороться за право перевозить петербуржцев мог и крупный, и малый бизнес. Цена контрактов разнится от 900 миллионов до 5 миллиардов рублей. Минимальную стоимость рассчитали по методике Минтранса, вышло по 147,9 рубля за километр перевозок (для сравнения, «Пассажиравтотранс» работает за 148,8 рубля за километр).

От мысли обязать перевозчиков катать пассажиров только на новых автобусах отказались: «выпустить такое количество транспорта за такой короткий срок просто невозможно». А потому к 24 лотам допустят транспорт не старше 10 лет. Рассчитывают, что эти автобусы заменят на новые в течение года. При этом в Смольном не исключают, что в одном лоте совместят новый и старый подвижной состав.

В результате из 2 625 автобусов на 364 маршрутах почти половина будет не старше 1 января 2018 года.

## **СТАВКА НА КУЛЬТУРУ**

Хоть количество общественного транспорта на дорогах Петербурга и снизится на 14 процентов, на те же 14 процентов, по расчетам транспортного блока Смольного, вырастет его провозная способность.

– Около 120 тысяч человек получат дополнительную пересадку на пути следования, – добавляет Шведченко. – Для этой категории пассажиров появятся компенсации за счет введения тарифа на 60 минут для наземного транспорта: все пересадки будут без взимания дополнительной платы. В целом этот тариф улучшит условия для нескольких сотен тысяч пассажиров.

Тариф на весь наземный транспорт с 16 июля будет устанавливать правительство.

– Если в городе продолжают действовать два вида тарифа – регулируемый и нерегулируемый, – то мы не сможем прийти к «бесшовным» технологиям, – поясняют «транспортные» чиновники. – У нас ведь впереди концепция железнодорожного транспорта.

– Отказ от регулируемого тарифа – это еще хуже, – добавляет председатель Комитета финансов Сергей Макеев. – С ним мы рискуем попасть в зависимость от перевозчиков.

Так как от кондукторов планируют отказаться полностью, следить за оплатой проезда будут валидаторы и 300 контролеров. Каждый маршрут проверят минимум раз в день, а каждый пассажир встретит контролера раз в месяц. Штрафовать дерзких неплательщиков станут при помощи полиции (выписывать и собирать штрафы самостоятельно контролеры не вправе). Наличные продолжат принимать водители.

– В контрактах с перевозчиками обязанность контролировать оплату проезда заложена не будет. При этом снижение собираемости (сейчас составляет около 15 миллиардов рублей в год вместе с электротранспортом. – Прим. ред.) мы не ожидаем, – отмечает Шведченко. – Ставка делается на культуру петербуржцев, которая будет проявляться и в оплате за проезд.

## **ВРЕМЕННАЯ ВРЕМЕННАЯ СХЕМА**

А вот в Комитете финансов настроены не столь оптимистично. Учитывая систему расчетов с перевозчиками, всем, кроме «Пассажиравтотранса», по сути, станет все равно на то, как собирается выручка: их доход, прописанный в контракте, от этого не изменится.

– Поступление доходов в бюджет – это самая большая угроза: к тому, что за 2020 год поступит 5,5 миллиарда рублей, отношусь скептически, – подчеркнул Сергей Макеев. – Вполне возможно, будем закрывать дыры другими доходами. Эффективность поступлений зависит только от подсчета маршрутной сети, пассажиропотока и тарифной политики: других механизмов повышения эффективности нет. Для работы над ошибками, по большому счету, придется ждать новых контактов.

В транспортном блоке в случае эксцессов – а они возможны к середине октября, когда после лета сеть примет всю массу пассажиров, – рассчитывают обойтись маневрами внутри госконтрактов. По закону, цену контракта можно увеличить или уменьшить на 10 процентов. Разрешено «перебрасывать» средства и внутри лота. Кроме того, транспортники уже договорились с финансистами Смольного о возможных осенних коррективах: при надобности, разыграют еще 20 маршрутов.

На работу наземки в год реформы выделили 11,2 миллиарда рублей, еще 1,7 миллиарда отложили на остановки, почти миллиард – на выделенки, более 200 миллионов – на разворотные кольца.

– В перспективе нужно построить 600 остановок, но для запуска реформы хватит 212, – отметил зампредела Комитета по развитию транспортной инфраструктуры Сергей Румянцев. – Полностью они будут готовы к 1 октября. До тех пор они будут работать по временным схемам.

Возможно, электронные табло до конца года появятся на 100 остановках: город в поисках технологичных устройств, которые можно «подолгу не обслуживать». За невыход в рейс – читай, серьезное отступление от графика без весомых причин – перевозчиков будут карать штрафами в 100 тысяч рублей. За три года табло хотят оснастить 600 остановок. Ну, а пока за прибытием транспорта пассажирам советуют следить по мобильным приложениям.

**ИСТОЧНИК: сайт газеты «Комсомольская правда», 20 января 2020 г.**

## **В ТУАЛЕТЫ БЕЗ БИЛЕТОВ**

***С нового года пассажиры и посетители всех 344 железнодорожных вокзалов страны могут пользоваться санитарными комнатами бесплатно. Напомним, в былые времена поход в туалет на вокзалах был для всех желающих свободным. Что, собственно, и было написано в Уставе железнодорожного транспорта РФ: «Пассажирам предоставляется право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами».***

## **Надежда КОНОВАЛОВА**

Но бесплатно пользоваться туалетами на вокзалах могли пассажиры поездов с билетом, и то с рядом поправок. В частности, обязательно предъявление билета на поезд дальнего следования. Причем если он прибыл на станцию не больше часа назад или время отправления поезда было в течение ближайших трех часов. Ни минутой раньше, ни минутой позже.

Сегодня трудно назвать, кому в голову пришла идея поставить туалеты на рыночные рельсы с такими нормативами. Но они существовали многие годы. Причем ценник вырос с 10 рублей до 50, а на некоторых вокзалах входной билет был еще дороже.

В прошлом году начальником Дирекции железнодорожных вокзалов был назначен Георгий Геворкян. Он и вышел с предложением отменить плату за посещение туалетов. «Поводом отмены платных услуг за посещение санитарных комнат стали обращения граждан», - пояснил вашему корреспонденту Георгий Геворкян.

«Кроме того, на многих вокзалах туалеты были убыточными. Что касается увеличения посетителей, мы к этому готовы», - добавил он.

На многих вокзалах провели ремонт, перепланировку помещений, заменили сантехнику, превратив туалеты в санитарно-гигиенические комнаты. По словам начальника дирекции, разработана технология уборки туалетных комнат в вокзальных комплексах, утверждены нормативы периодичности. Текущая уборка производится круглые сутки.

Теперь бесплатно посещать туалеты на вокзалах могут пассажиры не только поездов дальнего следования, но и пригородного сообщения, а также встречающие и провожающие.

**ИСТОЧНИК: сайт газеты «Санкт-Петербургские ведомости», 17 января 2020 г.**

**Публикации за 2019 год см. на следующей странице**

**ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА ЗА ПРИЧИНЕНИЕ ВРЕДА ЗДОРОВЬЮ Пассажира НА ТЕРРИТОРИИ РФ**

**1. Какие права есть у потребителя в связи с возникновением ДТП или при причинении вреда на транспорте по иным причинам?**

Потребители, которые являются пассажирами и пользуются транспортными услугами (независимо от того, оплачивали они перевозку самостоятельно или за них внесло такую плату третье лицо) имеют право на безопасность перевозок. В случае если случилось ДТП и/или пассажиру, его имуществу причинен вред, потребитель имеет право:

- Требовать возврата или снижения стоимости перевозки;
- Требовать возмещения убытков в полном объеме, связанных с оказанием услуги ненадлежащего качества (юридические услуги, платные услуги связи, услуги перевозки, медицинские услуги и т.п.);
- Требовать выплаты страхового возмещения за причинение вреда жизни или здоровью, а также вреда, причиненного имуществу
- Требовать компенсации морального вреда;
- Требовать рассмотрения и удовлетворения своей претензии (требований) в 30-тидневный срок (при оказании услуг автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом).

**2. Что делать при возникновении ДТП или при причинении вреда на транспорте по иным причинам?**

Если вред был причинен в результате ДТП, настаивать на вызове уполномоченных сотрудников ГИБДД для надлежащего оформления происшествия.

Если был причинен вред здоровью (в зависимости от тяжести причиненного вреда):

- дожидаться приезда бригады скорой медицинской помощи,
- или обратиться к водителю для транспортирования Вас в ближайшее лечебное учреждение,
- или самостоятельно незамедлительно обратиться в медицинское учреждение для оказания медицинской помощи (при незначительных повреждениях), проинформировав об этом водителя или перевозчика.

При наличии возможности провести фото и/или видеозапись - места в салоне транспортного средства, где был причинен вред, а также причиненные травмы или ущерб имуществу. Обменяться контактными данными с пассажирами или свидетелями ДТП. Это поможет доказать факт произошедшего события при последующих разбирательствах.

В возможно короткие сроки обратиться по телефону к перевозчику, проинформировать его о произошедшем событии и причиненном вреде и получить информацию о сроках подготовки перевозчиком документа о произошедшем событии и месте его получения.

В возможно короткие сроки обратиться в страховую компанию, проинформировать о произошедшем событии и получить инструкции о дальнейших действиях.

Подготовить и подать претензию перевозчику (учитывая право на заявление требований, указанных в пункте 1 Памятки).

**3. Обязательное страхование ответственности перевозчика**

В соответствии с Федеральным законом от 14.06.2012 № 67-ФЗ перевозчик независимо от вида транспорта (за исключением метрополитена) обязан страховать свою гражданскую ответственность за причинение при перевозках вреда жизни, здоровью или имуществу пассажира. Данная норма закона означает, что каждый гражданин, который воспользовался услугами перевозки, застрахован и при получении травмы имеет полное право требовать денежную компенсацию. Стоит отметить, что действие указанного закона не распространяется на перевозки легковыми такси, поскольку при причинении вреда в процессе использования данного вида транспорта действует полис ОСАГО.

Стоит сказать о том, что перевозчик обязан предоставлять пассажирам информацию о застраховавшей его организации, указав наименование, место нахождения, почтовый адрес и номер телефона страховщика, также, до сведения пассажира должна быть доведена информация о договоре обязательного страхования (номер, дата заключения, срок действия). Указанная информация размещается во всех местах продажи билетов или на билете либо на официальном сайте перевозчика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

После получения информации о страховой компании, с которой у перевозчика заключен договор, потерпевший может обращаться за страховой выплатой.

Все документы о произошедшем событии (например, ДТП) составляется перевозчиком в отношении одного (каждого) потерпевшего в результате произошедшего события, поэтому потребитель освобожден от необходимости сбора и предоставления в страховую компанию большого комплекта документов.

**4. Размеры страховых выплат**

В договоре обязательного страхования (который заключает перевозчик) страховые суммы по каждому риску гражданской ответственности должны быть указаны отдельно:

- 1) по риску гражданской ответственности за причинение вреда жизни пассажира в размере не менее чем 2 025 000 рублей на одного пассажира;
- 2) по риску гражданской ответственности за причинение вреда здоровью пассажира в размере не менее чем 2 000 000 рублей на одного пассажира;
- 3) по риску гражданской ответственности за причинение вреда имуществу пассажира в размере не менее чем 23 000 рублей на одного пассажира.

Страхование гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажира является обязательным, однако, может случиться так, что на момент причинения вреда пассажиру у перевозчика нет действующего договора страхования, в таких случаях вся ответственность за причиненный вред возлагается непосредственно

на перевозчика (п.3 ст. 5 Федерального закона от 14.06.2012 № 67-ФЗ). Пострадавшему необходимо написать заявление-претензию на имя перевозчика с требованием компенсировать причиненный вред, если же требование не будет удовлетворено в добровольном порядке, то следует обращаться в суд за защитой своих прав.

Если размер причиненного вреда жизни или здоровью оценивается в большем объеме, то такие расходы (убытки) могут быть взысканы непосредственно с перевозчика.

Если компания, застраховавшая ответственность перевозчика не может осуществить страховую выплату по причине того, что находится в стадии банкротства или у неё отозвана лицензия, то в таком случае пострадавшему нужно обращаться в Национальный союз страховой ответственности, который осуществит компенсационную выплату.

### **5. Если фактическим перевозчиком оказалось не то лицо, которое было указано на вывеске, в рекламе, на сайте в сети интернет**

В соответствии со сложившейся судебной практикой лицо, к которому обращается клиент для заключения договора перевозки пассажиров и багажа, отвечает перед пассажиром за причиненный в процессе перевозки вред, если оно заключило договор перевозки от своего имени либо из обстоятельств заключения договора (например, рекламные вывески, информация на сайте в сети «Интернет», переписка сторон при заключении договора и т.п.) у добросовестного гражданина-потребителя могло сложиться мнение, что договор перевозки заключается непосредственно с этим лицом, а фактический перевозчик является его работником либо третьим лицом, привлеченным к исполнению обязательств по перевозке (пункт 3 статьи 307, статья 403 ГК РФ, статьи 8, 9 Закона о защите прав потребителей).

### **6. Если пришлось прибегнуть к судебной защите**

- Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту жительства или пребывания истца, либо по месту заключения или исполнения договора, либо по месту нахождения организации (ее филиала или представительства) или по месту жительства ответчика, являющегося индивидуальным предпринимателем.
- При удовлетворении судом требований пассажира в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке перевозчиком, суд должен рассмотреть вопрос о взыскании с перевозчика в пользу пассажира штрафа независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей и часть 2 статьи 56 ГПК РФ). Размер штрафа, предусмотренного пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей, определяется в размере пятидесяти процентов от присужденной судом в пользу потребителя суммы возмещения убытков, суммы штрафа за просрочку доставки багажа и денежной компенсации морального вреда и не носит зачетного характера по отношению к этим суммам.
- От уплаты государственной пошлины истцы по искам о защите прав потребителей освобождаются, если цена иска каждого из истцов не превышает 1 000 000 руб.

**ИСТОЧНИК: Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в РФ, 04 декабря 2019 г.**

## **КАНИКУЛЫ С ВАТРУШКАМИ**

### **Что надо знать о страховке, планируя новогодние путешествия**

#### **Ирина НЕВИННАЯ**

Страшная авария в Доминикане, в которой серьезно пострадали 27 туристов из России, заставила еще раз задуматься: как правильно оформить страховку, планируя отдых. Тем более что не за горами новогодние выходные, и многие традиционно отправляются проводить их в путешествии. Где лучше покупать страховой полис и как им воспользоваться, «РГ-Неделе» рассказала Юлия Аракчеева, эксперт Всероссийского союза страховщиков и исполнительный директор страховой компании, страховавшей ту самую группу туристов, отправившихся в Доминикану.

### **1. Как лучше оформить страховку: через интернет, непосредственно в страховой компании, в пунктах у посольств и визовых центров?**

Все туристы, приобретающие пакетные туры, получают страховой полис, который включен в тур от туроператора. При этом многие туристы оформляют дополнительный полис с расширенным покрытием и страховой суммой. Они могут сделать это в турагентстве или в интернете на сайте страховой компании. За последние несколько лет мы наблюдаем активный рост продаж полисов через интернет. Например, на сайте нашей компании в 2019 году страховой полис для путешествий оформляют около 4000 клиентов ежемесячно. Хотя большинство туристов все еще предпочитают покупать полис в турагентстве.

Нельзя сказать, какой из этих двух способов предпочтительнее. Страховой полис и там, и там будет одинаковый. Главное преимущество в оформлении страховки онлайн - это скорость. Фактически полис можно оформить за пять минут. С другой стороны, при покупке полиса в турагентстве всегда можно получить консультацию по выбору программы страхования.

### **2. Высок ли риск нарваться на фальшивую страховку?**

Что касается шансов получить фальшивый страховой полис - вероятность этого крайне мала. Если у туриста есть опасения, он всегда может оформить страховку онлайн на официальном сайте страховой компании, там оформление осуществляется в автоматическом режиме, то есть страховой полис точно будет «настоящий».

### **3. На что необходимо обратить внимание, оформляя страховой полис?**

Вот самые важные моменты:

- Покрывает ли страховой полис медицинскую помощь при обострении хронических заболеваний и аллергии, и на какую страховую сумму.
- Есть ли ограничения в страховом покрытии на медицинскую транспортировку, эвакуацию или репатриацию. Медицинская транспортировка - это дорого, лучше покупать страховку, включающую эту услугу.



- Надо понять, что входит в исключения из страхового покрытия - чтобы избежать неприятных неожиданностей.
- Специфика путешествия - это очень важно. Например, если турист планирует передвигаться на мотоцикле, необходимо проверить, покрывается ли это страховым полисом, и не забывать про шлем.
- Для тех, кто планирует заниматься экстремальным спортом, есть специальные «спортивные» программы страхования. Чаще всего это тот же туристический полис, но с дополнительным покрытием медицинских и медико-транспортных расходов для тех, кто получил травму во время занятия спортом. Для зимнего сезона такие программы актуальны для любителей горнолыжного спорта. Но и здесь важно проверить, что именно входит в покрытие. Если, к примеру, турист любит пухлый снег и «фрирайд» вне трасс (то есть риск травмироваться выше), необходимо убедиться, что это не является исключением в его страховом полисе.

#### **4. Какие расходы в случае болезни или травмы во время путешествия компенсирует страховка?**

Полис туристического страхования включает в себя оплату медицинских и медико-транспортных услуг. Часто страховщики включают в покрытие дополнительные расходы, например, страхование багажа, гражданской ответственности, оплату поисково-спасательных мероприятий или компенсационные расходы, такие как выплата при задержке регулярного рейса, оплата телефонных переговоров и другие.

Всегда важно ознакомиться с наполнением программы страхования и обратить внимание на исключения из страхового покрытия или лимиты страховых сумм на отдельные риски.

#### **5. Есть ли какие-то «подводные камни», когда страховка может быть признана недействительной. Например, если травма случилась в пьяном виде - страховка будет действовать?**

Правила в разных компаниях могут отличаться, хотя и несущественно. Страховой полис может быть признан недействительным, если он некорректно оформлен. В основном это происходит, когда туристы пытаются оформить договор страхования, уже находясь в путешествии. По правилам нашей компании полис может быть оформлен строго до начала поездки. Это же условие есть у большинства страховщиков.

Что касается причин отказа в выплате, здесь надо смотреть на условия страхования и исключения из покрытия. У нас, например, есть расширенная программа, которая покрывает даже медицинскую помощь при травмах, полученных в состоянии алкогольного опьянения.

В целом, чтобы не столкнуться с «подводными камнями», при выборе программы страхования необходимо внимательно изучить условия, что является исключением, какие есть лимиты в страховом покрытии, какие условия медицинской транспортировки, когда и как нужно сообщать о наступлении страхового случая и т.д.

#### **6. Что делать, если произошел страховой случай: например, авария, человек пострадал, его увезли в госпиталь. Кто дает знать страховой компании? Как подтвердить расходы? Если человек не прибегал к помощи медиков, но, например, сам купил лекарства, он может компенсировать эти затраты?**

У туриста есть полис с номером телефона Сервисного центра страховщика, куда он звонит при наступлении страхового случая. Если у застрахованного нет возможности связаться с Сервисным центром или ситуация экстренная, он может самостоятельно обратиться в медицинское учреждение или вызвать «скорую помощь». В экстренной ситуации самый оперативный способ получить срочную помощь - это набрать «номер 112» - это международный экстренный номер. Дальше нужно следовать указаниям лечащего врача и Сервисного центра. Вот и вся инструкция.

