**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ В СФЕРЕ ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА**

Правила оказания экстренной помощи туристам утверждены Постановлением Правительства  Российской Федерации от 27.02.2013 № 162, целью которых является обеспечение гарантий прав туристов, выезжающих за границу, на получение экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда, который формируется общероссийским **объединением туроператоров**.

**Объединение туроператоров в сфере выездного туризма –** это некоммерческая организация, которая представляет собой единое общероссийское объединение, основанное на принципе обязательного членства юридических лиц, осуществляющих на территории РФ туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, и действует  в целях оказания экстренной помощи туристам.

**Следует знать!** Объединением туроператоров в сфере выездного туризма является  ассоциация «ТУРПОМОЩЬ», которая  расположена  по адресу: г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47 (тел: (495) 607-77-71, 981-51-49; официальный сайт [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru/)). Деятельность объединения  регулируется  распоряжением Правительства Российской Федерации от 19.11.2012 № 2130-р.

**Экстренный случай –** это чрезвычайное, внезапное обстоятельство (происшествие), возникшее в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристического продукта.

**Экстренная помощь**–  это действия по организации эвакуации туриста из страны временного пребывания (в том числе оплата услуг по перевозке и (или) размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма.

**Важно!** Экстренная помощь оказывается за счет средств компенсационного фонда **в случае неплатежеспособности (банкротстве) туроператора,** с которым у туриста заключен договор, безвозмездно!.

**Обратите внимание!** Форс-мажорные обстоятельства, такие как: природно-климатические бедствия (наводнения, землетрясения, извержения вулканов и т.д.), политические волнения в стране пребывания и прочее не будут являться экстренными случаями.

В договоре об оказании туристских услуг в обязательном порядке должна быть указана следующая информация:

1. о вступлении туроператора в ассоциацию «Турпомощь»;
2. о праве туриста обратиться за оказанием экстренной помощи;
3. номера телефонов, факсов, адреса электронной почты и другие сведения об объединении туроператоров, оказывающем экстренную помощь.

**Что включает в себя оказание экстренной помощи?**

Оказание экстренной помощи включает в себя:

**-** перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом);

-  обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия – если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов;

- доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства  размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);

- организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека;

- обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;

- обеспечение хранения багажа.

**Порядок действий потребителя при оказании экстренной помощи**

1. Наступление у туриста экстренного случая  (банкротство туроператора).
2. Направление объединению туроператоров обращения об оказании экстренной помощи. В письменном заявлении должна быть указана следующая информация:

·         фамилия, имя, отчество туриста (туристов);

·         адрес местонахождения туриста (туристов);

·         номер договора о реализации туристического продукта и наименование туроператора;

·         контактная информация автора обращения;

·         обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристического продукта.

Заявление может быть направлено всеми доступными средствами связи.

1. Решение объединением туроператоров принимается в письменной форме не позднее 24 часов с момента получения обращения туриста. При необходимости объединение туроператоров имеет право проверять достоверность сведений, содержащихся в обращении, а также запрашивать дополнительные сведения и документы, относящиеся к сути обращения. Форма документа, содержащего решение об оказании экстренной помощи, устанавливается Федеральным агентством по  туризму.
2. Незамедлительное доведение до автора обращения вынесенного решения всеми доступными средствами связи. По требованию туриста ему предоставляется заверенная копия решения.
3. В случае  несогласия  с  решением об оказании или об отказе  в оказании экстренной помощи, турист вправе обжаловать его в судебном порядке.

**Какие имеются основания для отказа в предоставлении экстренной помощи?**

* в обращении отсутствуют необходимые сведения;
* обращение содержит информацию, не соответствующую действительности;
* Президентом Российской Федерации принято решение об эвакуации российских туристов из иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья;
* установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи.

 **Обратите внимание!** Турист, отказавшийся от экстренной помощи, оказываемой объединением туроператоров за счет средств компенсационного  фонда, а равно и турист, получивший такую помощь, не лишается права обратиться с требованием о возмещении реального ущерба к туроператору либо к страховщику (гаранту).

**Отличие экстренного случая от страхового случая**

Основным отличием экстренного случая от страхового является то, что экстренный случай возникает по вине туроператора и право на получение экстренной помощи реализуется только при невозможности оплатить туроператором такие расходы в связи с банкротством. Например, турист, находящийся за границей, обнаружил, что туроператор не перечислил денежные средства за проживание.

Страховыми случаями будут считаться совершившиеся с туристом неожиданные события, предусмотренные договором страхования. Например, медицинское страхование (внезапная болезнь или смерть от заболевания за границей), страхование от несчастных случаев, страхование гражданской ответственности (причинение вреда жизни, здоровью, имуществу третьих лиц), потеря багажа.

|  |
| --- |
| С 1 января 2017 года вступила в силу существенно измененная редакция Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», которой, в частности, предусмотрено создание фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма.Теперь туроператоры, работающие в сфере выездного туризма, должны иметь фонд персональной ответственности, средства фонда персональной ответственности предназначены для возмещения туристам реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристического продукта. Деятельность по возмещению реального ущерба возложена на объединение туроператоров.Датой установления факта причинения реального ущерба считается день, когда туроператор публично заявляет о прекращении своей деятельности по причине невозможности исполнения обязательств или день, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении деятельности туроператора.По вопросам соблюдения законодательства в сфере предоставления туристских услуг, судебной защиты прав потребителей и участия Управления в судебной защите прав потребителей, проведения проверок по обращениям потребителей исполнителей туристских услуг необходимо обращаться по телефонам постоянно действующих «горячих линий»: 971-106, 971-117 (Общественная приемная Управления), 77-20-38 (Центр информирования и консультирования). |