

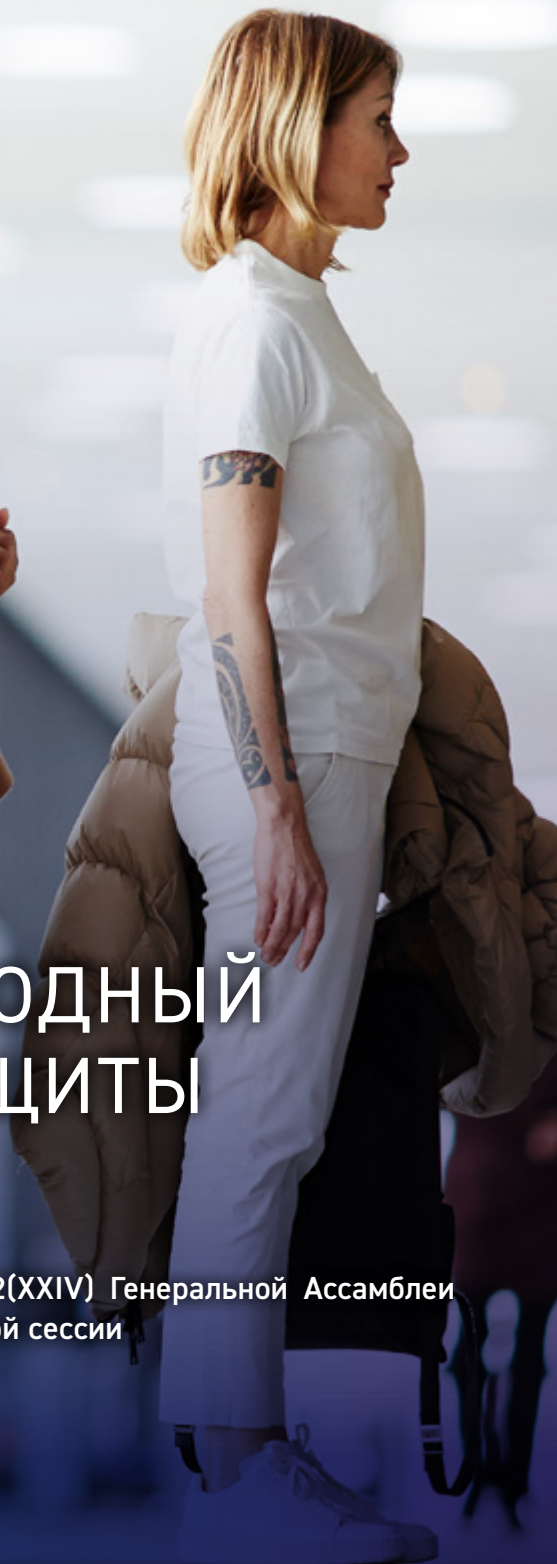


**UNWTO**

Всемирная туристская организация

# МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОДЕКС ЗАЩИТЫ ТУРИСТОВ

Принят резолюцией A/RES/732(XXIV) Генеральной Ассамблеи ЮНВТО на её двадцать четвертой сессии



Copyright © 2022, Всемирная туристская организация ( ЮНВТО )  
Авторское право, фотография на обложке © Pressmaster | Dreamstime.com

### Международный кодекс защиты туристов

ISBN ( напечатанная версия ): 978-92-844-2349-1

ISBN ( электронная версия ): 978-92-844-2350-7

DOI: 10.18111/9789284423507

Опубликовано Всемирной туристской организацией, Мадрид, Испания

Первое издание 2022

Все права защищены

Названия, используемые в настоящей публикации, и изложение в ней материала не являются выражением какого-либо мнения Секретариата Всемирной туристской организации ни о правовом статусе любой страны, территории, города или района, или их властей, ни о делимитации их границ.

World Tourism Organization ( UNWTO )

Calle del Poeta Joan Maragall, 42

28020 Madrid

Spain

Тел.: ( +34 ) 915 678 100

Факс: ( +34 ) 915 713 733

Вебсайт: [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

Email: [info@unwto.org](mailto:info@unwto.org)

Отсылка к источнику:

Всемирная туристская организация (2022), *Международный кодекс защиты туристов*, версия на русском языке, ЮНВТО, Мадрид,

DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423507>.

**Citation:** World Tourism Organization (2022), *International Code for the Protection of Tourists, Russian version*, UNWTO, Madrid,

DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423507>.