Но здесь надо обратить внимание, не откажет ли страховая компания в выплате, если клиент не уведомил Сервисный центр о наступлении страхового случая, а обратился за помощью самостоятельно. Это распространенная практика, когда путешествующие самостоятельно обращаются в медучреждение и только потом (или в процессе оказания медицинской помощи) обращаются к нам за возмещением.

По правилам нашей компании застрахованный может обратиться в сервисный центр уже в процессе оказания помощи, например, после того, как его привезут в госпиталь на «скорой помощи». В этой ситуации мы свяжемся с медицинским учреждением для оплаты лечения.

В том случае, если турист самостоятельно обратился к медикам и оплатил лечение, он может направить нам документы, подтверждающие его расходы, для возмещения потраченных денег.

Мы компенсируем и приобретение лекарств, но для этого нужен рецепт. То есть к врачу все же надо обратиться.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 274, 03 декабря 2019 г.**



## **ДЛЯ ПассажиРОВ МЕЖДУНАРОДНЫХ РЕЙСОВ ВЫРАСТУТ КОМПЕНСАЦИИ**

**С 28 декабря вырастут максимальные суммы компенсаций, которые авиаперевозчики выплачивают за утрату багажа, причинение вреда жизни и здоровью пассажиров. Международная организация гражданской авиации (ИКАО) увеличила пределы ответственности авиакомпаний**

### **Евгений ГАЙВА**

Компенсации исчисляются в особой денежной единице, которой пользуется Международный валютный фонд - специальные права заимствования (СДР), на данный момент курс СДР - 1,37 доллара.

Итак, в случае смерти или увечья пассажира максимальная сумма компенсации вырастет со 113 100 до 128 821 СДР (или примерно с 9,9 млн до 11,2 млн рублей), в случае задержки пассажира - с 4694 до 5346 СДР (с 409,6 тысячи до 466,5 тысячи рублей), задержки багажа - с 1131 до 1288 СДР (с 98,7 тысячи до 112,4 тысячи рублей), задержки груза - с 19 до 22 СДР (с 1,7 тысячи до 1,9 тысячи рублей).

Эти правила распространяются на пассажиров зарубежных рейсов тех авиакомпаний, которые зарегистрированы в стране, подписавшей Монреальскую конвенцию. Россия в числе этих стран, поясняет «РГ» глава аналитической службы агентства

«АвиаПорт» Олег Пантелеев. «Но на внутривоссийских рейсах действуют федеральные авиационные правила, есть также правила, установленные перевозчиками в формате публичной оферты, либо прописанные в договорах», - говорит эксперт.

Впрочем, установленные пределы ответственности могут иметь значение для пассажиров лишь в тех случаях, когда фактический ущерб доходит до максимальной отметки. «При этом размер ущерба еще нужно доказать, а бремя доказывания лежит на пассажире. Если он летит, скажем, с маленьким чемоданчиком, то ему просто так не заплатят полный лимит за утрату багажа», - говорит Олег Пантелеев. Чтобы доказать реальную стоимость багажа, нужно декларировать ценные перевозимые вещи. Если же стоимость багажа не задекларирована, то оценка происходит по его фактическому весу, уточняет эксперт.

**ИСТОЧНИК: Официальный сайт «Российской газеты», 01 декабря 2019 г.**



## **ВСЕ О СТРАХОВКЕ ДЛЯ ТУРИСТОВ: КАК ВЫБРАТЬ И КАК НЕ ОСТАТЬСЯ БЕЗ ПОМОЩИ**

***От чего зависит стоимость страхового полиса для поездок за границу? Нужен ли он для отпуска в России? Почему страховщики не оплачивают лечение? Отвечаем на все важные вопросы о выборе страховки для туристов***

**Юлия СМЕРНОВА**

Забудь о полисе сейчас практически невозможно. Покупаете тур – в его стоимость по умолчанию входит медстраховка. Идете за шенгенской визой – без полиса минимум на 30 тысяч евро даже документы не примут. Бронируете билет на самолет или поезд в Интернете – сайт будет настойчиво предлагать страховку для пассажира.

Многие банки «в нагрузку» к кредитным картам дают бесплатные программы страхования. Так что вопрос не в том, нужен ли путешественнику этот документ. А в том, чтобы выбрать подходящий, не переплатить по второму разу (может, у вас уже есть полис от банка, а с вас еще и турфирма деньги возьмет!), но и не оказаться без помощи из-за того, что не знал всех условий страхования.

### **5 шагов для выбора медицинского полиса для отпуска**

#### **1. Определитесь, для какого именно отдыха вы выбираете страховку:**

- в России или за границей. На отечественных курортах, в принципе, может хватить и обычного полиса ОМС, он действует на всей территории страны. Но есть и страховки именно для путешествий по России. Если по ОМС вам только окажут медицинскую помощь в поликлинике или больнице, то по полису, например, могут оплатить возвращение домой в случае болезни, или, наоборот, визит к вам близкого родственника, если оказались в больнице на курорте. В безвизовые государства формально можно поехать и без полиса, но в случае проблем со здоровьем лечение обойдется на порядок дороже, чем страховка.
- стандартная страховка или «экстремальная». Первая подойдет, если в отпуске вы собираетесь лежать на пляже и ездить на экскурсии. Если вы альпинист, велосипедист, серфер и так далее – то и сами знаете, что вам нужна так называемая спортивная страховка, покрывающая возможные травмы.

Больше всего неувязок с типом полиса возникает, когда активный отдых совмещается с пляжным спонтанно, по настроению. Приехал в Турцию – а чего б не освоить параплан, рафт и квадроцикл? Однако в путевку входит стандартный, самый дешевый полис. Бесплатные банковские тоже такие. И страховая лечение ваших ушибов оплачивать откажется.

Некоторые страховщики делят полисы аж на три, четыре или пять вариантов, и они могут быть такими:

- для спокойного отдыха;
- для активного отдыха (к нему относят аэробику и аквааэробику, бег, греблю, обычный велосипед, гольф, аквапарки и парки аттракционов, рыбалку, снорклинг и т.д.);
- для занятий опасными видами спорта (например, каякинг, яхты, пейнтбол, горные походы);
- для экстремального отдыха (горный велосипед, рафтинг, паркур, тарзанка, охота и т.д.);
- для участия в соревнованиях, в том числе любительских.

Поди разбери, какое из курортных развлечений опасное, экстремальное или просто активное! Только читать и знать, что имел в виду страховщик.

Возможно, для разных членов семьи нужны свои полисы: маме, которая любит музеи, обычный, а сыну-подростку тот, что для эстремалов. На всякий случай.

#### **2. Сравните предложения нескольких страховых компаний.**

По сути, полисы похожи, но иногда дело в мелочах. А бывают и нестандартные варианты, которые есть далеко не у всех страховщиков.

Сравнивать проще всего в Сети, чтоб не ходить по нескольким офисам: откройте сайты разных компаний (в поисковике наберите «страховка для выезда границу», «страховка для занятий спортом» и т.д.), посмотрите разные варианты и условия, рассчитайте стоимость – для этого всегда есть онлайн-калькулятор.

Удобно, кстати, что для страховок есть сайты-агрегаторы – Sравни.ru, Cherehapa.ru. Работают они по тому же принципу, как Skyscanner или Aviasales с авиабилетами. Вводите свои условия (страну, даты поездки, возраст и т.д.) - и получаете список из предложений разных страховых компаний.

Купить полис тоже легко онлайн – оплачиваете картой, он приходит на электронную почту.

### **3. Внимательно читайте условия страхования.**

Знаю, долго и нудно, продираться через юридические термины сложно, не все понятно с первого раза. Но это правда важно. На что надо обратить особое внимание:

- какие случаи не считаются страховыми. Как правило, это все проблемы со здоровьем, причиной которых стал алкоголь или наркотики. Страховщики в большинстве своем подходят к вопросу адекватно. Если, скажем, вы выпили бокал вина за ужином и в тот же вечер простудились – понятно, что не алкоголь виноват, лечение оплатят. Но если напились в хлам, расшибли лоб о дно бассейна и поранились о кактус – увы;

Впрочем, есть страховщики, предлагающие включить в полис и опцию «Алкогольное опьянение». Он станет дороже, конечно. И в любом случае не покроет лечение травм, если вы в нетрезвом виде вели машину или мотоцикл. Также страховка обычно не действует при солнечных ожогах и аллергии. Но есть полисы, покрывающие и эти очень распространенные курортные проблемы.

- какие есть ограничения по расходованию страховой суммы на определенные заболевания. Тут главный подвох со стоматологией. Скажем, полис на 30 тысяч евро. Но лишь от 100 до 250 евро можно потратить на лечение зубов. И вообще, по страховке оказывают только экстренную стоматологическую помощь при острой зубной боли;
- что будет, если вы серьезно заболите: оплатят ли транспортировку в Россию, поездку родственников к вам в зарубежную клинику, возвращение на родину детей, если кто-то из родителей в больнице.

### **4. Полис можно распечатать и взять с собой. А надежнее сохранить в смартфоне либо планшете и вдобавок закачать в облако.**

### **5. Заранее узнайте, как воспользоваться страховкой.**

Традиционный способ – позвонить по телефону, указанному в полисе. Сотрудник сервисного центра (ассистанс) сам будет связываться с врачами и клиниками на месте. Сейчас у многих страховщиков есть мобильные приложения, с ними проще и, кстати, дешевле. Не надо тратиться на роуминг, а вайфай обычно есть в отелях и аэропортах. Еще вариант – общение с оператором в мессенджерах.

### **Цена вопроса**

Стоимость полиса зависит от нескольких факторов:

- длительность поездки – цену рассчитывают в зависимости от количества дней. Исключение - годовые полисы. Такие обычно дарят банки, но можно и купить самому (выгодно, например, при частых командировках). Годовые полисы тоже бывают с разными условиями, в зависимости от страховщика. Общее то, что действуют они не на конкретную поездку, а на целый год. В течение года можно путешествовать сколько угодно, но вот длительность каждого вояжа ограничена - 30 дней либо 90 дней (туристам этого более чем хватает). Обычно полис выписывается сразу на год и больше никаких дополнительных действий не нужно. Но бывает, что оформление страховки для путешественников идет бонусом к другим страховым программам - например, ДМС. Тогда для каждой поездки надо будет выписывать полис на конкретные даты. Бесплатно.
- стиль отдыха – спокойный или активный (второй дороже, разумеется);
- возраст туриста. Для пожилых путешественников полис стоит больше, как правило, повышающий коэффициент действует начиная с 65 лет;
- сумма покрытия: может быть полис на 35, 50, 100 тысяч долларов или евро, для путешествий по России – от 300 тысяч до 2 миллионов рублей;
- включенные услуги. Иногда страховщики позволяют создавать полис-конструктор, включая туда те случаи, которые вы считаете нужными. Чаще предлагают разные пакеты – например, «Базовый» и «Оптимум», или «Эконом» и «Классик», у каждой компании свои названия. И да, надо читать, что входит в каждый вариант.
- особые случаи – например, полисы для беременных.

### **Не только от болезней**

От чего еще могут застраховаться путешественники:

- Задержка или отмена рейса;
- Проблемы с багажом – не прилетел вовремя, потерян или поврежден авиакомпанией;
- Отказ в визе;
- Болезнь самого туриста или его родственника, из-за которой сорвалась поездка;
- Природные катаклизмы на курорте;
- Кража или потеря документов перед поездкой;
- Юридическая помощь за рубежом;
- Страхование фото- и видеотехники, спортивного снаряжения от кражи или повреждения.

**ИСТОЧНИК: «Комсомольская правда», № 80, 24 июля 2019 г.**

## ПРОБЛЕМЫ В ОТПУСКЕ: ПАСПОРТ ПОТЕРЯЛ, РЕЙС ЗАДЕРЖАЛИ

**Рассказываем, как не попасть в неприятные ситуации, которые чаще всего случаются с туристами на отдыхе. И что делать, если все-таки попали**

### Юлия СМЕРНОВА

На пляже меньше всего хочется думать о проблемах и неприятностях. Да и по дороге на курорт приятнее помечтать, чем грузить себя всякими предосторожностями. Грузиться и не надо. А вот головой думать — очень даже.

Рассказываем, как не попасть в неприятные ситуации, которые чаще всего случаются с туристами. И что делать, если проблемы в отпуске все-таки случились. Ведь не все зависит от нас, даже если трижды грамотно подстраховаться.

#### Задержали рейс

##### Как не попасть

Регулярные рейсы пунктуальнее чартеров. Но от нелетной погоды никто не застрахован. Вы не можете предугадать технические неполадки с лайнером и сбой в расписании в пик сезона.

##### Что делать

Зависит от того, на сколько задержали рейс.

- Если час-два, то только ждать. Если ждете дольше, искать представителя авиакомпании и требовать от него положенное по Федеральным авиационным правилам (сейчас речь про российских перевозчиков).
- При опоздании больше 2 часов: прохладительные напитки, возможность сделать два звонка или отправить два электронных письма (с этим обычно проблем нет, но право такое имеется).
- Если ждете 4 часа и больше: вам положено горячее питание.
- Задержка больше 6 часов ночью или 8 часов днем: вас должны разместить в гостинице, довезти до нее и обратно в аэропорт к вылету рейса. Понятно, что все это слабо утешает. Хотелось-то на пляже лежать, а не в зале ожидания маяться. Стоит собрать «улики» на тот случай, если будете потом требовать компенсацию за задержку рейса: поставить отметку в билете или посадочном о фактическом времени вылета, не забыть чеки на питание и гостиницу, если пришлось платить самим.
- Свяжитесь с отелем, предупредите, что не приедете вовремя, чтобы не аннулировали ваш заказ по причине «no show» (то есть «гость не явился»), а держали за вами номер. То же самое — если у вас заказан трансфер, арендована машина. Обычно в аэропортах есть бесплатный wi-fi, так что общаться с зарубежными отелями и компаниями лучше по электронной почте либо мессенджерам. Зачем вам платить еще и за международные звонки или за роуминг, если вы застряли в зарубежном аэропорту.
- Отдельный случай — рейсы с пересадками. Первый задержали, в итоге не успели на второй? Если оба сегмента у вас в одном билете, их выполняет одна авиакомпания или партнеры по авиационному альянсу — можно расслабиться, ваша стыковка на совести перевозчика, отправят ближайшим возможным рейсом. А вот если вы на свой страх и риск купили два отдельных билета — увы, опоздание на второй рейс ваша проблема. Придется покупать новый билет. Возможно, за пропавший вернут деньги, но это зависит от условий тарифа.

#### Чемодан не прилетел

##### Как не попасть

Увы, авиакомпании теряют чемоданы. Немного, 5-6 штук из каждой тысячи. Большая часть из них прилетает следующим же рейсом, их доставляют владельцам домой или в отель. Но все равно это неприятно и неудобно.

- Летать только с ручной кладью, но это не всегда возможно.
- Летать прямыми рейсами.
- При перелетах со стыковками, выбирать варианты, где между рейсами более 2 часов.
- Прикрепить на багаж бирку с вашим именем и телефоном
- Всегда отрывать старые багажные этикетки
- Не класть в чемодан деньги, ценности, ключи и документы

##### Что делать

- Идти к стойке розыска багажа в аэропорту. Как правило, они расположены рядом с транспортерами, на которые выгружают чемоданы. Если не видите, смотрите на указателях «Розыск багажа» или Lost&Found, Lost Luggage. Или спросите сотрудника аэропорта.
- На стойке заполняете заявление на розыск багажа. Они могут быть разной формы, вплоть до чистого листа бумаги. Там надо указать: фамилию-имя; номер рейса и откуда прилетели; цвет и марку чемодана, его «особые приметы» (мягкий и жесткий, кожаный или пластиковый, сколько колес и т. д.); ваш телефон и мэйл; адрес для доставки багажа. Если прилетели домой — домашний. Если в отпуск — то отель.
- Если прилетели в Россию из-за границы, вас попросят также заполнить таможенную декларацию.

#### Кстати

Взамен всех бумаг выдают квиток с номером — по нему теперь и надо следить за судьбой чемодана в онлайн-системе [WorldTracer](#). Заходите в нее через сайт авиакомпании. В системе меняется статус по мере развития событий: где сейчас поклажа, каким рейсом отправят, чемодан прибыл, передан транспортной компании для доставки.

## В отель не селят

### Как не попасть

Не заселяют в отель по разным причинам:

- Отель не знал о вашем заезде из-за сбоя во внутренней системе.
- Отель не знал о вашем заезде из-за безалаберности собственных сотрудников.
- Овербукинг, то есть отель умудрился продать больше номеров, чем есть.
- Вы клиент туроператора, который задолжал гостинице, и теперь она отказывается принимать туристов с его ваучерами.

Во всех случаях полезно за день-другой до отпуска написать в отель (контакты всегда есть на сайте) и удостовериться, что вас там ждут. Мол, мы такие-то, бронировали номер через Booking (или у туроператора Tez Tour), с 15 июля на неделю, все ли хорошо?

### Что делать

- Если бронировали через сайт-агрегатор, связываться с их службой поддержки. Лучше по телефону, а не по электронной почте или форму на сайте. Обычно они подыскивают похожий вариант неподалеку. Если он дороже, разницу в цене вам вернут (нужно будет прислать чек из нового отеля). А с прозевавшей заказ гостиницей потом сами разбираются.
- Если приехали по путевке, связывайтесь с турагентом или туроператором. У них, как правило, контракты с несколькими отелями на курорте, в случае овербукинга ищут замену. И нередко она бывает даже лучше, есть шанс отдохнуть в пятизвездочном отеле вместо «четверки».
- В случае, если у туроператора серьезные проблемы и его клиентам вообще не рады, можно либо повторно заплатить за проживание из своего кармана, взять чеки и счета и уже дома требовать эти деньги с туркомпании. Либо обращаться в Ассоциацию «Турпомощь» ([tourpom.ru](http://tourpom.ru), +7 (499) 678-12-03). Она подключается в экстренных случаях и только за границей. И обычно речь идет о срочном возвращении домой, в отель поселят лишь до ближайшего рейса. Справедливости ради: этим летом банкротств и глобальных проблем с туроператорами нет.

## Остался без паспорта

### Как не попасть

- Храните паспорт в сейфе отеля
- Храните документы в кармашке закрытого чемодана в номере
- Сделайте бумажную ксерокопию паспорта
- Сделайте скан паспорта, чтобы он был в вашем смартфоне

### Что делать

- Если вы на российском курорте, все не так уж сложно. Идете в ближайшее Управление по вопросам миграции (экс-ФМС, адрес вам подскажет навигатор в мобильнике или на ресепшне отеля). Нужно фото, размером как на паспорт. Хорошо, если будет с собой другой документ (права, например) либо копия потерянного паспорта (бумажная или в телефоне). Вам выдадут временное удостоверение личности, срок действия обычно 10 дней. В бланке удостоверения есть графа «В связи с...». Там будет указано: «Для проезда к месту жительства». С этим документом можно будет вернуться домой на самолете или поезде.
- За границей мороки больше. Надо сначала идти в местную полицию, потом — в посольство либо консульство России. Там вам понадобятся: две фотографии и любой документ, удостоверяющий вашу личность (права, например), в идеале копия пропавшего паспорта. Если вообще ничего из документов нет, вашу личность должны подтвердить два соотечественника (если отдыхаете семьей или с друзьями, идите к дипломатам вместе). Либо придется просить, чтобы прислали копию российского внутреннего паспорта из дома по факсу или электронной почте. Загвоздка еще и в том, что диппредставительства часто расположены далеко от курортов — в столицах и крупных городах, и туда еще надо добраться. И работают они далеко не круглосуточно, а как все чиновники, с выходными. Но главное: вам выдадут свидетельство на возвращение в Россию.

