


УТВЕРЖДЕНО  
решением Наблюдательного Совета Ассоциации  
«Объединение туроператоров в сфере выездного туризма  
«ТУРПОМОЩЬ»  
(Протокол № 3 от «21» июня 2021 г.)  
Председатель Наблюдательного Совета Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»

  
Барзыкин Ю.А.

## **Регламент оказания экстренной помощи Ассоциацией «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – ФЗ «Об основах туристской деятельности»), Правилами оказания экстренной помощи туристам и Правилами финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.08.2020 г. № 1209 (далее – Правила).

1.2. Экстренная помощь туристам оказывается Ассоциацией «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (далее - Объединение). Конечным результатом предоставления экстренной помощи является доставка туриста в место окончания путешествия 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.

1.3. Получателями экстренной помощи (далее заявитель, турист) являются физические лица, заключившие или в отношении которых заключен договор о реализации турпродукта:

- с туроператором, который является членом Объединения (далее – туроператор);
- с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее – турагент).

1.4. Объединение оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) иного заказчика, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, и (или) органа местного самоуправления, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее - обращение туриста) в порядке, установленном Правилами.

Обращение туриста может быть принято Объединением любым способом, позволяющим установить автора обращения, посредством электронной почты, факса, почты, онлайн-обращения на сайте Объединения в сети Интернет и другими.

1.5. Оказание экстренной помощи туристам включает в себя:

- перевозку туристов из страны временного пребывания (оплату услуг по перевозке) в место окончания путешествия в соответствии с договором о реализации туристского продукта оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом);
- оплату услуг по размещению туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия в соответствии с договором о реализации туристского продукта;
- доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);

- обеспечение оказания туристу медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, а также правовой помощи и иных видов неотложной помощи;
- обеспечение хранения багажа.

## **2. Порядок оказания экстренной помощи**

2.1. При приеме обращения туриста сотрудник Объединения проверяет наличие в нем обязательных сведений, необходимых для принятия решения об оказании экстренной помощи:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) туриста (туристов);
- контактная информация автора обращения (номер телефона и (или) адрес электронной почты) заявителя;
- адрес местонахождения туриста (туристов);
- реквизиты (дата, номер (при наличии) договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора и (или) турагента в соответствии с договором о реализации туристского продукта;
- обстоятельства (факты), свидетельствующие о неисполнении 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.

При отсутствии в обращении туриста сведений, указанных в настоящем пункте, сотрудник Объединения незамедлительно обращается к заявителю с просьбой о предоставлении недостающих сведений, а также информирует заявителя о правовых последствиях их непредоставления.

2.2. С целью оказания содействия туристам Объединение размещает на своем официальном сайте в сети «Интернет» [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru) (далее – сайт) рекомендованную форму обращения на оказание экстренной помощи, указанную в Приложении №1 к настоящему регламенту (Далее – форма обращения на оказание экстренной помощи), а также рекомендует туроператорам и турагентам передавать данную форму обращения туристам вместе с документами, удостоверяющими право туриста на туристский продукт, либо при исполнении предусмотренной статьей 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности» обязанности об информировании туриста и (или) иного заказчика при заключении договора о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи.

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

- каждое обращение об оказании экстренной помощи фиксируется сотрудниками Объединения в Реестре обращений, который ведется в электронном виде по форме, утвержденной Директором Объединения;

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

- сотрудник Объединения в ответ на устное обращение заявителя должен предложить ему изложить суть обращения в письменной форме, а при отсутствии данной возможности у заявителя, заполнить форму обращения на оказание экстренной помощи со слов заявителя и сделать отметку «Записано со слов заявителя при приеме обращения на оказание экстренной помощи посредством телефонной связи», указав время поступления звонка и номер телефона заявителя.

2.4. Объединение, в соответствии с Федеральным законом от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», принимает меры, необходимые для обеспечения безопасности информации о полученных Объединением в процессе оказания экстренной помощи персональных данных, в том числе при их обработке.

2.5. Информация о деятельности Объединения, связанная с оказанием экстренной помощи туристам, оперативно размещается на сайте и носит уведомительный характер.

2.6. Приостановление оказания услуг экстренной помощи российским гражданам не допускается.

2.7. Сотрудник Объединения обращение на оказание экстренной помощи, зафиксированное в порядке, предусмотренном п. 2.3. настоящего регламента, передает Директору Объединения, а в случае его отсутствия - лицу, в установленном порядке его замещающему.

Директор Объединения или лицо, его замещающее, по факту получения обращения на оказание экстренной помощи:

- незамедлительно обеспечивает проверку достоверности изложенных в обращении туриста сведений, в том числе устанавливает обстоятельства 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 иные обстоятельства, необходимые для вынесения обоснованного решения об оказании экстренной помощи или об отказе в ее оказании;

- при необходимости запрашивает у автора обращения, а также у третьих лиц, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт, дополнительные сведения и документы, относящиеся к существу обращения туриста;

- в течение часа с момента получения обращения об оказании экстренной помощи направляет обращение на оказание экстренной помощи в адрес Председателя Наблюдательного Совета Объединения с просьбой о созыве заседания Наблюдательного Совета;

- в связи с указаниями Председателя Наблюдательного Совета Объединения незамедлительно уведомляет членов Наблюдательного Совета Объединения о полученном обращении, а также о дате и времени заседания Наблюдательного Совета Объединения.

2.8. В порядке проверки достоверности сведений, изложенных в обращении на оказание экстренной помощи, Директор Объединения или лицо, его замещающее:

- связывается с представителями туроператора, о котором сообщается в обращении на оказание экстренной помощи;

- при подтверждении факта 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 запрашивает у туроператора сведения о количестве туристов, находящихся за рубежом, их местонахождении (страна, город, курорт, отель), информацию о перевозке туристов в Россию, размере задолженности перед поставщиками услуг в России и за рубежом, иные сведения, относящиеся к существу обращения туриста;

- при отсутствии подтверждения факта 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 запрашивает у туроператора письменное подтверждение фактов, свидетельствующих о том, что обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности с приложением копий подтверждающих документов;

- обращается к поставщикам услуг туроператора в России и за рубежом (авиакомпания, средства размещения, принимающие компании) и запрашивает письменные подтверждения фактов, свидетельствующих о надлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта с приложением подтверждающих документов;

- совершает иные необходимые действия.

2.9. Председатель Наблюдательного Совета Объединения в случае поступления обращения на оказание экстренной помощи обязан созвать заседание Наблюдательного Совета Объединения в пределах установленного законом 24-часового срока на принятие решения об оказании/отказе в оказании экстренной помощи.

2.10. В случае созыва Наблюдательного Совета Объединения в связи с обращением на оказание экстренной помощи:

- члены Наблюдательного Совета обязаны принять участие в заседании лично или через своего представителя;

- на заседании Наблюдательного Совета Объединения должны быть проанализированы данные, представленные Директором Объединения в порядке проверки достоверности изложенных в обращении туриста сведений, в том числе устанавливающие/опровергающие обстоятельства 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 иные обстоятельства, необходимые для вынесения обоснованного решения об оказании экстренной помощи или об отказе в ее оказании;

- на основании полученных от Директора Объединения данных Наблюдательный Совет Объединения выносит решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании;

- Наблюдательный Совет Объединения обязан вынести в письменной форме решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании не позднее 24 часов с момента получения Объединением обращения на оказание экстренной помощи;

- указанное решение принимается по форме, утвержденной Приказом Федерального агентства по туризму (Ростуризм) от 31.08.2020 г.

№ 263-Пр-20 «Об утверждении формы решения об оказании туристу экстренной помощи или отказе туристу в ее оказании и доводится Объединением до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.

- Объединение по требованию заявителя представляет заверенную копию решения об оказании туристу экстренной помощи или отказе туристу в ее оказании.

- Объединение не позднее 24 часов с момента принятия решения об оказании туристу экстренной помощи или отказе туристу в ее оказании уведомляет Федеральное агентство по туризму.

2.11. Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется Объединением за счет средств резервного фонда. Размер выплат из резервного фонда определяется исходя из фактических расходов на оказание экстренной помощи туристам.

Финансирование расходов на оказание экстренной помощи туристам осуществляется в соответствии с договорами, заключенными Объединением с третьими лицами (их объединениями), оказывающими отдельные услуги по перевозке и (или) размещению и другие услуги, необходимые для оказания туристу экстренной помощи.

2.12. Обо всех решениях Объединения, связанных с оказанием или отказом в оказании экстренной помощи, Директор Объединения не позднее 24 часов уведомляет Федеральное агентство по туризму с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

2.13. Объединение оказывает экстренную помощь туристам, изъявившим желание на получение экстренной помощи, на основании решения Наблюдательного Совета Объединения.

Оказание экстренной помощи осуществляется с привлечением третьих лиц, с которыми Объединением заключены договоры.

2.14. Решения Наблюдательного Совета Объединения об оказании экстренной помощи или об отказе в ее оказании незамедлительно размещаются на сайте Директором Объединения.

