**Памятка туристу о получении экстренной помощи и возмещению причиненного ущерба**

**1. Если Вы уже выехали за рубеж.**

Турист, находящийся за пределами Российской Федерации, вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (www.tourpom.ru, тел.: +7 (499) 678-12-03 (круглосуточно)).

Туристы имеют право на получение следующей экстренной помощи:

- перевозка туриста в место окончания путешествия;

- обеспечение 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;

- доставка туриста от места расположения гостиницы в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);

- организация питания туриста с учетом физиологических норм питания человека;

- обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;

- обеспечение хранения багажа (более подробную информацию можно получить на сайте «ТУРПОМОЩИ».

 Обращение туриста должно содержать следующую 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 невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

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

**2. Вы понесли убытки от деятельности туроператора.**

 *В случае невозможности исполнения туроператором всех обязательств по заключенным договорам о реализации туристского продукта туроператор обязан прекратить заключение новых договоров о реализации туристского продукта, в том числе обеспечить прекращение их заключения турагентами, реализующими туристский продукт, сформированный таким туроператором, направить информацию о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения обязательств по договорам о реализации туристского продукта в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, в объединение туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления туроператорской деятельности в сфере выездного туризма), в организацию, предоставившую туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, а также разместить эту информацию на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".*

В случае объявления о прекращении деятельности в связи с невозможностью исполнения обязательств обязанность по возврату денежных средств, уплаченных туристом, возлагается на организацию, застраховавшую гражданскую ответственность туроператора, либо организацию, предоставившую банковскую гарантию.

Для получения выплат необходимо:

- обратиться в организацию, предоставившую финансовое обеспечение туроператору, с письменным требованием о выплате, которое должно включать:

1) Ф.И.О. туриста, заключившего договор, а также его контактные данные (почтовый и электронный адреса, телефон);

2) дату выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;

3) номер договора о реализации туристского продукта, дату его заключения, а также даты начала и окончания тура;

4) наименования туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности;

5) информацию об обстоятельствах, свидетельствующих о неоказании услуг по перевозке или размещению или о наличии недостатков по данным услугам;

6) размер реального ущерба, причиненного туристу;

7) реквизиты документа, подтверждающие отказ туроператора добровольно возместить туристу причиненный реальный ущерб, и (или) номер и дату вступившего в силу судебного решения о возмещении туроператором реального ущерба - если требование предъявляется по банковской гарантии;

8) банковские реквизиты для перечисления средств возмещения.

К требованию необходимо приложить копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста; копию договора о реализации туристского продукта; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование о денежной выплате не позднее 30 календарных дней после дня получения от туриста вышеуказанного требования и необходимых документов.

Если требование не удовлетворено или удовлетворено частично, при наличии у туроператора нескольких страховщиков или гарантов турист вправе обратиться к другому из них в размере части требования, оставшейся неудовлетворенной.

Получение денежной выплаты не лишает туриста права требовать от туроператора выплаты штрафов, пеней, возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

 Законодательством также предусмотрена возможность заявлять требования о возврате денежных средств за путевку, предусматривающую выезд за рубеж, объединению туроператоров в сфере выездного туризма («ТУРПОМОЩЬ»). При этом порядок обращения за денежной выплатой зависит от размера фонда персональной ответственности туроператора.

Для получения выплат необходимо обратиться в объединение туроператоров с письменным требованием о выплате возмещения в течение 90 рабочих дней с установленной объединением даты начала сбора требований.

Уведомление о начале сбора требований размещается на сайте «ТУРПОМОЩИ».

Решение о выплате денежного возмещения «ТУРПОМОЩЬ» принимает в течение 10 рабочих дней по истечении срока сбора требований. В течение последующих 10 рабочих дней денежное возмещение перечисляется на банковский счет туриста.

**Полезные ресурсы:**

<http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos> - памятки для туристов на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей

<https://www.russiatourism.ru/contents/turistam/zashchita-prav-turistov/zashita-prav-turistov/> - раздел "защита прав туристов" на официальном сайте Федерального агентства по туризму Российской Федерации

<http://www.tourpom.ru/> - объединение туроператоров в сфере выездного туризма

<https://www.russiatourism.ru/operators/> - единый федеральный реестр туроператоров