## Украли деньги

### Как не попасть

- Возить с собой и наличные, и банковскую карту
- Деньги и карты хранить в разных местах, особенно в дороге
- Ни в коем случае не сдавать в багаж
- На отдыхе оставлять деньги в сейфе, с собой брать только необходимую часть

### Что делать

- Простой выход — взять деньги в долг у попутчиков.
- Если осталась банковская карта, снять с нее. В случае с кредиткой заплатите проценты, но что делать?
- Просить переслать вам деньги из дома, систем переводов сейчас множество.
- Украденные карты надо сразу же заблокировать, пока счета не опустошили.

**ИСТОЧНИК: «Комсомольская правда - Еженедельник», № 28-т, 10-17 июля 2019 г.**

## ОПЕЧАТАЛИ ОТПУСК

**Жительница Свердловской области отсудила более 60 тысяч рублей за сорванную поездку за границу с ребенком**

**Ольга ШТЕЙН**

Жительница Туринска доказала в суде, что имеет право на компенсацию стоимости несостоявшегося отпуска. От поездки она была вынуждена отказаться прямо в аэропорту Екатеринбурга: сотрудники паспортного контроля не выпустили из страны ее 8-летнего сына, потому что в загранпаспорте женщины, где вписан ребенок, не было печати. Неприятная история произошла с жительницей Свердловской области Мариной в августе прошлого года.

- Я была в панике, не понимала, что делать, - рассказала «РГ» Марина. - На часах 5 утра, сотрудники паспортного контроля говорили, что я могу лететь в Турцию, но без сына. Неужели я должна была оставить его одного в аэропорту? Нас никто не провожал, телефонов родных бывшего мужа, которые живут в Екатеринбурге, у меня нет, да и вообще мы планировали именно совместный отдых - со Степаном, моей подругой и ее дочерью. Я даже расплакалась - сын успокаивал, просил не переживать. В итоге подруга с ребенком улетели, а мы отправились домой, в Туринск.

Марина решила добиться справедливости: наняла адвоката и обратилась в суд с требованием возместить ей расходы на несостоявшийся тур и билеты из Туринска до Екатеринбурга - 59 839 рублей, а также 10 тысяч рублей морального вреда. Ответчиками выступали МВД России, ГУ МВД России по Свердловской области, а также отдел МВД России по Туринскому району - ведомства, которые допустили ошибку при оформлении загранпаспорта. Дело рассматривалось в Верх-Исетском районном суде Екатеринбурга - по месту регистрации одного из ответчиков.

Напомним, печать на странице паспорта одного из взрослых, где вписан ребенок (когда у несовершеннолетнего нет своего загранпаспорта, его можно вписать в родительский), должна захватывать фотографию. Ставят ее при оформлении документа. На странице загранпаспорта Марины, где был вписан ее сын, печать вообще отсутствовала.

По словам адвоката Константина Швалева, одним из аргументов ответчика было то, что женщина сразу должна была убедиться, что ее паспорт оформили правильно.

В суде пояснили: гражданин обязан проверять правильность оформления документа, что не исключает ответственности МВД. Сотрудники силового ведомства должны были убедиться, что загранпаспорт соответствует всем требованиям.

В результате суд встал на сторону истицы и удовлетворил ее требования, снизив компенсацию морального вреда до 5 тысяч. МВД подало апелляцию в областной суд, однако судья оставил решение коллег из первой инстанции в силе, пояснив: несмотря на то, что женщине никто выезд из страны не ограничивал и от отпуска истица отказалась сама, она имеет право на компенсацию ущерба. «Женщина не могла оставить 8-летнего ребенка в незнакомом городе - это неправильно с точки зрения моральных норм и принципов родительской заботы о детях», - считает адвокат.

Жительница Туринска запомнит этот случай надолго и теперь будет внимательнее следить за документами.

- Месяц назад я отдала загранпаспорт на доработку. Печать поставили, однако фотография сына приклеена плохо, - переживает Марина. - Мне сказали, что все в порядке, но я обязательно еще раз схожу в МВД, чтобы убедиться в этом окончательно.

В июле мы снова собираемся в отпуск, и, надеюсь, больше проблем не будет.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 119, 04 июня 2019 г.**



## ОТДЫХ ДЕТЕЙ ПОРУЧАТ ПРОФЕССИОНАЛАМ

**Организацией отдыха и оздоровления детей будут заниматься только профессиональные компании. Новые нормы публикует «РГ»**

**Евгений ГАЙВА**

Изменения внесены в статьи 56 и 561 федерального закона о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

В основном заказчиками услуг по организации детского отдыха и оздоровления являются муниципальные образования, государственные предприятия, которые выкупают места, а затем распределяют их между школами, другими организациями, предоставляют тем, кто имеет право на бесплатный отдых, пояснил «РГ» замдиректора Центра профессионального развития госслужащих РАНХиГС Николай Баранов.

Теперь заказчики должны будут проводить закупки услуг по организации отдыха детей путем проведения конкурса с ограниченным участием. Это значит, что для участия в конкурсе компаниям надо пройти предквалификационный отбор.

Вводятся дополнительные условия, говорит Баранов. «Заказчик должен будет выставить требования всем потенциальным участникам конкурса. Допущены к конкурсу будут только те, кто выполнит эти условия и будет соответствовать требованиям заказчика. То есть не все организации смогут принимать участие в конкурсе, а только ограниченное их количество», - поясняет эксперт. Эти критерии будут, скорее всего, сформулированы в распоряжении правительства, добавляет он. Только организации, прошедшие предварительный отбор, будут участвовать в конкурсе. А победит та, которая предложит лучшие условия.

Такие правила уже действуют для закупки работ или услуг технически сложного или инновационного характера, а также для выполнения работ по сохранению объектов культурного наследия. В этот же перечень включены и услуги по организации детского отдыха.

В итоге, будет обеспечено участие в закупках лиц, обладающих необходимым уровнем квалификации. «На слуху случаи недобросовестной организации отдыха подрядчиками и даже гибели детей на отдыхе. Такие закупки проводились в форме электронного аукциона. Побеждали малые предприятия, не имеющие ресурсов для качественного предоставления таких услуг», - говорит Баранов. Поэтому требования постепенно ужесточаются с точки зрения гарантий безопасности оказания таких услуг, отмечает Николай Баранов.

**Эта статья является комментарием к:**

**Федеральный закон РФ от 01 мая 2019 г. № 69-ФЗ «О внесении изменений в статьи 56 и 561 Федерального закона «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»»**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 98, 08 мая 2019 г.**



## **12 СПОСОБОВ НЕДОРОГО УЛЕТЕТЬ К МОРЮ**

**Как найти и купить дешевые билеты на самолет в сезон летних отпусков**

**Юлия СМИРНОВА**

До летних каникул всего ничего. Самый актуальный вопрос для будущих отпускников: как найти сравнительно недорогие билеты на самолет, чтобы весь бюджет поездки не ушел на дорогу к морю? «КП» собрала советы, которые актуальны для полетов и по России, и за границу.

### **Что надо сделать обязательно**

1. **Сравниваем все и везде.** Для этого лучше всего подходят сайты-агрегаторы, они же метапоисковики: Skyscanner, Momondo, Aviasales. Сами они билеты не продают, а собирают предложения от сотен продавцов - авиакомпаний, агентских сайтов, билетных агентств.

Для сравнения разных вариантов перелета и поиска подходящего у агрегаторов есть множество полезных фильтров: билеты можно сортировать по цене, по времени в пути (а то ведь есть такие супердлинные стыковки, что в итоге дорога к морю займет больше суток), по времени вылета или прилета (бывает, что и этот параметр важен).

Можно сразу задать поиск только по прямым рейсам либо рассматривать варианты с одной или двумя стыковками. Либо отфильтровать безбагажные тарифы. Хотя, тут как раз лучше сравнить, что выгоднее: взять билет по безбагажному тарифу и доплатить за чемодан либо сразу купить более дорогой билет, возможно, другой авиакомпании, но с уже включенной поклажей. По авиакомпаниям, кстати, поисковики тоже умеют сортировать билеты. Это пригодится, если у вас есть карта лояльности какого-то перевозчика. Или, наоборот, однажды вас авиакомпания обидела, и вы ни за какие коврижки больше не подниметесь на борт ее самолета. В общем, чтобы сэкономить деньги, надо потратить время на поиски.

2. **Может, лучше поездом?** Реально полезная штука – сравнение цен на самолеты, поезда и автобусы в один и тот же город. Она есть в мобильном приложении Туту.ру. Задаете, куда надо ехать – скажем, из Москвы в Казань – и видите цены и время в пути на всех видах транспорта. Понятно, что в Таиланд вы по железной дороге не отправитесь, но для российских курортов – очень разумный подход.
3. **Решаем, лететь ли с пересадкой.** Как ни странно, стыковочные рейсы часто дешевле прямых, иногда на 30–50%. По логике должно быть наоборот: самолет тратит больше топлива, два раза взлетает и садится. Дело в том, что на прямых рейсах на дальние направления часто остаются пустые места. А когда маршрут состоит из двух коротких полетов, больше шансов найти желающих — для авиакомпании рисков меньше.