Все публикации ЮНВТО защищены авторским правом. В связи с этим и если не указано иное, никакая часть публикации ЮНВТО не может воспроизводиться, храниться в поисковой системе или использоваться в какой-либо иной форме или каким-либо иным образом, будь то электронным или механическим, включая фотокопирование, микрофильмирование, сканирование, без предварительного разрешения в письменной форме. ЮНВТО поощряет распространение ее работы и положительно рассмотрит запросы относительно получения разрешений, лицензирования и переводов, связанных с публикациями ЮНВТО.

За разрешениями на фотокопирование материалов ЮНВТО следует обращаться по адресу: CEDRO, Centro Español de Derechos Reprográficos (CEDRO)

Тел.: (+34) 913 08 63 30

Calle Alcalá, 26, 3º

Факс: (+34) 913 08 63 27

28014 Madrid

Вебсайт: <http://www.cedro.org>

Spain

Email: [cedro@cedro.org](mailto:cedro@cedro.org)

За разрешениями на воспроизведение публикаций ЮНВТО за пределами Испании просьба обращаться к одной из партнерских организаций CEDRO, с которыми заключены двусторонние соглашения (см.: [www.cedro.org/english?lng=en](http://www.cedro.org/english?lng=en)).

Что касается остальных стран, равно как всех прочих разрешений, запросы следует направлять непосредственно во Всемирную туристскую организацию. Формы запросов находятся по адресу: [www.unwto.org/unwto-publications](http://www.unwto.org/unwto-publications).

# МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОДЕКС ЗАЩИТЫ ТУРИСТОВ

ПРИНЯТ РЕЗОЛЮЦИЕЙ A/RES/732(XXIV) ГЕНЕРАЛЬНОЙ АССАМБЛЕИ ЮНВТО НА ЕЁ  
ДВАДЦАТЬ ЧЕТВЕРТОЙ СЕССИИ

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Глава первая   Определения и пояснения</b> .....	<b>6</b>	<b>Часть III, Принципы защиты туристов при оказании цифровых туристских услуг</b> .....	<b>30</b>
<b>A. Определения</b> .....	<b>7</b>	Введение .....	30
<b>B. Пояснения</b> .....	<b>8</b>	Принципы.....	30
<b>Глава вторая   Помощь международным туристам в чрезвычайных ситуациях</b> .....	<b>10</b>	<b>Глава четвертая   Международное урегулирование споров в сфере путешествий и туризма с помощью альтернативных средств разрешения споров</b> .....	<b>34</b>
<b>Часть I, Принципы</b> .....	<b>11</b>	Введение .....	35
<b>Часть II, Рекомендации</b> .....	<b>13</b>	<b>A. Принципы:</b> .....	<b>36</b>
<b>A. Предотвращение</b> .....	<b>13</b>	<b>B. Рекомендации</b> .....	<b>37</b>
<b>B. Информация</b> .....	<b>14</b>	<b>C. Рекомендации, связанные с чрезвычайными ситуациями</b> .....	<b>38</b>
<b>C. Помощь</b> .....	<b>14</b>		
<b>D. Репатриация</b> .....	<b>16</b>	 	
 		<b>Глава пятая   Механизмы присоединения к Международному кодексу защиты туристов и применения его рекомендаций</b> .....	<b>40</b>
<b>Глава третья   Защита туристов в договорах</b> .....	<b>18</b>	<b>A. Добровольное присоединение к Кодексу</b> .....	<b>41</b>
<b>Часть I, Минимальные стандарты защиты туристов</b> .....	<b>19</b>	<b>B. Взаимосвязь с национальным законодательством и международными соглашениями</b> .....	<b>41</b>
Рекомендации .....	19	<b>C. Мониторинг и отчетность</b> .....	<b>42</b>
<b>A. Преддоговорная информация</b> .....	<b>19</b>	<b>D. Оценка и интерпретация</b> .....	<b>43</b>
<b>B. Договорная информация</b> .....	<b>21</b>	<b>E. Коммуникация с общественностью</b> .....	<b>43</b>
<b>C. Расторжение договора об оказании туристских услуг до начала оказания услуг</b> .....	<b>22</b>		
<b>D. Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств</b> ....	<b>23</b>		
<b>E. Защита на случай неплатежеспособности поставщика туристских услуг</b> .....	<b>24</b>		
<b>F. Право на доступ к правосудию</b> .....	<b>24</b>		
<b>Часть II, Договорные вопросы, связанные с чрезвычайными ситуациями</b> .....	<b>25</b>		
Рекомендации .....	25		
<b>A. Предотвращение</b> .....	<b>25</b>		
<b>B. Расторжение договора об оказании туристских услуг</b> .....	<b>26</b>		
<b>C. Ваучеры</b> .....	<b>28</b>		
<b>D. Государственная финансовая поддержка поставщиков туристских услуг</b> .....	<b>29</b>		

# ВЫРАЖЕНИЕ ПРИЗНАТЕЛЬНОСТИ

Настоящий Кодекс был подготовлен Комитетом по разработке Международного кодекса защиты туристов, учрежденным решением 4(СХII), принятым Исполнительным советом на его 112-й сессии, состоявшейся в Тбилиси, Грузия, 15–17 сентября 2020 года.

