

С 04.04.2013г. ООО «РЖД Тур» является членом Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (далее – Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ», Объединение).

Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» представляет собой объединение туроператоров в сфере выездного туризма, и действует в целях оказания экстренной помощи российским туристам за рубежом, оказавшимся в экстренной ситуации по причине финансовой несостоятельности туроператора.

Экстренная помощь осуществляется Объединением за счет средств резервного фонда Объединения 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 договорам о реализации туристского продукта.

Обращение туриста в Объединение направляется способом, позволяющим установить автора обращения и 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 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.

Объединение проверяет достоверность изложенных в обращении туриста 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, 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.

В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ к Объединению переходит принадлежащее туристу право требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных Объединением на оказание экстренной помощи туристу.

За оказанием экстренной помощи турист может обратиться в Объединение:

- по адресу: Россия, 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.47;
- по телефону +7 (499) 678-12-03 (круглосуточно);
- по электронной почте: secretary@tourpom.ru;
- сайт объединения: <http://www.tourpom.ru>.