Но! Оцените, нужна ли вам такая экономия:

- Во-первых, какие-то деньги все равно потратите в аэропорту во время пересадки – перекусить, воды купить, а если стыковка ночью, то еще и на отель (или будете маяться в зале ожидания, тоже радость небольшая).
- Во-вторых, «украдете» время у отпуска. На сайтах-поисковиках можно задать параметр «время в пути» — обратите внимание на эту цифру: полет вместо 5 часов может растянуться на 10, 20 и даже 48 за счет очень длинных стыковок.

У коротких пересадок (меньше часа) свой подвох: можете не успеть сами (надо же еще пройти досмотр, а иногда и паспортный контроль) или не успеют перегрузить багаж.

Проверьте, не надо ли на стыковке переезжать из одного аэропорта в другой, если летите через Москву, Лондон, Париж — в мегаполисах по несколько воздушных гаваней. Это долго и неудобно!

4. **Проверяем, что входит в тариф.** Обычно сделать это можно в один, максимум в два клика на сайте авиакомпании. Иногда перевозчики рисуют иконки-символы рядом с ценами (чемодан, тарелка и т. д.). Но лучше все-таки не полениться и прочитать описание условий тарифа, кликнув на его название.

Вопросы, на которые полезно найти ответ:

- Включен ли в стоимость билета багаж. Если нет, то что выгоднее: купить билет по самому дешевому тарифу и доплатить за чемодан либо сразу выбрать более дорогой тариф.
- Какие есть ограничения по части ручной клади, которую можно взять в салон самолета: максимальный размер и вес.
- Можно ли поменять дату полета либо внести другие изменения в билет. И сколько это будет стоить.
- Вернут ли деньги, если отказаться от полета и сдать билет. Все дешевые тарифы, как правило, невозвратные.
- Будут ли кормить в полете, бесплатно, либо за деньги.

5. **Выбираем, у кого покупать.** Билеты у онлайн-агентств часто дешевле, чем в самой авиакомпании, - вы это сразу увидите по результатам поиска в агрегаторах. Объяснение простое: авиакомпания дает посредникам комиссию. За счет нее агент может снизить стоимость билета - заработает меньше, но клиента привлечет.

Если разница в цене небольшая, рублей 200-300, лучше купить билет на сайте авиакомпании. Так надежнее: вдруг билет придется сдавать или менять дату полета - напрямую решить вопрос проще.

6. **Фильтруем мошенников.** Встречаются в Сети и откровенные воришки, торгующие липовыми электронными билетами. Вот что должно насторожить:
  - Если билет на тот же рейс дешевле на 20%, чем на других сайтах, - это нормально. Если вдвое - подозрительно.
  - С помощью сервиса [whois.net](http://whois.net) проверьте, как давно был создан сайт. Часто однодневкам нет и месяца.
  - Мошенники часто предлагают оплатить билет с помощью электронных денег или прямым переводом на карту. Безопаснее платеж кредиткой Visa или MasterCard: в покупке участвует банк, и транзакцию в случае чего можно будет оспорить.

#### Полезные советы

7. **Ловим распродажи.** Лето, конечно, не сезон для скидок на авиабилеты, но шанс все равно есть. Чтобы не пропустить сэйл, подпишитесь на рассылку новостей на сайтах перевозчиков. Узнать о распродаже первым важно: на каждый рейс выделяют лишь несколько скидочных мест. Кто успел, тот и купил. Подписаться на рассылку о спецпредложениях можно и на сайтах-агрегаторах. У поисковика Skyscanner.ru есть раздел «Скидки дня» — каждый день там появляются самые выгодные авиабилеты с вылетом из Москвы, Санкт-Петербурга, Екатеринбурга, Новосибирска и Владивостока. Иногда экономия доходит до 70% среднегодовой цены на маршруте. Тем, кто подпишется на Telegram-канал Skyscanner, та же информация будет приходить прямо в мессенджер каждое утро.

На том же Skyscanner и Aviasales можно настроить отслеживание цен на билеты по нужному маршруту: если появится выгодный вариант, вам придет оповещение на электронную почту. Фишка Aviasales – бот аномально низких цен, которым можно пользоваться через Facebook, Telegram или Viber. Выбираете направление и размер скидки (например: в Сочи в августе со скидкой 40%). Бот сам будет искать бюджетный перелет и пришлет вам, как только найдет. Дело в том, что цены на билеты могут меняться каждые 15 минут: кто-то отказался от путешествия, у перевозчика началась акция, сканнул доллар... Невозможно сидеть у компьютера сутками и обновлять страницу поисковика. А бот справляется с задачей отлично.

8. **Двигаем даты.** Если есть возможность сдвинуть поездку хотя бы на день, обязательно проверьте цены на все подходящие для вас даты – они реально могут отличаться. Зависит это:
  - во-первых, от расписания: далеко не все рейсы ежедневные, и когда вы ищете билеты строго на одну дату, запросто можете упустить удобный и выгодные варианты.
  - во-вторых, от спроса: на выходные он больше, а по вторникам, средам и четвергам обычно летать дешевле, напоминают эксперты сервиса AirHelp.
9. **А может, чартером?** В большинстве случаев смысла нет: регулярные рейсы не особо дороже, зато комфортнее и пунктуальнее. Но бывает, что прямых регулярных рейсов на курорт просто нет. Чартер выгоден, если берете билеты в последний момент: регулярные рейсы дорожает ближе к дате вылета, а вот турфирмы вполне могут распродавать «горящие» места на рейсах. Идем на сайт Chartex.ru, торгующий чартерными билетами. Либо на порталы, где размещают свои предложения турфирмы: allcharter.ru, charters.ru.
10. **Проверяем курс валют по вторникам, если летим за границу.** Все авиакомпании, входящие в Международную ассоциацию воздушного транспорта (IATA), тарифы свои устанавливают в евро. И для пересчета в рубли используют единый курс - а именно курс Центробанка, округленный до 50 копеек. Причем меняют его не каждый день, а лишь раз в неделю, в ночь со вторника на среду. Если рубль по отношению к евро за неделю просел - выгоднее взять билеты во вторник до полуночи. Если укрепился - наоборот, дождаться среды. Впрочем, сейчас резких скачков курса рубля нет, так что разница минимальна.

#### Кардинальные способы экономии

11. **Летим в другой город.** У сайтов-агрегаторов, которыми, как вы уже поняли, надо пользоваться и в хвост и в гриву, есть еще одна полезная штука: когда задаете условия, можно выбрать опцию «Искать аэропорты поблизости». Тогда в результатах сайт выдает перелеты не только, скажем, в Анталию, но и в Аланью, не только в Геленджик, но и в Сочи. И они запросто могут оказаться дешевле. Ваше дело – определиться, готовы ли вы ради экономии ехать еще поездом или автобусом. А если отель еще не забронирован, вы можете и с местом отпуска определиться: раз в Аланью лететь дешевле, может, там и позагораем?
12. **Едем в аэропорт, откуда летают лоукостеры.** Увы, факт: летать из России за границу дороже, чем путешествовать между странами Европы или Азии. Главная причина – мало к нам летает авиакомпаний-лоукостеров. До такой степени, что пассажирам бывает выгоднее доехать до ближайшего зарубежного аэропорта и улететь оттуда. Из Санкт-Петербурга в соседнюю Финляндию туристы колесят на автобусах и маршрутках, а из Хельсинки разлетаются по всей Европе. Москвичи отправляются в Минск, Ригу, Вильнюс (чаще всего автобусами), чтобы оттуда лететь в другие страны.

**ИСТОЧНИК: «Комсомольская правда - Еженедельник», № 18-т, 01-08 мая 2019 г.**

## ПЛЯЖ ДОТЯНУЛСЯ ДО ЗВЕЗД

### **Безопасность и комфорт туристических объектов оценят эксперты**

#### **Ольга ИГНАТОВА**

Узнать о «звездности» пляжа, отеля или горнолыжной трассы теперь можно на сайте «**классификация-туризм.рф**», который ведет Минэкономразвития. Там размещен Единый перечень классифицированных объектов туристической индустрии. 6 мая он заработал в полную силу, до этого он действовал в пилотном режиме.

Для отелей с этого года классификация стала обязательной. Так, с 1 июля 2019 года эта норма начинает действовать для гостиниц, где номеров более 50, с 1 января 2020 года - с количеством номеров более 15, а с 1 января 2021 для всех остальных. Классификация горнолыжных трасс и пляжей пока добровольная. Тем не менее ее прошли свыше 150 трасс и пляжей.



Как отмечает профессор кафедры индустрии гостеприимства, туризма и спорта Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова Наталья Зайцева, смысл любой классификации - обеспечить потребителей объективной информацией о состоянии объекта туристской индустрии, и за счет этого повысить его конкурентоспособность на внутреннем и международном рынке туризма. Если человек готов платить за отдых, он будет выбирать четырех- и пятизвездочные отели, в которых предполагается определенный уровень сервиса. Безусловно, отмечает эксперт, в каждой стране будут свои требования и понятия о сервисе, но общие принципы все-таки схожи: чем выше сервис, тем больше звезд.

В случае с горнолыжными трассами, помимо обустройства общей инфраструктуры и комфорта, оценивается еще и уровень безопасности. Для классификации собирается группа экспертов, которая оценивает отдельно каждый склон. Они внимательно изучают всю протяженность маршрута и анализируют объект. Существует несколько оценочных критериев.

Наиболее важными являются:

- градус наклона трассы,
- уровень рельефности,
- характеристика профиля.

К существенным факторам при оценке относятся:

- качество нанесенной разметки,
- подъемные механизмы и их пропускная способность.

