

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ

1. 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.

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.

2. Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста, и (или) Иного заказчика, и (или) органа государственной власти РФ, и (или) органа государственной власти субъекта РФ, и (или) органа местного самоуправления, и (или) Туроператора, и (или) Турагента (далее – «Обращение туриста») в порядке, установленном настоящими Правилами.

3. 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 РФ 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. 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.

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

а) Обращение туриста не содержит необходимых сведений;

б) Обращение туриста содержит сведения, не соответствующие действительности;

в) в случае эвакуации по решению Президента РФ российских туристов с территории иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья;

г) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи.