Памятка потребителю

Оказание экстренной помощи туристам

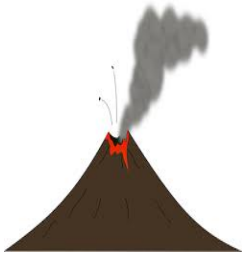
Экстренная помощь туристам представляет собой действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), в случае неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Объединение туроператоров в сфере выездного туризма – это некоммерческая организация, которая действует в целях оказания экстренной помощи туристам.

Таким объединением является ассоциация «ТУРПОМОЩЬ»:

- адрес: г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47,
- тел: +7 (499) 678-12-03 (круглосуточно),
- Email: secretary@tourpom.ru;
- официальный сайт www.tourpom.ru.

Правила оказания экстренной помощи туристам утверждены Постановлением Правительства РФ от 11.08.2020 N 1209.



Правила оказания экстренной помощи не распространяются на случаи эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья

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.

Экстренная помощь оказывается за счет средств резервного фонда Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» в случае неплатежеспособности (банкротстве) туроператора, с которым у туриста заключен договор.

Экстренная помощь оказывается туристу безвозмездно.

При заключении договора оказания туристских услуг с выездом за пределы РФ туроператор обязан письменно информировать туриста о возможности обращения за экстренной помощью с указанием контактной информации объединения туроператоров в сфере выездного туризма

Администрация городского округа
Заречный
20.03.2023
Вх.№ 108-01-40/1962

Оказание экстренной помощи туристу

- перевозка туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом);
- оплата услуг по размещению туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия на условиях договора о реализации туристского продукта;
- доставка 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 медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, а также правовой помощи;
- обеспечение хранения багажа.

Для получения экстренной помощи турист должен обратиться в ассоциацию «Турпомощь» и предоставить информацию:

- фамилия, имя и отчество туриста (туристов);
- адрес места нахождения туриста (туристов);
- номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента);
- контактная информация 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.

Обращение может быть направлено в объединение туроператоров любым доступным способом, позволяющим установить заявителя. Обращение в «Турпомощь» можно сделать по круглосуточному телефону или через форму на официальном сайте

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается объединением туроператоров не позднее 24 часов с момента получения объединением туроператоров обращения туриста. Указанное решение доводится объединением туроператоров до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.

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

Решение об оказании туристу экстренной помощи или отказе туристу в ее оказании может быть обжаловано в судебном порядке.

Отличие экстренного случая от страхового случая

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.

Страховой случай - это 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.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке http://кц66.рф).**

Единый консультационный центр Роспотребнадзора
8-800-555-49-43

Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области». При использовании памятки ссылка на сайт www.66.rospotrebnadzor.ru обязательна