Однозначный отказ в лицензии получают склоны, не имеющие отбойников и ограждений на опасных участках. Они необходимы для защиты спортсменов от вылета за пределы трассы.

А вот «звезды» на пляже - это прежде всего, гарантия комфортного отдыха. Например, повысить «звездность» пляжа может наличие асфальтированной дороги. Под синим флагом (свидетельство высшей категории) работают уже более 30 пляжей, в основном в Сочи, Анапе, Геленджике.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 97, 07 мая 2019 г.**



## **ПЕШЕХОД ИЛИ ВОДИТЕЛЬ? КЕМ СЧИТАТЬ НА ДОРОГЕ ВЕЛОСИПЕДИСТА**

***Велосипедисты – такие же незащищённые и уязвимые участники дорожного движения, как и пешеходы.***

Часто обладатели двухколёсных байков недоумевают: почему от них требуют пешком переходить дорогу по «зебре», как простых пешеходов, им же на дорогах даже отдельные полосы выделяют, как водителям?! Автомобилисты ехидно замечают, что у водителей есть права, а на великах гоняют все подряд, значит, велосипедисты всё-таки пешеходы.

В ПДД чётко сказано, что велосипедист – это лицо, управляющее велосипедом, а к пешеходам «приравниваются лица, передвигающиеся в инвалидных колясках, ведущие велосипед» и пр. То есть, если ты сидишь за рулём велосипеда и крутишь педали, ты водитель. Но если с велосипеда слез и ведёшь его рядом с собой – пешеход. А чтобы избежать неоднозначных трактовок, в ПДД прописан отдельный раздел правил именно для велосипедистов. И в нём указано, что велосипедист должен переходить дорогу по пешеходному переходу, а не переезжать. Также запрещено по автодорогам передвигаться юным велосипедистам до 14 лет.

Взрослым велосипедистам разрешается ехать не только по велодорожкам, но и по правому краю проезжей части. Нет такой возможности – двигайся по обочине. И только если нет обочины, ты можешь двигаться по тротуару вместе с пешеходами. Часто у велосипедистов возникает вопрос, обязаны ли они пропускать пешеходов на «зебре» без светофора. Пока ты водитель – обязан.

«Популярность велосипедного транспорта ежегодно растёт, поэтому Госавтоинспекция МВД России призывает всех любителей этих средств передвижения уделить особое внимание вопросам безопасности, как личной, так и окружающих, – отметил начальник отделения пропаганды ГУОБДД МВД России полковник полиции Антон Белан. – Необходимо знать и строго следовать требованиям ПДД, обязательно использовать шлемы, наколенники и налокотники, а также световозвращающие элементы, регулярно проверять исправность тормозной системы и основных деталей велосипеда». Велосипедисты, кроме того, должны чётко запомнить: поворачивать налево на перекрёстках, если дорога шире 2 полос, запрещено. В случае такой необходимости надо спешиться и по «зебре» перейти дорогу.

Зато можно перевозить своего «железного коня» в общественном транспорте – как платно, так и бесплатно. В некоторых случаях в транспорт не пустят, если велосипед не разобран. Главное – провоз велосипеда не должен причинять дискомфорта другим пассажирам.

Простые в управлении и доступные по цене велосипеды в последнее время стали очень популярны в молодёжной среде. Вместе с тем велосипедисты – наиболее уязвимые участники дорожного движения: в отличие от автомобилистов могут получить серьёзные травмы даже в случае небольшого ДТП. Достаточно падения на скорости 10 км/ч, чтобы сломать руку или ногу, а в случае отсутствия шлема – получить черепно-мозговую травму. По данным статистики аварийности ГИБДД за 2018 г., количество ДТП, связанных с наездом на велосипедистов, увеличилось на 7,6% (5294), число пострадавших в них выросло на 8,2% (5057). Вместе с тем число погибших в таких авариях сократилось на 4,9% (370).

Кстати, власти уже несколько лет заботятся о комфорте велосипедистов. Вслед за велополосами на российских улицах появятся велосипедные зоны. В декабре российское правительство внесло поправки в ПДД, касающиеся велосипедистов. В частности, на дорогах появятся новые дорожные знаки и разметка. Так, знаки будут обеспечивать приоритет в движении для велосипедистов. На так называемых спокойных улицах введено понятие «Велосипедная зона». Максимальная скорость движения в такой зоне будет не более 20 км/ч. Пешеходам разрешено переходить проезжую часть в такой зоне в любом незапрещённом месте. Изменения также разрешают сквозное движение велосипедистов в жилых зонах.

**ИСТОЧНИК: «Аргументы и факты - Еженедельник», № 13, 27 марта 2019 г.**

## **ЗАБЫЛИ ПРАВИЛА**

### ***Кому вернут деньги за отмену рейса***

#### **Денис ПЕРЕДЕЛЬСКИЙ**

Орловский суд защитил права пассажира, которому отказались вернуть деньги за билет на отмененный авиарейс. Суд создал прецедент: в пользу местной жительницы с авиакомпании взыскана стоимость билета на отмененный авиарейс. Интересы женщины в суде отстаивали сотрудники управления Роспотребнадзора по области.

В прошлом году женщина в электронной форме приобрела два билета на рейс по маршруту Симферополь - Курск (действующего аэропорта в Орле нет). Стоимость - 12,8 тысячи рублей. Однако воспользоваться билетами пассажиры не смогли. Дело в том, что приказом Росавиации был аннулирован сертификат эксплуатанта - компании «Саратовские авиалинии». У него истек срок действия и с 31 мая 2018 года все рейсы авиакомпании были отменены.

Орловчанка потребовала вернуть деньги. Она направила в компанию письменную претензию, которая осталась без ответа. После этого женщина обратилась в Роспотребнадзор. В ведомстве рассказали, что в подобном случае отношения регулируют Федеральные авиационные правила № 82. Согласно им перевозчик обязан вернуть плату за провоз в случае, если приостановлено или аннулировано действие сертификата эксплуатанта.

К такому же выводу пришел и суд. К слову, после подачи иска вспомнила об этом и авиакомпания, которая неожиданно перечислила женщине часть платы. Однако избежать судебного разбирательства ей это не помогло.

Суд посчитал, что в данном случае были нарушены права потребителя. Иск был удовлетворен частично. Авиакомпанию обязали вернуть пассажиру оставшуюся стоимость билетов. Она также должна выплатить компенсацию морального вреда и заплатить штраф. Решение суда уже вступило в силу. Общая сумма взысканных средств составила 4870 рублей. Но гораздо большую ценность имеет само судебное решение, создавшее любопытный прецедент.

#### **Комментарий**

Татьяна Шадрина: Пассажирке повезло, так как после того как Росавиация лишила авиакомпанию прав на полеты (следствие катастрофы 11 февраля 2018 года с Ан-148 и последовавших проверок Росавиации и Ространснадзора), осталось юридическое лицо, которое продолжает возвращать пассажирам деньги за несостоявшиеся полеты. Как отмечается на сайте компании, на 14 февраля 2019 года АО «Саратовские авиалинии» вернуло 431,8 миллиона рублей за 65,15 тысячи билетов пассажирам, которые приобрели их на летний период 2018 года. Дело в том, что компания хотя и не летает, но продолжает зарабатывать на аэропортовой деятельности. Год назад это была практически единственная авиакомпания, которая и осуществляла полеты, и являлась оператором аэропорта еще со времен СССР.

В других случаях, когда авиакомпанию лишают права полетов, ей нечем зарабатывать, начинается банкротство. Если на счетах перевозчика не хватает денег для возврата билетов, то пассажирам возвращают деньги после продажи имущества, потом идут выплаты долгов по зарплате авиаперсоналу и далее рассчитываются с юридическими лицами. Процедура уже давно откатана в судебной практике.

Есть еще случаи, когда авиакомпании сначала продают билеты на полгода и год вперед, а потом отказываются от полетов на том или ином направлении. Если пассажир купил билет на такой отмененный рейс, то тоже можно вернуть деньги, или перевозчик обязан предоставить ему билет на ту же дату, на том же направлении, но другого перевозчика. В последнем случае ему должны выдать Манифест прерванного полета. Если билет был куплен по акции и задолго до даты вылета, то пассажиру выгоднее согласиться на полет другой авиакомпанией, а не возвращать деньги.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 53, 12 марта 2019 г.**



## **СПАСТИ РЯДОВОГО ТУРИСТА**

### ***Туристические фирмы и группы обязали сообщать об опасных походах***

#### **Евгений ГАЙВА**

Турфирмы и самостоятельные тургруппы должны за 10 дней информировать спасательные службы о планируемом выходе на водные, горные, спелеологические и другие опасные маршруты. Правила начали действовать в марте этого года. Но чтобы решить проблему безопасности, нужно ввести административную и финансовую ответственность турфирм и туристов, считают эксперты.

Активный туризм очень востребован, рассказывает «Российской газете» руководитель центрального аппарата Ассоциации «Безопасность туризма» Алексей Старшов. Турфирмы предлагают походы в горы, сплавы по реке или спуски в пещеры, есть немало любителей активного отдыха и среди самостоятельных туристов. Но безопасности мало уделяют внимания.

Ровно два года назад правительство России постановило фирмам, индивидуальным предпринимателям, работающим на рынке активного туризма, а также самостоятельным тургруппам информировать территориальный орган МЧС о планируемых маршрутах. Туристы часто «выходят на маршруты без заблаговременного информирования, что нередко приводило и приводит к негативным последствиям и гибели туристов и даже опытных гидов - проводников», - говорит Старшов.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 53, 12 марта 2019 г.**



## **БЕЗ ЛИШНИХ БУМАГ**

### **Упрощен режим посадки в самолет**

#### **Татьяна ШАДРИНА**

У авиапассажиров появилась возможность использовать для посадки на борт электронный посадочный билет. Раньше документ нужно было распечатывать. Вступил в силу соответствующий приказ Минтранса.

