

ПОЧТИ ДЕНЬГИ: БАЛЛЫ, БОНУСЫ, МИЛИ, ВАУЧЕРЫ

памятка для потребителей

Баллы, бонусы, мили, фишки, ваучеры 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, обменяны или переданы кому-либо, и сами же могут эти правила изменить. Правила предусматривают обычно и санкции для потребителя за нелояльное поведения 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?
- 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.

«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, как правило, 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.

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 концерт – компании выдают ВАУЧЕРЫ или СЕРТИФИКАТЫ, которые могут быть ИСПОЛЬЗОВАНЫ 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 авиакомпания**, 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/
 - 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.rosпотреbnadzor.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 2-х месяцев, официально безработный), **могут вернуть деньги в течение 3 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:

- 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/74524258/#block_1001

- 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»).