

# ПОЧТИ ДЕНЬГИ: БАЛЛЫ, БОНУСЫ, МИЛИ, ВАУЧЕРЫ

Памятка для потребителей



**БАЛЛЫ, БОНУСЫ, МИЛИ, ФИШКИ, ВАУЧЕРЫ, СЕРТИФИКАТЫ И Т.Д. – ЭТО НЕДЕНЕЖНЫЕ ЕДИНИЦЫ, КОТОРЫМИ КОМПАНИИ РАСПЛАЧИВАЮТСЯ ЗА ЛОЯЛЬНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И СТРЕМЯТСЯ ВОЗДЕЙСТВОВАТЬ НА ИХ ПОВЕДЕНИЕ.**



**ПО СОГЛАСИЮ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ – ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И КОМПАНИЙ-ПАРТНЕРОВ – ЭТИ «ПОЧТИ ДЕНЬГИ» ПРИНИМАЮТСЯ КАК ПЛАТЕЖНОЕ СРЕДСТВО, ХОТЯ ДЕНЬГАМИ НЕ ЯВЛЯЮТСЯ.**



**ПРОДАЖА БАЛЛОВ ЛОЯЛЬНОСТИ ЗА НАСТОЯЩИЕ ДЕНЬГИ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ДРУГ ДРУГУ, КАК ПРАВИЛО, ЗАПРЕЩАЕТСЯ ПРАВИЛАМИ ПРОГРАММЫ И ВЕДЕТ К ШТРАФАМ, ОГРАНИЧЕНИЯМ – ВПЛОТЬ ДО ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ.**

## ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ

Компании, предлагающие программы лояльности, сами определяют правила, по которым бонусы могут быть использованы, обменены или переданы кому-либо, и сами же могут эти правила изменить. Правила предусматривают обычно и санкции для потребителя за нелояльное поведение или определенные действия. При вступлении в программу потребитель всегда в том или ином виде соглашается с «правилами игры».

## КОМПАНИИ ИСПОЛЬЗУЮТ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ДЛЯ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- За баллы предлагаются товары и услуги, которые продавцу очень нужно реализовать (например, неходовой товар), но нужны ли они покупателю?
- Покупка за баллы может создавать иллюзию бесплатности, но далеко не всегда баллами можно оплатить 100% стоимости.
- У потребителя создается чувство нехватки времени, мешающее хорошо обдумать ситуацию: баллы лояльности имеют свойство «сгорать», приобрести на них что-то действительно полезное можно в течение короткого времени и т.д.
- За баллы предлагают что-то эксклюзивное, «только для членов клуба» – это снижает бдительность (поскольку вроде бы не надо платить настоящие деньги) и повышает чувство собственной значимости.
- Программы лояльности стимулируют покупателя на несвойственные ему действия: пробовать новые товары и услуги, потребность в которых он не испытывает; предоставлять больше информации о себе – например, проходя опросы за баллы и т.п.

**БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ:  
ЗАРАНЕЕ УЗНАВАЙТЕ  
УСЛОВИЯ, ПРИ КОТОРЫХ  
БОНУСЫ «СГОРАЮТ»  
ИЛИ НЕ ДЕЙСТВУЮТ.**

# «ПОЧТИ ДЕНЬГИ» – ЭТО МАРКЕТИНГОВЫЙ ИНСТРУМЕНТ, ИСПОЛЬЗУЮЩИЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРИНЯТИЯ ФИНАНСОВЫХ РЕШЕНИЙ

**СУБЪЕКТИВНАЯ ЦЕННОСТЬ БАЛЛОВ ЛОЯЛЬНОСТИ, КАК ПРАВИЛО, НЕВЫСОКА, ПОСКОЛЬКУ:**



«Почти деньги» **достаются легко**: по сути, они «выиграны», получены в дополнение к покупке, не «заработаны».



Баллы лояльности **виртуальны**, их нельзя подержать в руках или «вынуть» из кошелька.



Бонусы **редко копят на какие-то большие цели** / мечту, чаще они используются ситуативно, для текущих нужд.



Баллы слабее связаны с ответственностью за принятие решений: они «принадлежат», как правило, самому покупателю; тратя их, он не отвечает за других людей.

**В силу виртуальности и кажущейся легкости получения, психологически расстаться с баллами лояльности несложно. Тратить их получается быстро и легко – но на то ли, что действительно нужно потребителю?**

«Почти деньги» – это возможность для потребителя: если научиться использовать их себе во благо и не идти на поводу маркетинговых ухищрений. Если же потребительское поведение все больше определяется программами лояльности, а реальные денежные траты растут – это повод насторожиться.