Перевозчики теперь могут при самостоятельной онлайн-регистрации пассажиров на рейс прислать им на почту не только электронный билет, но и посадочный талон, по которому можно пройти в стерильную зону аэропорта. При этом электронный билет будут предоставлять только в тех аэропортах и те авиакомпании, которые к этому готовы.

В аэропортах должны быть электронные базы данных досмотра и устройства, сканирующие штриховой код. Такие системы в России есть в аэропортах Московского авиационного узла. Здесь установлены турникеты, похожие на те, что работают в метро. Для того чтобы открылись двери, нужно поднести к сканеру либо бумажный посадочный талон с кодом, либо его электронную версию.

Современные крупные воздушные гавани имеют информационные системы, где аккумулируются данные о прохождении досмотра, сдаче багажа. Пассажиру на бумажный посадочный билет ставят штамп. Если же он выберет проход по электронному посадочному талону на своем телефоне, то отметку о прохождении предполетного досмотра, ручной клади и посадке на борт поставят в этой системе в электронном виде. Также в приказе Минтранса прописано, что авиакомпания должна уведомить пассажира, в том числе на своем сайте, что в аэропорту есть возможность прохода по электронному посадочному. При этом у пассажира есть выбор пройти по бумажному посадочному талону, получив его на стойке регистрации, распечатать его дома или на стойке самообслуживания.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 41, 25 февраля 2019 г.**



## **ЧТОБЫ ДЕНЬГИ НЕ УЛЕТЕЛИ**

### **Как вернуть стоимость невозвратных авиабилетов**

#### **Ульяна ВЫЛЕГЖАНИНА**

Невозвратные авиабилеты в нашей стране появились в 2014 году благодаря специальным поправкам в Воздушный кодекс РФ. С тех пор пассажиры могут выбирать между более дешевыми тарифами, рискуя при этом остаться без денег в случае смены планов, и более дорогими возвратными билетами.

Впрочем, даже если вы выбрали самый дешевый тариф, но не можете полететь по уважительной причине, вы вправе вернуть полную стоимость билета. Собкор «Российской газеты» в Калининграде, у которой в прошлом году сорвались сразу две поездки, убедилась в этом на личном опыте.

В ноябре прошлого года мы с мужем должны были лететь в Таиланд. Поездку организовали сами - купили билеты российского авиаперевозчика, забронировали отели. До вылета оставалось несколько дней. И вдруг - высокая температура, кашель, головная боль. «Лететь из зимы в лето вам, разумеется, не следует», - сказала терапевт.

Билеты из Калининграда в Москву, из Москвы в Бангкок и обратно, которые стоили около 100 тысяч рублей, приобретались по невозвратному тарифу. Правила этого тарифа позволяли перенести даты вылета, доплатив около 20 тысяч рублей. Ни терять деньги, ни планировать следующий отпуск не хотелось. Выпив жаропонижающего, я принялась штудировать Воздушный кодекс РФ и Федеральные авиационные правила. И нашла нужную зацепку.

Дело в том, что вместе с положениями о невозвратных авиабилетах в Воздушном кодексе РФ появилась статья о вынужденном отказе пассажира от перевозки. В определенных случаях она позволяет вернуть деньги в полном объеме даже за невозвратные билеты. Речь идет о болезни пассажира, члена его семьи или близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, либо смерти члена семьи или близкого родственника пассажира.

В список уважительных причин также входит опоздание на самолет из-за длительного досмотра в аэропорту - если у пассажира не нашли запрещенных предметов. Деньги можно вернуть в случае отмены рейса, отклонения от расписания, изменения маршрута, отказа перевозчика предоставить пассажиру место в самолете, невозможности состыковать рейсы, если перелет с пересадкой приобретался в виде единого билета.

### **Предъявите ваш больничный**

Что делать, если на носу перелет, а вы заболели? Первым делом звонить на «горячую линию» авиаперевозчика, если вы покупали билеты напрямую, или в агентство, если вы пользовались услугами посредника. Сообщите, что отказываетесь от авиаперелета из-за болезни пассажира. Крайне важно сделать это не позднее, чем за 40 минут до отправления самолета - таковы требования законодательства.

Болезнь необходимо подтвердить медицинскими документами. Требования к ним, согласно Федеральным авиационным правилам, определяют перевозчики. Поэтому спросите у представителя авиакомпании или агентства-посредника, какие именно справки вы должны предоставить. В нашем случае авиакомпания запросила лист нетрудоспособности, даты которого накладываются на дату вылета. Кроме того, перевозчик готов был принять справку от врача, заверенную круглой гербовой печатью. В справке должны быть указаны даты болезни и одна из трех рекомендаций: не совершать перелеты, не менять климатическую зону, соблюдать постельный режим.

Когда ваше здоровье придет в норму, идите в офис перевозчика или посредника с гражданским паспортом, с загранпаспортом, если по нему приобретался билет, и с медицинскими справками.

Если в вашем городе нет офиса авиакомпании, отправляйте документы по почте. Некоторые авиакомпании принимают сканы документов с помощью формы обратной связи на своем сайте.

Наш с супругом вопрос решился очень быстро. Закрыв больничный, я пришла в офис перевозчика и написала заявление. Через неделю авиакомпания перечислила деньги на карту, с которой совершалась покупка, в полном объеме.

### **Неделимые билеты**

В декабре 2018-го у меня наметился перелет в Санкт-Петербург. Причем в Северную столицу я должна была лететь одной авиакомпанией, обратно - другой. Так вышло удобнее и дешевле. Билеты тоже были невозвратными. «Уж второй-то раз подряд не заболею», - думала я. И заболела. Меня госпитализировали, чтобы вырезать опухоль (к счастью, доброкачественную). Теперь я уже знала, что делать с моим «невозвратным» путешествием. Позвонила в транспортное агентство, где покупала билеты, аннулировала брони. Узнала, какие необходимы медицинские документы. Первый перевозчик готов был принять выписку из больницы, второй - лист нетрудоспособности.

Здесь есть один важный нюанс. Если вы летите двумя разными авиакомпаниями, вам потребуется доказать, что вы болели не только в день вылета из пункта А в пункт Б, но и в день возвращения из пункта Б в пункт А. Мне это удалось, поскольку больничный длился три недели и покрывал оба перелета. Деньги я получила примерно через месяц после обращения в транспортное агентство.

Но если вы улетаете, к примеру, в двухнедельный отпуск и перед вылетом ненадолго заболели ОРВИ, обратный перелет в период болезни не войдет. Авиакомпания, организующая обратный рейс, может отказаться возвращать вам деньги. Поэтому если вы планируете продолжительное путешествие и сомневаетесь в своем здоровье, лучше покупать неделимый билет туда-обратно одной авиакомпанией. Тогда больничного листа, действующего на дату вылета, будет достаточно, чтобы вернуть всю стоимость этого единого билета.

### **Кстати**

Под членами семьи и близкими родственниками Воздушный кодекс РФ подразумевает супругов, родителей и детей, братьев и сестер, в том числе тех, кто имеет только одного общего родителя, дедушек, бабушек и внуков.

**ИСТОЧНИК: Официальный сайт «Российской газеты», 06 февраля 2019 г.**



## **ПОЕХАЛИ ПО-НОВОМУ**

### ***Перевозчики будут информировать о невозвратных билетах***

#### **Татьяна ШАДРИНА**

Правительство внесло изменения в правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, грузов и багажа в поездах дальнего следования. Теперь перевозчики обязаны своевременно информировать пассажиров о возможности покупки билетов по невозвратным тарифам.

Соответствующее постановление Кабмина вступило в силу с 1 января. Информация по невозвратным тарифам должна быть размещена на официальном сайте перевозчика или уполномоченного им лица. Невозвратные билеты можно будет купить в СВ, купе и сидячие вагоны, так как тарифы в этих сегментах не регулируются государством. Кроме Федеральной пассажирской компании (ФПК), дочерней компании РЖД, есть еще железнодорожные перевозчики, которые в основном перевозят пассажиров между Москвой и Санкт-Петербургом. Это правило распространяется и на них.

ФПК объявила, что невозвратные тарифы на ряде пилотных направлений начнут действовать с 20 января этого года. При покупке билета по такому тарифу скидка может составить от пяти до 20 процентов стоимости проезда, но поменять или сдать такой билет, вернув деньги за него, можно будет только в нескольких случаях.

Согласно поправкам в устав железнодорожного транспорта, которые начали действовать с начала года, в их число входит внезапная болезнь пассажира или совместно следующего с ним члена семьи (супруга), родителя (усыновителя) или ребенка (усыновленного); смерть члена семьи; травма в результате несчастного случая; отмена отправления поезда; задержка отправления поезда, а также непредоставление пассажиру места, указанного в билете. Чтобы вернуть деньги, надо будет обратиться с медсправками или другими документами в железнодорожную кассу не позднее пяти суток с момента отправления поезда, на который был приобретен невозвратный билет.

Цена билетов в вагоны люкс, СВ и купе, которые не подпадают под систему динамического ценообразования при продаже билетов (около пяти процентов поездов), будет индексирована на 3,9 процента. В остальных составах стоимость будет повышаться или понижаться в зависимости от спроса и приближения к дате отправления. Что касается регулируемых тарифов в плацкартные и общие вагоны, то они также индексированы с 1 января на 3,9 процента.

Кроме этого вступил в силу новый график гибкого регулирования тарифов, то есть в различные календарные периоды года будет изменяться стоимость проезда. В частности, стоимость проезда с 5 ноября по 19 декабря будет ниже на 15 процентов, с 9 января по 21 февраля и с 11 марта по 25 апреля - на 12 процентов.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 01, 09 января 2019 г.**

