

УТВЕРЖДЕНО  
решением Наблюдательного Совета Ассоциации  
«Объединение туроператоров в сфере выездного туризма  
«ТУРПОМОЩЬ»  
(протокол № 5 от «24» сентября 2015 г.)

**Регламент действий Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере  
выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» по информационной поддержке  
туристов, турагентов и других заинтересованных лиц, пострадавших от  
деятельности туроператора.**

**Общие положения**

Настоящий регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 N 452, Уставом, а также иными нормативно-правовыми актами.

Получателями информационной поддержки (далее заявитель, турист) являются физические лица, заключившие договор о реализации турпродукта, по которому туроператором является член Объединения, а также турагенты и другие заинтересованные лица.

Информационная поддержка потребителей туристских услуг, пострадавших от прекращения туроператором деятельности и, как следствие, неисполнения им своих обязательств перед туристами по договору о реализации турпродукта осуществляется Ассоциацией «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» (далее Объединение). Конечным результатом информационной поддержки является предоставление сведений о вывозе российских граждан из страны временного пребывания в Российскую Федерацию, о местонахождении консульских учреждений Российской Федерации в стране временного пребывания туристов, о туроператоре и его местонахождении, о лице, предоставившем финансовое обеспечение туроператору, его местонахождении и координатах для связи, о порядке подачи обращений к такому лицу и документации, необходимой для реализации права возмещения расходов, в случае неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта, а также разъяснение туристу порядка обращения в Объединение за экстренной помощью.

**Оказание информационной поддержки**

Информирование туристов, турагентов и других лиц, пострадавших от деятельности туроператора, в случае неисполнения туроператором своих



обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта, осуществляется Объединением следующими способами:

- через официальный сайт Объединения в сети Интернет;
- по телефонам «горячей линии» Объединения;
- по электронной почте Объединения.

Сведения, обязательные к публикации на официальном сайте Объединения в сети Интернет [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru):

- порядок и регламент оказания услуг по экстренной помощи;
- оперативные сведения по оказанию экстренной помощи, предпринятые в конкретных случаях;
- информация о местонахождении консульских учреждений Российской Федерации в стране временного пребывания туристов;
- информация о туроператоре, прекратившего деятельность, его местонахождении и координатах для связи;
- информация о лице, предоставившем финансовое обеспечение приостановившем деятельность туроператору, его местонахождении и координатах для связи;
- информация о порядке подачи обращений к лицу, предоставившему финансовое обеспечение и документации, необходимой для реализации права возмещения расходов;
- текущая информация о деятельности Объединения.

Дополнительно Объединением может быть предоставлена информация о действиях, которые необходимо предпринять туристам, не вылетевшим к месту отдыха из-за приостановки туроператором деятельности.

Данные сведения являются актуальными и носят уведомительный характер.

Адрес электронной почты Объединения, используемый для информационной поддержки потребителей туристских услуг, пострадавших от приостановки туроператором деятельности и, как следствие, неисполнения им своих обязательств перед туристами по договору о реализации турпродукта: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru)

Телефоны «горячей линии» Объединения: +7 (499) 678-12-03 (круглосуточно).

По данным телефонам производится информирование о действиях Объединения по оказанию экстренной помощи, а также консультирование туристов и иных лиц (турагентов, родственников туристов и т.д.).

При необходимости, сотрудники Объединения могут вынести на обсуждение на заседании Наблюдательного Совета вопрос об организации дополнительных телефонных номеров, персонала, «горячей линии». При положительном решении Наблюдательного Совета, устанавливаются дополнительные средства связи.



Информация о них публикуется на официальном сайте Объединения в сети Интернет.

Изменение координат Объединения для информационной поддержки потребителей туристских услуг, указанных в настоящем Регламенте, осуществляется путем опубликования новых данных на официальном сайте Объединения в сети Интернет и внесения изменений в настоящий Регламент.

Обязанности сотрудников Объединения при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей, требования к форме взаимодействия сотрудников объединения с заявителями:

- ответы на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей даются устно в вежливой, корректной форме;

- сотрудник Объединения в ответ на устное обращение заявителя может предложить ему изложить суть обращения в письменной форме, если это необходимо для подготовки квалифицированного ответа;

- информация для заявителей может быть размещена на официальном сайте Объединения в сети Интернет;

- сотрудники Объединения должны принимать все возможные меры для того, чтобы ответ на обращение как устный, так и письменный, был максимально квалифицированным и исчерпывающим.

Время разговора сотрудника Объединения с заявителем по телефону не должно превышать 5 минут. Личные консультации заявителей в офисе Объединения не предусмотрены.

Учет письменных обращений туристов, пострадавших от неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации турпродукта, осуществляется Объединением в электронном виде.

### **Порядок и сроки информирования**

Объединение приступает к информированию туристов, турагентов и других лиц, пострадавших от деятельности туроператора, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору о реализации туристского продукта, в течение 12 часов после вынесения Наблюдательным Советом Объединения решения об оказании/отказе в оказании экстренной помощи.

При решении Наблюдательного Совета Объединения организовать дополнительные средства связи: телефонные номера, персонал, «горячую линию», сотрудники Объединения обязаны исполнить данное решение в течение 24 часов.

Сотрудники Объединения устно и письменно взаимодействуют с туроператором, не выполнившим обязательства по договору о реализации турпродукта, и с представителями принимающей стороны на предмет предоставления туристам, находящимся в момент приостановки деятельности туроператором за рубежом, исчерпывающей информации по сложившейся ситуации. Взаимодействие продолжается до момента вывоза всех туристов, подлежащих эвакуации, на территорию Российской Федерации.

Дирекция Объединения извещает консульства Российской Федерации в странах, где находятся туристы, пострадавшие от невыполнения туроператором действий по договору по реализации турпродукта, о сложившейся ситуации, координатах организаций, осуществляющих экстренную помощь, и порядке действий в случае обращения к ним данной категории туристов, в течение 12 часов после вынесения Наблюдательным Советом Объединения решения об оказании/отказе в оказании экстренной помощи.

### **Заключительные положения**

Ответственность за информирование туристов о принятых решениях по оказанию экстренной помощи несут сотрудники Объединения.

Критерии оценки эффективности деятельности Объединения по исполнению настоящего Регламента:

- отсутствие фактов нарушения настоящего Регламента;
- своевременность и актуальность предоставленной информации;
- качество исполнения требований Регламента.

Внесение изменений в настоящий Регламент утверждается Наблюдательным Советом.

С изменениями на основании Федерального закона "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 04.06.2018 N 149-ФЗ и в соответствии с Указом Президента РФ от 14.09.2018 г. № 514 (Протокол № 20 Наблюдательного Совета Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» от 16 октября 2018 г.).