

17.03.2020г

Туристическая компания "ЛА-ТУР" в связи со сложной эпидемиологической обстановкой в мире (коронавирусной инфекцией) в целях обеспечения информирования туристов сообщает о следующем:

Согласно заявлениям федеральных и местных органов власти Российской Федерации (в том числе, но не только: Ростуризма, Роспотребнадзора, Главного государственного санитарного врача, мэрий и администраций городов и областей), в настоящий момент в мире возникла эпидемия коронавируса.

Эпидемия признана пандемией Всемирной Организацией Здравоохранения.

На уровне иностранных государств, Российской Федерации, субъектов федерации, населенных пунктов, организаций и учреждений осуществляются меры по борьбе с пандемией: закрыты границы стран, введены карантинные меры для граждан России и иностранцев.

Согласно действующему гражданскому законодательству, перечисленные обстоятельства являются чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами – то есть обстоятельством непреодолимой силы (ст. 401 ГК РФ).

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

- с 24.01.2020 г. - **Китайская Народная Республика** - [рекомендация Ростуризма от 24.01.2020 г.](#)

- с 27.02.2020г. - **Итальянская Республика, Республика Корея, Исламская Республика Иран** - [рекомендация Ростуризма от 27.02.2020 г.](#)

Оперативным штабом по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации с **16.03.2020 г.** временно ограничено авиасообщение **со всеми странами ЕС, Норвегией и Швейцарией** за исключением рейсов из Москвы в столицы государств ЕС, Норвегии и Швейцарии и обратно.

Правительством Российской Федерации вводятся с 00 часов 00 минут 20.03.2020 г. временные ограничения осуществления пассажирских перевозок с территории Российской Федерации на территорию Великобритании, Соединённых Штатов Америки, Объединённых Арабских Эмиратов и в обратном направлении, за исключением:

- регулярных рейсов Москва – Лондон (и обратно), Москва – Нью-Йорк (и обратно), Москва – Абу-Даби (и обратно), осуществляемых через международный аэропорт Шереметьево (терминал F);

- чартерных рейсов, при условии перевозки в указанные государства их граждан и граждан иных государств и в Российскую Федерацию граждан Российской Федерации (до полного вывоза указанных граждан).

Правительствами нижеследующих стран приняты решения об **ограничительных мерах на въезд иностранных граждан** в рамках борьбы с завозом и распространением коронавирусной инфекции: (подробнее: <https://www.russiatourism.ru/urgent/16614/>)

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

- **Саудовская Аравия** – ограничение авиасообщения со странами ЕС, Швейцарии, стран Азии и некоторых стран Африки с 12.03.2020 г.

- **Республика Индия** - аннуляция туристических виз с 13.03.2020 г.

- **Словацкая Республика** - запрет на въезд с 13.03.2020 г.

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

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

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

- **Дания** – запрет на въезд с 14.03.2020 г.

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

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

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

- **Республика Кипр** – запрет на въезд с 15.03.2020 г.

- **Польша** – запрет на въезд с 15.03.2020 г.