## **ЗНАЙТЕ СВОИ ПРАВА**

Подарочные сертификаты – это отдельный вид «почти денег». Средства, на которые приобретен подарочный сертификат, – это аванс на покупку товара или услуги в будущем.

Если подарочный сертификат **не был использован**, то аванс должен быть **возвращен**.

**В ПАНДЕМИЮ КОРОНАВИРУСА «ПОЧТИ ДЕНЬГИ» – ЧАСТО В ФОРМЕ ВАУЧЕРА ИЛИ СЕРТИФИКАТА – СТАЛИ СПОСОБОМ, С ПОМОЩЬЮ КОТОРОГО КОМПАНИИ, НЕ ИМЕЮЩИЕ ВОЗМОЖНОСТИ НИ ОКАЗАТЬ УСЛУГУ (ИЗ-ЗА ОГРАНИЧЕНИЙ), НИ ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ (ИЗ-ЗА КРИЗИСНОГО ПОЛОЖЕНИЯ) ГАРАНТИРУЮТ ИСПОЛНЕНИЕ ИХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ В БУДУЩЕМ.**

**НА СУММУ НЕВЫПОЛНЕННЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ – БИЛЕТОВ НА САМОЛЕТ ИЛИ ПОЕЗД, ПУТЕВОК, БИЛЕТОВ В ТЕАТР ИЛИ НА КОНЦЕРТ – КОМПАНИИ ВЫДАЮТ ВАУЧЕРЫ ИЛИ СЕРТИФИКАТЫ, КОТОРЫЕ МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПОЗДНЕЕ.**

# АВИАБИЛЕТЫ



## В каких случаях авиабилет обменивают на ваучер?



- Дата планируемого вылета во все страны (кроме Китая) и внутри России – с **18 марта 2020 г.** (в Китай – с 1 февраля 2020 г.).
- Дата покупки билетов на отмененный рейс – не позднее **1 мая 2020 г.**
- Рейс, на который был куплен билет, не является чартерным.

## Как использовать ваучер?



- В течение **3 лет** с даты вылета, указанной на билете, ваучер может быть потрачен на **любой авиабилет** (и дополнительные услуги), но только **той авиакомпании**, у которой изначально планировался отмененный рейс.
- Ваучер **необязательно использовать полностью для единоразовой покупки**, оставшуюся сумму можно потратить позднее в течение трех лет.

## Как вернуть деньги?



- Если не менять билет на ваучер (или не использовать ваучер), то **получить деньги можно при подаче заявления** через сайт авиакомпании, почту или при личном обращении в офис авиакомпании **по истечении 3 лет** с даты рейса, указанной в билете. На стоимость билета начисляются **проценты**, равные ключевой ставке ЦБ РФ, действующей на каждый период хранения средств у перевозчика.

**СУММА ВОЗВРАТА = СТОИМОСТЬ БИЛЕТА + ПРОЦЕНТЫ**

(проценты = ключевая ставка Банка России)

- Авиаперевозчик **вправе отказать** в возврате денег **до истечения 3 лет**, но инвалиды (I/II группы), ветераны ВОВ, сопровождающие детей-инвалидов и инвалидов I группы, многодетные семьи **могут получить деньги без трехлетнего ожидания**.
- Получение ваучера не лишает пассажира права обратиться **за возмещением средств напрямую к перевозчику или в суд**.

## ИМЕЙТЕ В ВИДУ:

Даже если билет был **невозвратным**, его можно зачесть в счет другого полета или вернуть через 3 года деньги, так как отказ от полета считается вынужденным.

Если ваши билеты куплены **после 1 мая 2020 г. или на чартерный рейс**, то авиакомпания возвращает деньги **на собственных условиях**. Перевозчики действуют по-разному: некоторые сразу возвращают деньги за билеты, другие предлагают ваучер и скидку.

Если билет куплен у **зарубежного авиаперевозчика**, то вопрос о возврате денег решается **по правилам, действующим в стране**, в которой зарегистрирован авиаперевозчик. Актуальную информацию и рекомендации нужно искать **на официальных сайтах зарубежных авиакомпаний**.

## ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ ИЗУЧИТЕ ЭТИ РЕСУРСЫ

Постановление Правительства РФ от 6 июля 2020 г. № 991, согласно которому российским **авиакомпаниям разрешили компенсировать затраты** пассажиров при отмене рейсов **ваучерами** (сертификатами):  
<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202007070053>



Информация Министерства транспорта РФ от 1 апреля 2020 г. о возврате денег за авиабилеты, оформленные по невозвратным тарифам:  
[www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/73731400/](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/73731400/)



Ответы Роспотребнадзора на типовые вопросы и примеры заявлений на возврат средств – в материале «Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить?»:  
<http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos/207045#Раздел31>



# ТУРИСТИЧЕСКИЕ ПУТЕВКИ



## В каких случаях путевку обменивают на ваучер?



- Путевка куплена у **российского турагента** или туроператора **до 31 марта 2020 г.**
- **Поездка** должна была **состояться** в **2020 г.** или в **2021 г.**

## Как использовать ваучер?



- **Даты нового тура** определяются по **соглашению сторон**, туроператор (турагент) может предлагать любые даты до конца 2021 г.
- Ваучер должен быть обменен на тур, **равнозначный первоначальному или классом выше.**
- Туроператор (турагент) **не может требовать доплаты**, но при изменении условий она возможна по соглашению сторон.

