

# **Коронавирус**

## **Ваши права как потребителя**

### **Содержание**

1. Билеты в театр, на концерт или спортивное мероприятие .....	2
2. Путешествия.....	5
3. Школьная поездка, проектная неделя и т.д.....	10
4. Частная школа, детский сад, фитнес-центр закрыты .....	11

# 1. Билеты в театр, на концерт или спортивное мероприятие

Концерты, пленэры, театральные представления, спортивные мероприятия и т. д. отменены-действуют следующие правила:

Внимание: появились новые правовые нормы для художественных, культурных и спортивных мероприятий! Закон применяется к частным мероприятиям, отмененным после 13 марта 2020 года, но не к мероприятиям проводимым федерацией, землями или общинами.

Вместо возмещения стоимости билета законом предусматривается возможность выдачи ваучера.

## 1.1. Каких мероприятий/событий это касается?

- художественных или культурных мероприятий, например, концертов, оперных представлений; театральных представлений, показов фильмов, спектаклей;
- закрытия художественных или культурных учреждений, таких как музеи или памятники культуры;
- спортивных мероприятий, таких как профессиональные теннисные турниры, игры футбольной лиги, а также, к примеру, платных соревнований по бегу для спортсменов-любителей.

## 1.2. Ваучер на какую сумму я обязан(а) принять и выплату какой суммы я могу требовать?

Закон предусматривает градацию в зависимости от стоимости билета:

- при стоимости до 70 евро Вы должны принять ваучер;
- при стоимости до 250 евро Вы получите ваучер на 70 евро, остаток суммы Вам выплатят наличными (не более 180 евро);
- на суммы свыше 250 евро компания может опять-таки выдавать ваучер.

Вот несколько примеров для иллюстрации:

- стоимость билета 70 евро: Вы получаете только ваучер на сумму 70 евро;
- стоимость билета 90 евро: Вы получаете ваучер на 70 евро. Сумму в 20 евро Вам могут выплатить наличными;
- стоимость билета 250 евро: Вы получаете ваучер на 70 евро. Оставшуюся сумму в размере 180 евро Вам могут выплатить наличными;
- стоимость билета 300 евро (и выше): Вы получаете ваучер на сумму 70 евро. Сумму в размере 180 евро Вам могут выплатить наличными. Компания может компенсировать оставшуюся сумму в размере 50 евро ( $300 - 70 - 180 = 50$ ) опять-таки с помощью ваучера.

Предъявление к оплате и допустимость передачи ваучера: Вы можете передать ваучер любому потребителю. Вы можете (но не обязаны) использовать ваучер для другого мероприятия организатора или для посещения художественного или культурного учреждения после возобновления его работы.

Примечание: Организатор не может запретить оплату определенных мероприятий с помощью ваучера.

Если ваучером не воспользовались до 31 декабря 2022 года, то Вы имеете право на незамедлительную выплату. Обратите внимание, что Вы должны затребовать это право у другой стороны в договоре. Мы рекомендуем уведомить об этом другую сторону по договору в письменной форме (заказным письмом) с указанием номера счета и приложить копию ваучера.

С Вас не должны взять денег за оформление, отправку или предъявление ваучера к оплате.

### **1.3. Я купил(а) несколько билетов одновременно. Какие правила тогда действуют?**

Указанные выше правила действуют, и если Вы приобрели несколько (входных) билетов за одну покупку. Например, другая сторона по договору может оформить ваучер на каждый билет до 70 евро. То же самое относится к мероприятиям, длящимся несколько дней (например, к музыкальным фестивалям). К примеру, если входные билеты были приобретены на несколько дней, организатор может оформить ваучеры отдельной сделкой на каждый день мероприятия.

Если услуги частично отменены или если художественные и культурные учреждения закрыты на определенный период, стоимость ваучера может быть ограничена суммой, подлежащей частичному возмещению.

### **1.4. Что если я купил(а) билеты через посредника?**

Эти правила также применяются, если билеты были приобретены через посредника. Организатор оформляет ваучер и должен передать его посреднику, который, в свою очередь, должен незамедлительно передать его Вам.

### **1.5. Какие правила применяются к периодическим абонеентам?**

Вместо ваучера Вы можете запросить зачесть Вам положенную сумму в счет следующего абонеента.

Внимание! Организаторы могут изначально предложить ваучер на всю сумму, но Вы можете от него отказаться. Если Вы не принимаете ваучер на всю сумму, организатор может выдать Вам ваучер только на сумму до 70 евро, а Вы имеете право требовать выплаты оставшейся суммы (до 180 евро максимум).

Мы рекомендуем Вам незамедлительно, уже в письме компании с требованием возмещения стоимости билета, указать, что Вы не примете ваучер на всю сумму (образец письма можно найти ниже).

Закон не применяется, если организатором мероприятия является административно-территориальное образование (федерация, земля, община) или субъект права, преимущественно состоящий в собственности федерации, земли или общины, или ответственность за который они несут.

Совет: Свяжитесь с организатором в письменной форме заказным письмом (сохраните копию письма и квитанцию!) и попросите вернуть стоимость билета. Важно! Для цен на билеты до 250 евро включительно: немедленно сообщите компании, что Вы не согласны с оформлением ваучеров на сумму свыше 70 евро и требуете выплаты остаточной суммы от цены билета.

Если цена Вашего билета превышает 250 евро, откажитесь от полного возмещения с помощью ваучеров и потребуйте выплаты юридически максимально возможной суммы в 180 евро.

Скачать: [Образец письма для возмещения стоимости билетов в случае отмены мероприятия.](#)

Примечание: обратите внимание, что данные правила также применяются, если (входной) билет Вы покупаете сейчас. Для мероприятий, отмененных в 2020 году, Вы - по большей части - получите только ваучер!

## 2. Путешествия

Экскурсии по городам и даже частично летние отпуска уже заказаны. Что нужно учитывать при отмене путешествий:

Путешествия и коронавирус - бесплатная горячая линия Министерства и VKI: 0800 201 211 Пн-Вс с 9:00 до 15:00.

### 2.1. Какие права у меня есть, если организатор отменяет поездку?

Если организатор отменит поездку, Вы имеете право на возвращение своих денег.

### 2.2. Могу ли я бесплатно отменить уже забронированный пакетный тур?

Бесплатная отмена возможна только в том случае, если начало поездки и опасная ситуация близки по времени. Если, например, пункт назначения поездки не находится в кризисном регионе, непосредственно затронутом вирусом, или если отпуск должен начаться только через несколько недель, то Вы можете только ждать и наблюдать за дальнейшим развитием событий.

Четкое предупреждение из министерства иностранных дел об опасности поездки в любом случае послужит причиной для отказа; однако оно не является обязательным условием для того, чтобы отказаться!

Внимание: в настоящее время министерство иностранных дел настоятельно рекомендует воздержаться от всех необязательных поездок. Все мировые государства оцениваются как представляющие потенциальную угрозу для безопасности (уровень безопасности 4 из 6). Это должно стать достаточной причиной для бесплатного возврата путевки.

Совет: немедленно свяжитесь с Вашим туроператором! Внимательно наблюдайте за дальнейшим развитием событий. Следите за обновлением предупреждений об опасности прямо на сайте министерства иностранных дел!

Для путешественников, забронировавших пакетные туры, действует следующее:

Если Вы забронировали пакетный тур (например, сочетание нескольких туристических услуг, в основном, проезда и проживания), Вы имеете право до начала поездки бесплатно расторгнуть договор о пакетном туре, если в месте отдыха или в его непосредственной близости возникают исключительные обстоятельства, которые существенно воспрепятствуют либо всему путешествию в целом, либо проезду до места назначения. Исключительные обстоятельства представляют собой, например, военные действия, стихийные бедствия или вспышку серьезного заболевания в пункте назначения. Тем не менее наличие исключительных обстоятельств устанавливается в каждом конкретном случае.

Образец письма: [Здесь](#) Вы найдете образец письма для одностороннего отказа от договора в соответствии с Законом о пакетных турах.

### 2.3. Так когда мне нужно отменить поездку?

К сожалению, мы не можем ответить на этот вопрос в общем и целом. Это всегда зависит от конкретного случая.

Очевидно, что бесплатная отмена возможна, если на день отъезда имеется официальное предупреждение об опасности поездки в пункт назначения. Кроме того, незадолго (примерно за одну неделю) до начала поездки Вы можете бесплатно ее отменить, если опасность в месте отдыха или в его непосредственной близости является исключительно высокой.

Если Вы не хотите ждать до начала поездки, Вы можете отменить ее сейчас за свой счет. Как правило, чем раньше поездка отменяется, тем ниже неустойка.

В конце концов, каждый путешественник должен сам решать, отменить ли поездку на ранней стадии (с меньшими издержками) или подождать и посмотреть, как будет развиваться ситуация.

Те, кто решат подождать могут вдруг получить возможность отменить поездку бесплатно из-за последующих событий. Тем не менее, нельзя исключать и то, что бесплатная отмена поездки может впоследствии стать невозможной из-за улучшения обстановки.

#### **2.4. Туроператор хочет предложить мне ваучер или перебронирование вместо возврата денег. Должен(на) ли я согласиться на это предложение?**

Нет. Закон О пакетных турах не предусматривает изменение брони на альтернативное путешествие в случае опасности в месте отдыха. Оформление ваучера вместо возврата денег также возможно только если Вы согласны с таким предложением. Поэтому и путешественник, и туроператор могут немедленно потребовать расторжения договора, а также возмещения стоимости поездки.

Так что если Вы отказываетесь от ваучера или перебронирования, то компания должна возместить Вам стоимость поездки. Вы можете найти образец письма [здесь](#).

#### **2.5. Могу ли я бесплатно отменить забронированный индивидуальный тур?**

Путешествующие по индивидуальным турам (если были по-отдельности забронированы только отель или только полет) имеют право на бесплатную отмену при ограниченных условиях, например, если отель находится в закрытой зоне и поэтому недоступен. Возможность отмены должна быть проверена и оценена в каждом конкретном случае в соответствии с правовой ситуацией и судебной практикой страны, в которой находятся отель или авиакомпания.

Однако, если Ваш отель находится в пределах досягаемости, но Вы не хотите путешествовать из-за сложившейся ситуации, Вам, к сожалению, придется заплатить неустойку за отмену бронирования. В таком случае Вы только можете попытаться договориться с другой стороной договора, полагаясь на ее добрую волю.

#### **2.6. Можно ли бесплатно расторгнуть договор если был забронирован только авиарейс?**

Вы также можете бесплатно расторгнуть договор на покупку исключительно авиабилетов, если отпали основания для заключения сделки. Согласно судебной практике, это предполагается, например, если начало или продолжение поездки внезапно стало неоправданно опасным для обычного путешественника. Неприемлемость поездки, оправдывающая бесплатный отказ от договора, может, таким образом, быть следствием только определенного опасного положения. Четкое предупреждение министерства иностранных дел об опасности поездки может расцениваться как причина для одностороннего отказа от нее без уплаты неустойки. В любом случае, свяжитесь с Вашей авиакомпанией - некоторые из них также предлагают бесплатные варианты перебронирования.

## **2.7. Авиакомпания отменила мой рейс и хочет предложить мне ваучер или перебронирование вместо возврата денег. Должен(на) ли я согласиться на это предложение?**

В настоящее время многие авиакомпании при отмене рейсов предлагают своим клиентам только перебронирование или туристические ваучеры. При отмене рейса авиакомпании должны возместить полную стоимость билета (Статья 8 Европейского Постановления о правах пассажиров).

При отмене рейса по причине пандемии коронавируса, оформление ваучера или перебронирование вместо возврата денег разрешаются только в том случае, если Вы соглашаетесь на такое предложение.

Так что если Вы отказываетесь от ваучера или перебронирования, то компания должна возместить Вам стоимость поездки. Вы можете найти образец письма [здесь](#).

## **2.8. Что если рейс забронирован в страну, въезд в которую запрещен (как, например, сейчас в Израиль и в США)?**

В связи с текущими событиями, в случае бронирования авиабилетов в Израиль и США, есть все шансы, что Вы можете бесплатно отказаться от договора в одностороннем порядке.

Мы рекомендуем заблаговременно объявить о расторжении договора авиакомпании. Аргументируйте тем, что отпала основа для заключения сделки и совершение рейса стало непосильным.

Внимание: это применимо только до тех пор, пока существует прямой запрет на въезд. Рейсы, лежащие в более отдаленном будущем, нельзя будет отменить бесплатно. Поэтому продолжайте быть в курсе развития событий.

Как мне связаться с авиакомпанией? Вы можете использовать [образец письма АК](#). Отправьте его в авиакомпанию заказным письмом и сохраните копию письма и квитанцию в качестве подтверждения! Мы также рекомендуем заполнить контактную форму на сайте соответствующей авиакомпании или связаться с ней по электронной почте.