При выполнении своего мандата Комитет опирался на поддержку группы независимых экспертов, обладающих международно признанным юридическим опытом в области законодательства, регулирующего путешествие и туризм и защиту прав потребителей, и регулярно получал материалы как от присоединившихся членов ЮНВТО, так и от ряда наблюдателей, представляющих широкий круг международных организаций и частных заинтересованных сторон<sup>1</sup>.

ЮНВТО благодарит следующих членов консультативной группы экспертов за их ценный технический вклад и экспертные знания:

г-на Диего Аугусто Бенитеса, профессора туристского права Национального университета Рио-Негро (Аргентина), г-на Джона Дж. Даунса, консультанта по международному туристскому праву; г-на Хулио Факала, профессора туристского права Республиканского университета (Уругвай), эксперта по туристскому праву, советника Юридической обсерватории туризма; г-жу Клаудию Лиму Маркес, декана и профессора международного частного права Федерального университета Риу-Гранди-ду-Сул (Бразилия); г-на

Франческо Моранди, профессора туризма и транспортного права Университета Сассари (Италия), адвоката; г-жу Сару Прагер, барристера коллегии адвокатов Англии и Уэльса; г-жу Кристину Рифа, профессора права юридического факультета Редингского университета (Великобритания); г-на Хай Энь Шэня, доцента Китайского университета политических наук и права (Китай); и г-жу Шарлотту Уэзи Месикано Малонда, Судью Коммерческого суда – Высшего суда.

ЮНВТО выражает особую благодарность г-ну Бенитесу, г-ну Моранди и г-же Месикано Малонда за их ценный технический вклад и экспертные знания, которые помогли в разработке Рекомендаций по оказанию помощи международным туристам в чрезвычайных ситуациях, опубликованных Секретариатом ЮНВТО в рамках решения СЕ/DEC/4(СХII), принятого Исполнительным советом на его 112-й сессии, состоявшейся в Тбилиси (Грузия) 15–17 сентября 2020 года.

Кроме того, ЮНВТО выражает особую благодарность г-же Лиме Маркес за ее значительный вклад в разработку главы четвертой «Международное урегулирование споров в сфере путешествий и туризма с помощью альтернативных средств разрешения споров» Международного кодекса защиты туристов в виде технических материалов и экспертных знаний и доступа к исследовательским материалам.

<sup>1</sup> В качестве наблюдателей в деятельности Комитета по разработке Международного кодекса защиты туристов участвовали: Allianz Partners; Ассоциация карибских государств (АКГ); Содружество наций; Expedia Group; Европейская комиссия (Генеральный директорат по вопросам внутреннего рынка, промышленности, предпринимательства и МСП и Генеральный директорат юстиции соответственно); Европейская ассоциация гарантийных фондов путешествий и туризма (EGFATT); Европейская Ассоциация турагентств и туроператоров (ЕСТАА); Гаагская конференция по международному частному праву (НССН); Торговая ассоциация гостиниц, ресторанов и кафе ЕС (HOTREC); Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA); Международная организация гражданской авиации (ИКАО); Международный форум юристов в сфере туризма и путешествий (IFTTA); Международная ассоциация гостиниц и ресторанов (IH&RA); Ассоциация международного права (АМП); Международная организация по стандартизации (ИСО); Международная организация социального туризма (ИСТО); Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД); и Всемирный комитет по этике туризма (WСТЕ).

# ПРЕДИСЛОВИЕ

ГЕНЕРАЛЬНОГО СЕКРЕТАРЯ,  
ZURAB POLOLIKASHVILI  
ВСЕМИРНАЯ ТУРИСТСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ (ЮНВТО)



Неопределенность и дефицит доверия в сфере путешествий – одни из самых больших проблем, с которыми мы сталкиваемся, работая над восстановлением туризма. Кризис, связанный с COVID-19, продемонстрировал отсутствие международной правовой базы для оказания помощи международным туристам в чрезвычайных ситуациях. Он также четко показал отсутствие какого-либо единообразия на международном уровне в отношении защиты прав потребителей туристских услуг.

Во время кризиса закрытие границ, нередко без достаточного заблаговременного уведомления, привело к тому, что сотни тысяч туристов оказались в затруднительном положении. Были отменены миллионы рейсов, вскоре произошло ухудшение ситуации, что еще больше подорвало уверенность туристов, особенно в отношении их прав на помощь в чрезвычайных ситуациях и их прав потребителей в целом.

С этой целью ЮНВТО ведет деятельность, направленную на поддержание усилий, прилагаемых нашими государствами-членами для восстановления доверия и активизации восстановления туризма посредством формирования общей и гармонизированной рамочной основы для защиты туристов в чрезвычайных ситуациях и для защиты прав потребителей туристов в мире после пандемии COVID-19. Мы сможем возобновить туризм только в том случае, если восстановим доверие к путешествиям; в путешествиях люди хотят чувствовать себя в безопасности и ощущать, что о них заботятся.

Участие более 100 государств-членов, а также международных организаций и ведущих бизнес-групп в работе Комитета по разработке Международного кодекса защиты туристов обеспечило ЮНВТО беспрецедентный

уровень поддержки для направления совместных усилий государственного и частного секторов в решении значительных проблем, вызванных упомянутым кризисом.

Мы уверены, что Международный кодекс защиты туристов обеспечит для всех заинтересованных сторон в сфере туризма как из государственного, так и из частного сектора наличие практического руководства по оказанию помощи туристам, затронутым чрезвычайными ситуациями, включая, среди прочего, чрезвычайные ситуации в области здравоохранения, и поможет разрабатывать и гармонизировать стандарты защиты прав потребителей на базе более прозрачной и эффективной рамочной основы. Нет никаких сомнений в том, что Международный кодекс защиты туристов обеспечит более полную правовую защиту туристов как потребителей и поможет людям чувствовать себя более безопасно и уверенно в международных поездках.

Я хотел бы призвать все государства-члены присоединиться к Международному кодексу защиты туристов, следовать его принципам и использовать его рекомендации в качестве отправной точки для восстановления доверия потребителей и достижения более справедливого и сбалансированного распределения ответственности между заинтересованными сторонами в сфере туризма.

Я абсолютно убежден, что создание стандартного набора минимальных стандартов защиты прав потребителей для туристов будет способствовать восстановлению доверия к международным путешествиям и эффективному и решительному преодолению всех проблем, с которыми сталкивается сектор в мире после COVID-19, с особым акцентом на благополучии и защите туристов.

# ВВЕДЕНИЕ

Принятый резолюцией 732 (XXIV) Генеральной Ассамблеи на ее 24-й сессии, проходившей в Мадриде, Испания, с 30 ноября по 3 декабря 2021 года, Международный кодекс защиты туристов (МКЗТ) представляет собой всеобъемлющий набор принципов и рекомендаций по защите туристов в чрезвычайных ситуациях и защите прав потребителей туристов, который направлен на гармонизацию минимальных международных стандартов и предоставление достаточных гарантий международным туристам в мире после пандемии COVID-19.

МКЗТ предназначен для правительств, государственных и частных заинтересованных сторон, а также самих туристов, и призван служить практическим руководством для всех тех субъектов как государственного, так частного сектора, которые имеют обязательства, несут ответственность и обладают обязанностями и правами в отношении вопросов, затрагиваемых Кодексом.

Он состоит из пяти глав, которые соответственно касаются вопросов (I) определений и пояснений; (II) помощи международным туристам в чрезвычайных ситуациях; (III) защиты туристов в договорах; (IV) международного урегулирования споров в сфере путешествий и туризма с помощью альтернативных средств разрешения споров; и (V) механизмов присоединения к Международному кодексу защиты туристов и применения его рекомендаций и содержат рекомендации по этим вопросам.

Посредством гармонизации на международном уровне минимальных стандартов защиты туристов в чрезвычайных ситуациях и защиты прав потребителей туристов МКЗТ стремится восстановить доверие потребителей и

повысить привлекательность сферы путешествий с целью формирования у туристов/путешественников чувства защищенности и с целью совершенствования договорных отношений между поставщиками и получателями различных туристских услуг.

