



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11 августа 2020 г. № 1209

МОСКВА

### 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

В соответствии с частью пятой статьи 4 и частью восьмой статьи 11<sup>4</sup> Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т** :

1. Утвердить прилагаемые:

Правила оказания экстренной помощи туристам;

Правила финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г.

Председатель Правительства  
Российской Федерации



М.Мишустин

**УТВЕРЖДЕНЫ**  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 11 августа 2020 г. № 1209

**П Р А В И Л А**  
**оказания экстренной помощи туристам**

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия оказания некоммерческой организацией, имеющей статус объединения туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров), 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), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 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 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, заключен договор о реализации туристского продукта:

с туроператором, который является членом объединения туроператоров;

с турагентом, действующим на основании указанного договора со сформировавшим туристский продукт туроператором.

3. Объединение туроператоров оказывает экстренную помощь туристу безвозмездно на основании обращения туриста. В случае невозможности направления туристом обращения на основании обращения иного лица, заказывающего туристический продукт от имени туриста, и (или) органа государственной власти Российской Федерации, и (или) туроператора, и (или) турагента (далее соответственно - заявитель, обращение) объединение туроператоров оказывает экстренную помощь в порядке, установленном настоящими Правилами.

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

Обращение может быть направлено в объединение туроператоров любым доступным способом, позволяющим установить заявителя.

4. Оказание экстренной помощи туристам включает в себя:

а) 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) (далее - перевозка);

б) 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;

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) обеспечение оказания туристу медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, а также правовой помощи и иных видов неотложной помощи;

д) обеспечение хранения багажа.

5. Обращение должно содержать следующую информацию:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) туриста;

б) адрес места нахождения туриста;

в) реквизиты (дата, номер (при наличии) договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора и (или) турагента в соответствии с договором о реализации туристского продукта;

г) контактная информация (номер телефона и (или) адрес электронной почты) заявителя;

д) 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.

6. При рассмотрении обращения объединение туроператоров:

проверяет достоверность изложенных в обращении сведений, в том числе устанавливает обстоятельства неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению;

запрашивает при необходимости у заявителя, а также у третьих лиц, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт, дополнительные сведения и документы.

Объединение туроператоров в соответствии с Федеральным законом "О персональных данных" и Федеральным законом "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. Объединение туроператоров не позднее 24 часов с момента получения обращения принимает решение об оказании туристу экстренной помощи или отказе туристу в ее оказании.

О принятом решении объединение туроператоров информирует заявителя незамедлительно любым доступным способом.

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

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

9. Форма решения об оказании туристу экстренной помощи или отказе туристу в ее оказании устанавливается Федеральным агентством по туризму и размещается на официальном сайте объединения туроператоров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

10. Решение об отказе в оказании туристу экстренной помощи принимается по следующим основаниям:

а) обращение не содержит сведений, указанных в пункте 5 настоящих Правил;

б) обращение содержит сведения, не соответствующие действительности;

в) установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии основания для оказания экстренной помощи;

г) установлены обстоятельства, указанные в абзаце третьем пункта 1 настоящих Правил.

11. Отказ по основаниям, не предусмотренным пунктом 10 настоящих Правил, не допускается.

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

---

**УТВЕРЖДЕНЫ**  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 11 августа 2020 г. № 1209

**П Р А В И Л А**  
**финансирования расходов на оказание экстренной помощи**  
**туристам из резервного фонда объединения туроператоров**  
**в сфере выездного туризма**

1. Настоящие Правила определяют порядок финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма (далее соответственно - объединение туроператоров, резервный фонд).

2. Финансирование расходов на оказание экстренной помощи туристам за счет средств резервного фонда осуществляется объединением туроператоров в форме оплаты услуг по перевозке и (или) размещению третьим лицам, оказывающим такие услуги (далее - третьи лица), и других услуг, необходимых для оказания туристу экстренной помощи.

3. Финансирование расходов на оказание экстренной помощи туристам осуществляется в соответствии с договорами, заключенными между объединением туроператоров и третьими лицами.

4. Размер выплат из резервного 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, принятое в соответствии с Правилами оказания экстренной помощи туристам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 11 августа 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".

6. Объединение туроператоров ведет учет выплат (отказов в их осуществлении) из средств резервного фонда на основании договоров, указанных в пункте 3 настоящих Правил.

7. Выплаты из средств резервного фонда осуществляются объединением туроператоров в сроки, предусмотренные договорами, указанными в пункте 3 настоящих Правил.

---