- **Филиппины** – запрет на въезд с 15.03.2020 г.
- **Оман** - приостановка выдачи виз с 15.03.2020 г.
- **Чешская Республика** – запрет на въезд с 16.03.2020 г., ограничения по пользованию наземным транспортом в г. Праги.
- **Колумбия** – запрет на въезд с 16.03.2020 г.
- **Австрия** - приостановка выдачи виз с 16.03.2020 г., приостановка авиасообщения с 17.03.2020 г.
- **Новая Зеландия** - обязательный карантин на 14 дней по прибытии с 16.03.2020 г.
- **Австралия** – обязательная самоизоляция на 14 дней по прибытии с 16.03.2020 г.
- **Литва** – запрет на въезд с 16.03.2020 г.
- **Казахстан** – запрет на въезд с 16.03.2020 г.
- **Латвия** – отмена всех международных перевозок пассажиров с 17.03.2020 г.
- **Марокко** - отмена всех международных перевозок пассажиров с 17.03.2020 г.
- **Иордания** – приостановка авиасообщения с 17.03.2020 г.
- **Эстония** – запрет на въезд с 17.03.2020 г.;
- **Молдавия** - приостановка авиасообщения и запрет на въезд с 17.03.2020 г.;
- **Кения** – запрет на въезд с 17.03.2020 г.
- **Черногория** – запрет на въезд, кроме россиян с постоянным или временным разрешением на пребывание с 17.03.2020 г.;
- **Словения** – приостановка авиасообщения с 17.03.2020 г.
- **Марокко** – приостановка авиасообщения с 17.03.2020 г.
- **Канада** – запрет на въезд с 17.03.2020 г.
- **Таиланд** - приостановка выдачи виз, безвизовый режим сохраняется при посещении с туристическими целями.
- **Сингапур** – запрет на въезд из Италии, Франции, Испании, Германии с 13.03.2020 г., а также из стран АСЕАН, Японии, Швейцарии, Великобритании с 17.03.2020 г.
- **Перу** – приостановка авиасообщения с 17.03.2020 г.
- **Чили** – запрет на въезд с 18.03.2020 г.
- **Вьетнам** - приостановка выдачи виз, обязательный карантин на 14 дней по прибытии с 18.03.2020 г.
- **ОАЭ** – запрет на въезд с 19.03.2020 г.
- **Киргизия** – запрет на въезд с 19.03.2020 г.
- **Доминиканская Республика** – запрет на въезд с 19.03.2020 г.

Для клиентов «Победы», находящихся в Черногории и имеющих билеты Тиват–Москва DP 830 17-26 марта 2020 года:

В связи с запретом правительства Черногории на въезд иностранных граждан, авиакомпания «Победа» приостанавливает полеты по маршруту Москва – Тиват – Москва. Для вывоза клиентов из республики Черногория будут выполнены вывозные рейсы Тиват – Москва:

18 марта DP830, имеющих билеты на рейс DP830 Тиват – Москва 18 марта

19 марта DP830, имеющих билеты на рейс DP830 Тиват – Москва 19 март

20 марта DP830, имеющих билеты на рейс DP830 Тиват – Москва 20 и 22 марта

21 марта DP830, имеющих билеты на рейс DP830 Тиват – Москва 21, 24, 25 и 26 марта

ВНИМАНИЕ!

Клиентам, которым не подходит предложенный рейс из Тивата, будет оформлен вынужденный возврат денежных средств. Для этого необходимо прислать заявку с указанием кода бронирования на почту flight_status@pobeda.aero. Клиентам отмененных рейсов в Черногорию с датой вылета в период с 18 марта по 15 апреля 2020 года АВТОМАТИЧЕСКИ оформлен возврат денежных средств. В зависимости от условий вашего банка, поступление денег на ваш счет может занять до 14 дней.

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

16 марта 2020 года, Москва. — Аэрофлот вносит изменения в полетную программу из Москвы в пункты Европы.

С 16 марта авиакомпания продолжит выполнять рейсы из Москвы в следующие географические пункты Европы: Брюссель (Бельгия), Будапешт (Венгрия), Софию (Болгария), Лондон (Великобритания), Берлин (Германия), Афины (Греция), Дублин (Ирландия), Мадрид (Испания),

Рим (Италия), Амстердам (Нидерланды), Лиссабон (Португалия), Бухарест (Румыния), Хельсинки (Финляндия), Загреб (Хорватия), Женева (Швейцария), Стокгольм (Швеция), Париж (Франция).
Временно будут приостановлены полеты Аэрофлота в/из Москвы в:

- Прагу (Чехия) с 21 марта по 23 апреля 2020 года,
- Мюнхен (Германия) с 16 марта по 23 апреля 2020 года,
- Франкфурт (Германия) с 19 марта по 23 апреля 2020 года,
- Салоники (Греция) с 16 марта по 23 апреля 2020 года,
- Барселону (Испания) с 21 марта по 23 апреля 2020 года,
- Цюрих (Швейцария) с 19 марта по 23 апреля 2020 года,
- Копенгаген (Дания) с 21 марта по 23 апреля 2020 года,
- Осло (Норвегия) с 18 марта по 23 апреля 2020 года,
- Кишинев (Молдавия) с 16 по 31 марта 2020 года,
- Вильнюс (Литва) с 18 по 30 марта 2020 года,
- Варшаву (Польша) с 19 по 27 марта 2020 года,
- Таллин (Эстония) с 19 марта по 23 апреля 2020 года,
- Вену (Австрия) с 20 марта по 23 апреля 2020 года,
- Бухару, Самарканд (Узбекистан) с 16 марта по 15 апреля 2020 года,
- Ташкент (Узбекистан) с 21 марта по 15 апреля 2020 года,
- Ригу (Латвия) с 20 марта по 15 апреля 2020 года,
- Белград (Сербия) с 21 марта по 23 апреля 2020 года
- Люблян (Словения) с 18 марта по 23 апреля 2020 года
- Тиват (Черногория) с 18 марта по 23 апреля 2020 года
- Ларнака (Кипр) с 23 марта по 23 апреля 2020 года
- Алма-Ата (Казахстан) с 23 марта по 23 апреля 2020 года
- Костанай (Казахстан) с 21 марта по 22 апреля 2020 года
- Караганда (Казахстан) с 19 марта по 23 апреля 2020 года
- Нур-Султан (Казахстан) с 20 марта по 23 апреля 2020 года
- Актау (Казахстан) с 23 марта по 23 апреля 2020 года
- Актобе (Казахстан) с 23 марта по 23 апреля 2020 года
- Шымкент (Казахстан) с 23 марта по 22 апреля 2020 года
- Атырау (Казахстан) с 24 марта по 23 апреля 2020 года

Для возвращения в Россию ее граждан Аэрофлот продолжит выполнение рейсов:

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

*SU2012/2013

*SU2016/2017

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

*SU2300/2301 (16, 17, 18 марта)

*SU2656/2657 (18 марта)

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

*SU2322/2323 (16, 17, 18 марта)

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

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

*SU2512/2513 (16, 17, 19, 20 марта)

*SU2514/2515 (18 марта)

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

*SU2486/2487

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

*SU2658/2659 (16, 18, 19, 20 марта)

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

*SU2174/2175

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

*SU2108/2109

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

*SU2002/2003 (16, 17, 18 марта)

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

*SU2106/2107

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

*SU2184/2185 (17, 18, 19 марта)
*SU2352/2353 (17, 19 марта)
*SU2354/2355 (18 марта)
С 16 по 20 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Ташкент — Шереметьево
* SU1870/1871 (16, 17, 18, 19, 20 марта)
С 17 по 19 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Рига — Шереметьево
* SU2100/2101 (17, 18, 19 марта)
С 17 по 20 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Белград — Шереметьево
* SU2090/2091
17 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Любляна — Шереметьево
* SU2610/2611
17 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Тиват — Шереметьево
* SU2050/2051
С 17 по 22 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Ларнака — Шереметьево
* SU2072/2073
С 17/18 по 22/23 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Алма-Ата — Шереметьево
* SU1946/1947
С 17/18 по 19/20 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Нур-Султан — Шереметьево
* SU1956/1957
17, 19, 21 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Актобе — Шереметьево
* SU1948/1949
18, 21 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Шымкент — Шереметьево
* SU1950/1951
17/18, 19/20, 21/22 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Атырау — Шереметьево
* SU1958/1959
17/18 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Караганда — Шереметьево
* SU1936/1937
18/19 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Костанай — Шереметьево
* SU1952/1953
17/18, 19/20 марта 2020 года по маршруту Шереметьево — Актау — Шереметьево
* SU1954/1955

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

Аэрофлот предпринимает все усилия для возвращения граждан России на родину и просит всех пассажиров отмененных рейсов проверять бронирование на предмет переоформления на альтернативные рейсы на сайте авиакомпании, в случае отсутствия альтернативного предложения — обращаться к перевозчику для внесения изменений.

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

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

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

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

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

Мэрией Москвы в отношении граждан прибывших из Китайской Народной Республики, Республики Корея, Итальянской Республики, Исламской Республики Иран, Французской

Республики, Федеративной Республики Германия, Королевства Испания, иных государств-членов Европейского союза, Республики Сербия, Республики Албания, Соединенного Королевства Великобритании и Северной Ирландии, Республики Северная Македония, Черногории, Княжества Андорра, Королевства Норвегия, Швейцарской Конфедерации, Исландии, Княжества Монако, Княжества Лихтенштейн, Республики Молдова, Республики Беларусь, Украины, Боснии и Герцеговины, Ватикана, Республики Сан-Марино, Республики Хорватия, Соединенных Штатов Америки предписано обеспечить самоизоляцию на дому на срок 14 дней со дня возвращения в Российскую Федерацию (не посещать работу, учебу, минимизировать посещение общественных мест).