## **2.9. Что будет с бронью рейса, если есть предупреждение министерства иностранных дел об опасности поездки (как, например, в настоящее время для Италии и Франции)?**

Согласно информации министерства иностранных дел, уровень опасности равен 6 (предупреждение об опасности поездки) для нескольких стран (например, в настоящее время для Италии, Франции, Великобритании, Испании, Нидерландов и России).

Мы рекомендуем заблаговременно объявить о расторжении договора авиакомпании. Аргументируйте тем, что отпала основа для заключения сделки и совершение рейса стало непосильным.

Внимание: Рейсы, лежащие в более отдаленном будущем, нельзя будет отменить бесплатно. Поэтому продолжайте быть в курсе развития событий.

Как мне связаться с авиакомпанией? Вы можете использовать [образец письма АК](#). Отправьте его в авиакомпанию заказным письмом и сохраните копию письма и квитанцию в качестве подтверждения! Мы также рекомендуем заполнить контактную форму на сайте соответствующей авиакомпании или связаться с ней по электронной почте.

## **2.10. Я забронировал(а) пакетный тур, и теперь туроператор просит меня внести остаток суммы. Должен(а) ли я платить?**

Прежде всего: Туроператор может запросить максимум 20% от стоимости поездки в качестве залога. Туроператор, как правило, имеет право на оставшуюся оплату самое раннее за 20 дней до начала поездки и только после доставки проездных документов.

Из-за коронакризиса туристическая индустрия могла попасть в сложное положение. Многие потребители опасаются, что им больше (так быстро) не вернут платежи, которые они уже сделали туроператору, даже если у них есть право бесплатного отказа от договора.

Если Ваш туроператор сейчас запрашивает оставшуюся сумму за Ваш отпуск, одним из вариантов будет удержание платежа на некоторое время - если еще нет уверенности в том, что поездка состоится (так называемый отказ от исполнения по причине негарантированности исполнения другой стороной § 1052 ABGB). Сообщите Вашему туроператору, что если ситуация улучшится и поездка состоится, Вы будете придерживаться договора.

Внимание: это касается не всех онлайн-заказов! Если Вы забронировали у иностранного поставщика, который не ведет бизнес в Австрии, обычно применяется законодательство страны, в которой находится поставщик.

Здесь Вы найдете [образец письма](#) для возражения против исполнения из-за негарантированности исполнения другой стороной

Совет: Если Вы договорились с туроператором об оплате прямым дебетом с Вашего банковского счета или по вашей кредитной карте, пожалуйста, одновременно свяжитесь с Вашим банком или компанией-эмитентом кредитной карты и запретите проведение данной операции, желательно по электронной почте, а также заказным письмом с подтверждением получения (сохраните копию письма и почтовую квитанцию).

Пожалуйста, обратите внимание, что бесплатная отмена возможна только в том случае, если начало поездки и опасная ситуация близки по времени. Очевидно, что бесплатная отмена возможна, если на день отъезда имеется официальное предупреждение об опасности поездки в пункт назначения. Кроме того, незадолго (примерно за одну неделю) до начала поездки Вы можете бесплатно ее отменить, если опасность в месте отдыха или в его непосредственной близости является исключительно высокой.

Это означает: если Вы стремитесь к бесплатной отмене, вы можете только ждать и наблюдать за дальнейшим развитием событий. Что касается внесения оставшейся суммы, Вы можете возразить против исполнения договора, используя аргументы, приведенные выше, и посылать возражение заказным письмом с почтовой квитанцией (сохраните копию письма и почтовую квитанцию). Важно: в дополнение к заказному письму также напишите электронное письмо другой стороне договора.

## **2.11. Я нахожусь в отпуске за границей, что я могу сделать?**

Немедленно свяжитесь с министерством иностранных дел. Вы можете зарегистрироваться на участие в операции по возвращению из-за рубежа по адресу:

<https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/auslandsservice/reiseregistrierung/>

Вы можете зарегистрироваться на рейс в Вену через платформу <https://heimflug.austrian.com/>. Для этого требуется предварительная регистрация в Министерстве иностранных дел (см. выше).

**2.12. Я отменяю свою поездку из-за пандемии коронавируса. Какие расходы это повлечет?**

Во-первых, уточните, пожалуйста, поставит ли туроператор, отель, авиакомпания и т.д. Вам в счет расходы по аннулированию поездки.

**2.13. Оплатит ли моя туристическая страховка расходы туроператора, отеля, авиакомпании и т.д., если они потребуют от меня их возмещения, поскольку я полностью отменил(а) бронирование (поездку)?**

Внимание: на официально объявленную пандемию или эпидемию страховая защита не распространяется - об этом единогласно заявляют все страховщики. Таким образом, страховка обычно не покрывает расходы, возникшие в связи с отменой/аннулированием поездки или отдельных туристических услуг.

При страховании дорожных рисков есть несколько исключений из этой „оговорки о пандемии / эпидемии“: например, некоторые страховые тарифы с расширенной (более дорогой) защитой от отмены поездки также включают в себя такие причины, как „угроза физической безопасности“ или „предупреждения об опасности поездок“ начиная с определенного уровня.

### 3. Школьная поездка, проектная неделя и т.д

Школьная поездка, проектная неделя и т.д отменены - стоит обратить внимание на следующее:

#### **3.1. Забронированная школьная поездка за границу, школьный лыжный курс или проектная неделя должны были быть отменены по приказу школы. Должен(а) ли я теперь платить сбор за отмену?**

Родители или школы- в зависимости от того, кто заключил договор - могут бесплатно отказаться от договора, если в отношении места проведения соответствующего мероприятия есть предупреждение об опасности поездки от министерства иностранных дел (BMEIA) - это относится к поездкам в ближайшее время. Актуальные предупреждения об опасности можно найти на [сайте министерства иностранных дел](#).

Если нет предупреждения об опасности поездки, ситуация с юридической точки зрения не совсем ясна. По этому вопросу пока нет устоявшейся судебной практики. В каком размере и нужно ли вообще платить сбор за отмену, зависит также от условий каждого конкретного договора

Совет: Фонд помощи в особо сложных обстоятельствах Федерального министра образования, науки и исследований должен использоваться для отмены школьных мероприятий. Законным представителям или ученикам должны возместить расходы в случае отмены определенных школьных мероприятий. Австрийская служба обменов (OeAD) отвечает за оказание поддержки при оформлении заявок. С 20 апреля на <https://oead.at/> появится ссылка, по которой заинтересованные лица смогут получить документы для подачи заявки. Заявки можно зарегистрировать на специальном веб-сайте начиная с понедельника, 27 апреля.

## 4. Частная школа, детский сад, фитнес-центр закрыты

Частная школа, детский сад, фитнес-центр закрыты – стоит обратить внимание на следующее:

### 4.1. Могу ли я требовать возмещения своих расходов в связи с закрытием частного детского сада или частной школы?

По нашему мнению, деньги можно попросить частично вернуть, если детский сад / школа закрывается и больше не оказывает никаких услуг (то есть никаких онлайн-уроков). Тем не менее, желательно взглянуть на Ваш договор и на Общие условия заключения сделок. В случае необходимости Вы найдете там более детальные положения.

### 4.2. У меня есть договор с фитнес-центром, но он закрыт. Что я могу сделать?

Если фитнес-центр в настоящее время не может оказывать никаких услуг, мы считаем, что за рассматриваемый период не существует обязательств по оплате. Здесь имеет смысл взглянуть на Общие условия заключения сделок. В таких случаях некоторые фитнес-центры предусматривают „приостановление действия договора“.

### 4.3. Мой спортивный клуб теперь предлагает онлайн-тренировки в качестве замены тренировок на месте. Должен/должна ли я согласиться?

Посмотрите в договоре (соглашении о членстве), а также в Общих условиях заключения сделок фитнес-центра. В них установлено, было ли это оговорено с владельцем спортивного клуба.

Внимание: Не каждое из Общих условий заключения сделок обладает юридической силой. Это означает, что нельзя просто переложить на Вас ответственность за все риски. В целом действует следующее правило: если невозможно предоставить услугу - как это происходит в настоящее время из-за закрытия спортивных клубов - никаких платежей за указанный период не требуется. Если фитнес-центрам придется закрыться на длительное время, у Вас, как правило, есть возможность расторгнуть договорные отношения.

Некоторые спортивные клубы в настоящее время предлагают онлайн-тренировки. Если они не были предусмотрены при подписании договора, то переход на онлайн-тренировки будет изменением условий договора. Существенное изменение условий договора не может быть сделано без Вашего согласия. Это означает, например, что если занятия на тренажерах или посещение спортивных курсов в зале являются существенными условиями договора, то Вы не обязаны соглашаться на онлайн-тренировки в качестве замены. Однако, если Вы согласны на альтернативный вариант, то, конечно, ничто не мешает Вам согласиться с предложением клуба; Вы также можете попробовать договориться о снижении членского взноса на время закрытия.