

Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить? (ответы на типовые вопросы)

Подробная информация размещена на сайте Роспотребнадзора.
(<http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos/207045>)

Раздел 1. Туристские услуги. Отказ от тура (путевки) за границу.

1.1 Отказ от тура до появления сообщений об угрозе распространения коронавируса COVID-19

1.2 Отказ от поездки в связи с объявлением угрозы для жизни и здоровья туристов (из-за COVID-19) в т.ч. в связи с закрытием границ

1.3 Отказ от поездки в страны, которые не были объявлены опасными для посещений (из-за COVID-19), но информация о распространении вируса уже повлияла на планы отдыха

Раздел 2. Туристские услуги. Отказ от тура (путевки) по России.

2.1 Отказ от тура в связи с опасением за жизнь и здоровье в связи с распространением информации о COVID-19 (до введения ограничений передвижения, режима самоизоляции, иных мер).

2.2 Отказ от тура в связи с введением ограничений передвижения, режима самоизоляции, опубликования иных рекомендаций органов власти о переносе сроков путешествий из-за распространения COVID-19.

Раздел 3. Транспортные услуги. Отказ от авиа- или ж/д-, автоперевозки при поездках за границу

3.1 Отказ от авиаперевозки в связи с отменой/изменением рейса российской авиакомпанией из-за распространения COVID-19.

3.2 Отказ от авиаперевозки в связи с отменой/изменением рейса за рубеж иностранной авиакомпанией из-за распространения COVID-19.

3.3 Отказ от авиаперевозок по направлениям, где не введены запреты или ограничения на авиаперевозки.

3.4 Отказ от железнодорожной перевозки за границу.

Раздел 4. Транспортные услуги. Отказ от авиа- или ж/д-, автоперевозки при поездках по России.

4.1 Отказ от авиаперелета при «невозвратном билете» до появления сообщений об угрозе распространения вируса COVID-19.

4.2. Отказ от авиаперелета при «невозвратном билете» в связи с опасением за жизнь и здоровье.

4.3. Отказ от авиаперелета при «невозвратном билете» после введения ограничений передвижения, режима самоизоляции, иных рекомендаций органов власти, в связи с распространением вируса COVID-19.

4.4 Отказ от ж/д перевозки при «невозвратном билете» до появления сообщений об угрозе распространения вируса COVID-19.

4.5. Отказ от ж/д перевозки при «невозвратном билете» после введения ограничений передвижения, режима самоизоляции, иных рекомендаций органов власти, в связи с распространением вируса COVID-19.

4.6. Отказ от перевозки междугородним автотранспортом (автобусом) до появления сообщений об угрозе распространения вируса COVID-19.

4.7 Отказ от перевозки междугородним автотранспортом (автобусом) после введения ограничений передвижения, режима самоизоляции, иных рекомендаций органов власти, в связи с распространением вируса COVID-19.

Раздел 5. Отказ от гостиничных услуг зарубежных отелей

5.1 Тариф с условием о возврате стоимости проживания.

5.2 Тариф с условием о невозврате стоимости проживания.

Раздел 6. Отказ от гостиничных услуг российских отелей и иных мест размещения

6.1 Отказ от гостиничных услуг по инициативе потребителя, если они могли быть исполнены (не введены ограничительные меры).

6.2 Невозможность оказания гостиничных услуг в связи с введением ограничительных мер и возврат потребителю предоплаты за гостиничные услуги или иное урегулирование спора по соглашению сторон.

Раздел 7. Отказ от услуг онлайн-бронирования (билетов и гостиниц), приобретенных через интернет-платформы (приложения).

7.1. Российские платформы онлайн-бронирования (владелец агрегаторов информации об услугах).

7.2. Зарубежные платформы онлайн-бронирования.

Раздел 8. Финансовые услуги.

8.1. Нечем выплачивать кредит (потеря или снижение дохода). Что делать?

8.2. О мерах по поддержке граждан в условиях пандемии коронавируса.