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

8-499-678-12-03, круглосуточно;

8-495-959-15-66, круглосуточно;

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

QR-код для инсталляции мобильного приложения Ассоциации «Турпомощь» «Помощник Туриста» - в данном приложении турист также может оставить информацию о себе или сообщить о проблемах с которыми он столкнулся при совершении путешествия:



В целях обеспечения мониторинга численности и места нахождения российских туристов, находящихся или планирующих поездки за пределы Российской Федерации, Федеральным агентством по туризму для туристов, как организованных, так и самостоятельных, подготовлена **опросная форма мониторинга**.

Представленные туристами сведения будут использованы исключительно в случае экстренной ситуации, связанной с обострением эпидемиологической обстановки в стране (месте) пребывания туриста.

По информации МИД России всем, кто оказался в сложном положении, незамедлительно связаться **сближайшим российским загранучреждением** (посольством, генеральным консульством) и сообщить о себе и своей ситуации, включая место нахождения и прочие необходимые данные. Это можно сделать по номерам телефонов экстренной связи или через **социальные сети РЗУ**.

Кроме того, в круглосуточном режиме работают оперативные дежурные ДСКЦ, которым вы можете передать всю информацию по телефону: +7(495) 587 88 60, +7(499) 244 19 77, +7 (499) 244 19 88, +7(499) 244 28 47, а также через мессенджер WhatsApp на номер +7 985 046 52 97.

Оставлять сообщения можно также в аккаунтах Министерства в социальных сетях (**Facebook, Twitter, Instagram, ВКонтакте**).

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

- замену направления на другие (альтернативные) направления, не меняя сроков запланированного отпуска;

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

Вместе с тем, необходимо иметь в виду, что все вышеуказанное относится к существенным условиям договора о реализации туристского продукта, изменение которых допускается только по соглашению сторон такого договора (ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

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

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

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

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

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

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

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

Порядок возврата денежных средств за отдельные туристские услуги:

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

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

— **АК Победа**

Телефон для связи:

+7 (809) 505-4777

+7 (499) 215-2300

— **АК Аэрофлот**

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

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

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

— **АК S7**

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

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

В связи с продолжающимся глобальным распространением коронавирусной инфекции Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации всем

лицам, прибывающим в Россию из-за рубежа, в том числе из мест проведения отдыха, предписано пройти двухнедельную самоизоляцию, начиная со дня прибытия.

Кроме того, все больше популярных для туристов стран вводят ограничительные меры по приему иностранных граждан. Ряд стран также ограничивает передвижения на своих территориях, принимая меры карантинного характера.

При этом большинство стран принимает указанные меры без предварительного уведомления, создавая неудобства и риски при проведении отдыха и возвращении туристов домой.

В этой связи Ростуризм рекомендует:

- гражданам России, по возможности, временно воздержаться от поездок за пределы Российской Федерации до нормализации эпидемиологической обстановки;
- российским организованным туристам обратиться к туроператору с просьбой о переносе срока совершения путешествия на более поздний срок;
- российским туроператорам временно воздержаться от отправки российских туристов на территорию иностранных государств и оказать максимальное содействие туристам в перебронировании сроков совершения путешествия на более поздний срок.

Ростуризм нацелен на обеспечение безопасности российских туристов за рубежом в сложившейся ситуации.

Информацию о существующих ограничениях, которая круглосуточно обновляется можно найти на сайте Ростуризма по ссылке <https://www.russiatourism.ru>

Связаться для получения консультаций можно по телефонам горячей линии, организованной Ростуризмом совместно с Ассоциацией «Турпомощь»:

8-499-678-12-03, круглосуточно;

+7 (495) 959-15-66, круглосуточно;

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

В круглосуточном режиме работают оперативные дежурные ДСКЦ МИД России, которым вы можете передать всю информацию по телефону: **+7(495) 587 88 60, +7(499) 244 19 77, +7 (499) 244 19 88, +7(499) 244 28 47, а также через мессенджер WhatsApp на номер +7 985 046 52 97.**