2.15. Директор Объединения обязан вести учет выплат (отказов в их осуществлении) из средств резервного фонда на бумажных и электронных носителях, в том числе с использованием автоматизированных информационных систем и технологий.

2.16. В случае возникновения ситуации, связанной с неисполнением 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, влекущей необходимость оказания экстренной помощи туристам, туроператор обязан незамедлительно направить соответствующее обращение в Объединение с указанием обязательных сведений, необходимых в порядке п. 2.1. настоящего регламента для принятия решения об оказании экстренной помощи.

Туроператор, обязан в срок не позднее часа с момента обращения Директора Объединения или лица его замещающего представить в Объединение в письменной форме все запрошенные в порядке п. 2.8. настоящего регламента необходимые сведения с приложением подтверждающих документов.

### **3. Заключительные положения.**

3.1. В случае внесения изменений в Правила, требующих изменения настоящего регламента, Председатель Наблюдательного Совета обязан незамедлительно созвать заседание Наблюдательного Совета Объединения с целью принятия решения о внесении изменений в настоящий регламент.

3.2. В случае выявления противоречия настоящего регламента Правилам, Объединение при оказании экстренной помощи обязано руководствоваться Правилами.

**Обращение**  
на оказание экстренной помощи

В порядке, предусмотренном, Постановлением Правительства РФ от 11.08.2020 г. № 1209 «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма» (далее Правила оказания экстренной помощи), в связи с неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в части не оказания 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 прошу Вас оказать мне экстренную помощь.

Согласно Правилам оказания экстренной помощи, сообщаю следующую необходимую информацию о себе (и сопровождающих меня лицах) и об обстоятельствах возникновения необходимости в оказании экстренной помощи:

1. Ф.И.О. туриста (туристов) полностью (обращение от имени несовершеннолетних детей заполняется и подписывается родителем или иным законным представителем):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_;

2. Адрес местонахождения туриста (туристов):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_;

3. Номер и дата заключения договора о реализации турпродукта, наименование туроператора (турагента):

\_\_\_\_\_;

4. Контактная информация заявителя (-ей) (телефон, e-mail):

\_\_\_\_\_;

5. Обстоятельства (факты), свидетельствующие о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Подписывая настоящее Обращение, я подтверждаю, что ознакомлен(-а) с положениями Федерального закона № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", представленными на оборотной стороне Обращения, о том, что принадлежащее мне право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии, переходит к Ассоциации, а также выражаю свое согласие на обработку Ассоциацией моих персональных данных.

В случае необходимости оказания туристу (туристам) экстренной помощи, турист (туристы) заполняет(-ют) данную рекомендованную форму Обращения на оказание экстренной помощи, и направляет(-ют) Обращение любым доступным способом (e-mail, факс, почта и др.) в адрес Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» (далее Ассоциация) с приложением копий следующих документов:

1. Копии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2. Копии договора о реализации туристского продукта.

Контактные данные Ассоциации указаны на обороте настоящего Обращения.

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
подпись Ф.И.О. полностью

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
подпись Ф.И.О. полностью

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
подпись Ф.И.О. полностью

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
подпись Ф.И.О. полностью

## Информационная памятка туриста

Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (далее – «Ассоциация») является некоммерческой организацией, представляющей собой единое общероссийское объединение, которое основано на принципе обязательного членства юридических лиц, осуществляющих на территории Российской Федерации туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, и действует в целях оказания экстренной помощи туристам в соответствии с **Федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».**

### Контактные данные Ассоциации:

Адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47, Email: secretary@tourpom.ru

Телефон, факс: +7 (499) 678-12-03

В соответствии с п.п. 1-5 **Постановления Правительства РФ от 11.08.2020 г. № 1209 «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма»**, турист вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств резервного фонда Ассоциации.

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, 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, при условии, что указанный турист заключил или в отношении него иным лицом заключен договор о реализации туристского продукта с туроператором, который является членом объединения туроператоров или с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором.

Экстренная помощь оказывается Ассоциацией туристу безвозмездно на основании обращения, которое может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения и должно содержать в себе указание на фамилию, имя и отчество туриста (туристов), адрес места нахождения туриста (туристов), номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента), контактную информацию автора обращения, обстоятельства (факты), свидетельствующие о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению. Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров в течение 24 часов.

В соответствии со ст. 11.5 **Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»** в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма на оказание экстренной помощи туристу, к объединению туроператоров в сфере выездного туризма переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

В соответствии со ст. 17.5 **Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»**, для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе в пределах размера финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

К требованию турист и (или) иной заказчик прилагают следующие документы:

- Копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
- Копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);
- Документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) иного заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.
- Договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.