## Как вернуть деньги?

- Если клиент не согласен на замену тура, он **может расторгнуть договор**. В этом случае **деньги должны** быть возвращены **до 31 декабря 2021 г.** с процентами в размере 1/365 ставки ЦБ РФ на момент публикации [Постановления Правительства № 1073](#) (4,5%) за каждый день пользования деньгами.

### СУММА ВОЗВРАТА = СТОИМОСТЬ ПУТЕВКИ + ПРОЦЕНТЫ

(проценты = 4,5% / 365 \* количество дней ожидания возврата)



- Заказчики тура, которым больше 65 лет, а также те, кто находится в трудной жизненной ситуации (инвалидность, временная нетрудоспособность дольше двух месяцев, официальный статус безработного), **могут вернуть деньги в течение трех месяцев с момента подачи заявления и не позднее 31 декабря 2020 г.**
- Если туроператор (турагент) не направил уведомление о замене тура до **22 сентября 2020 г.**, то деньги должны быть возвращены не позднее **31 декабря 2020 г.**

## ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ ИЗУЧИТЕ ЭТИ РЕСУРСЫ



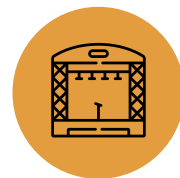
Постановление Правительства РФ от 20 июля 2020 г. № 1073, согласно которому перенесенные обязательства российских туроператоров (турагентов) могут быть оформлены в виде ваучеров, подтверждающих право туриста на получение услуги в более поздние сроки:  
<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202007240032>



Постановление Правительства РФ от 20 июля 2020 г. № 1078, согласно которому перенесенные обязательства по размещению в гостиницах могут быть оформлены в виде ваучеров, подтверждающих право туриста на размещение в более поздние сроки, или купонов на будущие путешествия:  
<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202007240034>



# БИЛЕТЫ НА МАССОВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ



## В каких случаях билет обменивают на ваучер?



- При переносе концерта, спектакля, выставки, экскурсии и др. продавец билетов/абонементов или организатор **должны предложить использовать тот же билет позже или обменять его на ваучер**, по которому можно получить новый билет на то же мероприятие.

## Как использовать ваучер?



- Получить **новый билет** можно **в течение месяца до новой даты** мероприятия.
- **Новый билет**, на который обменивается ваучер, должен быть сопоставим с первоначальным билетом по следующим критериям:
  - ▶ населенный пункт проведения мероприятия;
  - ▶ диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала);
  - ▶ тариф;
  - ▶ ценовая категория билета.
- Если по перечисленным критериям не удастся соблюсти сопоставимость, новый билет должен обеспечивать лучшие условия для посетителя мероприятия без доплат.

## Как вернуть деньги?



- Деньги за билет можно **вернуть в случае отмены мероприятия или несвоевременного сообщения о новой дате и времени** его проведения (со дня снятия ограничений на проведения мероприятий прошло более полугода, а новая дата не назначена):
  - ▶ при отмене мероприятия – в течение **6 месяцев** с даты снятия ограничений;
  - ▶ при **переносе** мероприятия, но **несвоевременном сообщении** о дате и времени, – в течение **9 месяцев** с даты снятия ограничений.

## ИМЕЙТЕ В ВИДУ:

- Информация о **новой дате** перенесенного мероприятия (концерт, спектакль, выставка, экскурсия) должна появиться **не позднее, чем через полгода** со дня снятия ограничений на проведения мероприятий.
- Перенесенное мероприятие **должно состояться в течение полутора лет** с момента отмены режима ограничений («повышенной готовности»).
- Постановления Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. № 442, от 6 июня 2020 г. № 830, от 10 августа 2020 г. № 1203, согласно которым перенесенные обязательства могут быть оформлены в виде ваучеров, подтверждающих право на посещение зрелищного мероприятия в более поздние сроки:

<https://base.garant.ru/73847836/>

[https://base.garant.ru/74229627/#block\\_1001](https://base.garant.ru/74229627/#block_1001)

[https://base.garant.ru/74524258/#block\\_1001](https://base.garant.ru/74524258/#block_1001)

