

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27 февраля 2013 г. №162

МОСКВА

**Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил
финансирования расходов на оказание экстренной
помощи туристам из компенсационного фонда**

В соответствии с частью пятой статьи 4 и частью шестой статьи 11⁴ Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации **постановляет:**

Утвердить прилагаемые:

Правила оказания экстренной помощи туристам;

Правила финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда.

Председатель Правительства
Российской Федерации

Д.Медведев

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 27 февраля 2013 г. № 162

П Р А В И Л А

оказания экстренной помощи туристам

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания некоммерческой организацией, имеющей статус объединения туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров), экстренной помощи туристу, туристам, организованной группе туристов (далее - турист).

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Действие настоящих Правил не распространяется на случаи эвакуации по решению Президента Российской Федерации российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья.

2. Экстренная помощь оказывается туристу, который заключил или в отношении которого иным лицом, заказывающим туристский продукт от имени туриста (далее - иной заказчик), заключен договор о реализации туристского продукта:

с туроператором, который является членом объединения туроператоров (далее - туроператор);

с турагентом, действующим на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором (далее - турагент).

Экстренная помощь оказывается туристу в соответствии с договорами, заключенными объединением туроператоров с третьими лицами (их объединениями), оказывающими отдельные услуги по

перевозке и (или) размещению и другие услуги, необходимые для оказания туристу экстренной помощи.

3. Объединение туроператоров 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 настоящими Правилами.

Финансирование мероприятий по оказанию экстренной помощи осуществляется объединением туроператоров за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров.

Обращение туриста может быть направлено в объединение туроператоров любым способом, позволяющим установить автора обращения.

4. Оказание экстренной помощи включает в себя:

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

б) 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;

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

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

д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;

е) обеспечение хранения багажа.

5. Обращение туриста должно содержать следующую информацию:

а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов);

б) адрес места нахождения туриста (туристов);

в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента);

г) контактная информация автора обращения;

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

6. При рассмотрении обращения туриста объединение туроператоров:

проверяет достоверность изложенных в обращении туриста сведений, в том числе устанавливает обстоятельства невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, а также иные обстоятельства, необходимые для вынесения обоснованного решения об оказании экстренной помощи или об отказе в ее оказании;

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

Объединение туроператоров в соответствии с федеральными законами "О персональных данных" и "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" принимает меры, необходимые для обеспечения безопасности информации о полученных объединением туроператоров в процессе оказания экстренной помощи персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.

7. 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.

8. Экстренная помощь не оказывается туристу в случае, если:

- а) обращение туриста не содержит сведений, указанных в пункте 5 настоящих Правил;
- б) обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности;
- в) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 настоящих Правил;
- г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи.

9. Отказ по основаниям, не предусмотренным пунктом 8 настоящих Правил, не допускается.

10. По результатам рассмотрения обращения туриста объединение туроператоров принимает в письменной форме решение об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи.

Объединение туроператоров обязано предоставить заверенную копию решения об оказании экстренной помощи или об отказе в оказании экстренной помощи по требованию 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.

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

12. Форма документа, содержащего решение об оказании экстренной помощи, устанавливается Федеральным агентством по туризму.

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

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 27 февраля 2013 года № 162

П Р А В И Л А

финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда

1. Настоящие Правила определяют порядок финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристу, туристам, организованной группе туристов (далее - турист) за счет средств компенсационного фонда некоммерческой организации, имеющей статус объединения туроператоров в сфере выездного туризма (далее соответственно - компенсационный фонд, объединение туроператоров).

2. Финансирование расходов на оказание экстренной помощи туристам за счет средств компенсационного фонда осуществляется в форме оплаты объединением туроператоров услуг по перевозке и (или) размещению и других услуг, необходимых для оказания туристу экстренной помощи.

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

4. Размер выплат из компенсационного фонда определяется исходя из фактических расходов на оказание экстренной помощи туристам в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

5. Основанием для финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам является решение объединения туроператоров.

6. Объединение туроператоров обязано вести учет выплат (отказов в их осуществлении) из средств компенсационного фонда на бумажных и электронных носителях, в том числе с использованием автоматизированных информационных систем и их технологий.