Как документ мягкого права, не имеющий юридически обязательного характера, МКЗТ не создает обязательств для государств и не возлагает на них дополнительного бремени. Напротив, он призван поддержать усилия государств-членов по восстановлению доверия туристов и помочь им в ускорении процесса восстановления туризма путем предоставления правительствам рекомендаций в отношении предлагаемой политики, законодательства и нормативной практики на национальном уровне.

В этой связи государствам-членам как ЮНВТО, так и Организации Объединенных Наций предлагается присоединиться к МКЗТ и информировать Генерального секретаря ЮНВТО о своем намерении присоединиться к настоящему документу и впоследствии о любых конкретных действиях, предпринятых в этом отношении. Кроме того, заинтересованным сторонам в сфере туризма предлагается продвигать МКЗТ, следовать его принципам и, насколько это возможно, применять его соответствующие рекомендации посредством их интеграции в свои договорные документы, подписываемые с туристами, или прямой отсылки к ним в этих документах с целью укрепления доверия и уверенности туристов при бронировании поездки или туристской услуги.



# ГЛАВА ПЕРВАЯ

# Определения и пояснения

Примечание: определения и пояснения, включенные в главу первую, перечислены в алфавитном порядке английского языка.





## А. Определения

Для целей настоящего Кодекса, если иное не предусмотрено в отдельных положениях, применяются следующие определения:

1. **«Страна происхождения»** означает государство-член, гражданство которого имеет турист или в котором в момент наступления неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайной ситуации турист имеет свое основное и постоянное место жительства.
2. **«Чрезвычайная ситуация»** означает находящиеся вне контроля принимающей страны необычные, чрезвычайные или непредвиденные обстоятельства как природного, так и антропогенного характера, которые привели к необходимости оказания крупномасштабной помощи.
3. **«Экскурсант»** означает лицо, совершающее поездку, которая не включает ночевку в основном пункте назначения вне обычной для него/нее среды пребывания.
4. **«Принимающая страна»** означает государство-член, на территории которого возникло или имеет свои последствия неизбежное и чрезвычайное обстоятельство или чрезвычайная ситуация.
5. **«Туристская услуга»** означает предоставление любой из следующих услуг, оказываемых туристам отдельно или в сочетании друг с другом:
  - i. услуги по размещению, за исключением резидентского проживания;
  - ii. транспортные услуги;
  - iii. формирование и розничная продажа пакетов, посредничество и другие услуги, связанные с бронированием;
  - iv. туры, мероприятия, посещение достопримечательностей, экскурсии и события;
  - v. другие услуги, в основном предоставляемые туристам в их качестве туристов.
6. **«Поставщик туристских услуг»** означает любое физическое или юридическое лицо (независимо от того, находится ли оно в частной или государственной собственности), которое в основном продает, предлагает продать, предоставляет или обязуется предоставить туристскую услугу туристу отдельно или в пакете с другими услугами, которое действует, в том числе через любое другое лицо, действующее от его имени или по его поручению, в целях, связанных с их профессиональной деятельностью, предпринимательской деятельностью, ремеслом или профессией, в отношении предоставления туристских услуг.
7. **«Турист»** означает лицо, совершающее поездку, включающую ночевку в основном пункте назначения вне обычной для него/нее среды пребывания, на срок менее года, с любой основной целью (деловой целью, целью отдыха или другой личной целью), за

исключением цели трудоустройства резидентом в посещаемой стране или месте.

#### 8. «Неизбежные и чрезвычайные обстоятельства»

означают ситуацию, которая находится вне контроля стороны, ссылающейся на подобную ситуацию, и последствий которой нельзя было бы избежать даже в случае принятия всех разумных мер.

## В. Пояснения

Если иное не предусмотрено в отдельных положениях, для целей настоящего Кодекса применяются следующие пояснения:

1. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«альтернативное разрешение споров»** (также «АРС») означает урегулирование жалоб, связанных с путешествиями или туризмом, во внесудебном порядке с помощью беспристрастного органа по разрешению споров, который может быть как государственным, так и частным. АРС могут включать в себя омбудсменов, советы по рассмотрению жалоб самостоятельных или ассистируемых переговоров, примирение, медиаторство и обязывающий/необязывающий потребительский арбитраж, но не ограничиваются ими.
2. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«бизнес-пользователя»** означает любого поставщика туристских услуг, использующего онлайн-овые туристские платформы в целях или в ходе предоставления туристской услуги туристам.
3. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«цифровую туристскую услугу»** означает любую туристскую услугу, предоставляемую на расстоянии,

с помощью электронных средств и по просьбе получателя услуг, включая связанные с туристскими услугами услуги информационного общества и посредничество.

4. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«поставщика цифровых туристских услуг»** означает любое физическое или юридическое лицо, которое продает, предлагает продать, предоставляет или обязуется предоставить туристу туристскую услугу при помощи цифровых средств.
5. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«посредника»** означает любое не являющееся организатором физическое или юридическое лицо, которое продает или предлагает для продажи туристские услуги, поставляемые третьими лицами, или пакеты, сформированные организатором.
6. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«недискриминацию»** должна толковаться в соответствии с общими принципами равенства и недискриминации, признанными в международно-правовых документах Организации Объединенных Наций и ее специализированных учреждений, включая статью 7 Всеобщей декларации прав человека<sup>2</sup> и статью 1(1) Конвенции МОТ о дискриминации № 111<sup>3</sup>, но не ограничиваясь этими документами.
7. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«онлайн-овое разрешение споров»** (также «ОРС») означает форму определенного в пункте 1 выше альтернативного разрешения споров, в рамках которой для упрощения и ускорения урегулирования жалоб путешественников или туристов используются ИКТ и Интернет. ОРС может включать самостоятельные переговоры, ассистируемые

2 Организация Объединенных Наций (1948 год), Статья 7, Всеобщая декларация прав человека, принятая на 3-й сессии Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций в Париже 10 декабря 1948 года, доступна по ссылке: [www.un.org](http://www.un.org) [16.12.2021].

Статья 7: «Все люди равны перед законом и имеют право, без всякого различия, на равную защиту закона. Все люди имеют право на равную защиту от какой бы то ни было дискриминации, нарушающей настоящую Декларацию, и от какого бы то ни было подстрекательства к такой дискриминации».

3 Международная организация труда (1958), Статья 1(1)(а), С111 - Конвенция о дискриминации в области труда и занятий, 1958 год (№ 111), принятая на 42-й сессии КМП в Женеве 25 июня 1958 года, доступна по ссылке: [www.ilo.org](http://www.ilo.org) [16.12.2021].

Статья 1(1)(а): «В целях настоящей Конвенции термин «дискриминация» включает: всякое различие, недопущение или предпочтение, проводимое по признаку расы, цвета кожи, пола, религии, политических убеждений, национального происхождения или социальной принадлежности, приводящее к уничтожению или нарушению равенства возможностей или обращения в области труда и занятий; [...]»

переговоры, онлайнową медиацию и онлайнový арбитраж, но не ограничивается ими.

8. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«онлайнową туристскую платформу»** означает любой хостинговый сервис (в том числе сайты экономики совместного потребления, сайты совместного использования контента, социальные сети, магазины приложений, онлайнové торговые площадки, онлайнové сайты путешествий и размещения), который по запросу туриста или бизнес-пользователя хранит и/или распространяет информацию, связанную с туристскими услугами.
9. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«организатора»** означает любое физическое или юридическое лицо, которое формирует пакеты и продает их или предлагает их для продажи напрямую или через другое лицо или совместно с другим лицом, кроме как на нерегулярной основе и не для извлечения прибыли.
10. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«оператора»** означает любое физическое или юридическое лицо, которое управляет онлайновой туристской платформой с целью или в ходе предоставления туристу туристской услуги.
11. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«услуги проката»** может включать в себя прокат автомобилей, моторных транспортных средств, велосипедов или оборудования для развлечения туристов, но не ограничивается ими.
12. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«поставщика туристских услуг»**, в соответствии с определением, приведенным в разделе А настоящей главы, должна толковаться как любое физическое или юридическое лицо, которое юридически зарегистрировано в качестве поставщика туристских услуг или иным образом признано таковым компетентными органами в соответствии с правовой базой, регулирующей соответствующие туристские услуги в каждой стране.
13. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«туриста»**, в соответствии с определением,

приведенным в разделе А настоящей главы, одновременно является ссылкой и на «экскурсанта».

14. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«транспортные услуги»** может включать в себя услуги железнодорожных, автомобильных, водных, воздушных или космических пассажирских перевозок, а также любые другие услуги пассажирских перевозок, описанные в соответствующих действующих международных соглашениях, участником которых является страна, но не ограничивается ими.
15. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«неизбежные и чрезвычайные обстоятельства»** может включать в себя не зависящие от воли стороны гражданские беспорядки, другие серьезные проблемы в области безопасности, такие как терроризм, значительные риски для здоровья человека, такие как непредвиденная вспышка серьезного заболевания в месте путешествия или в непосредственной близости от него, стихийные бедствия, такие как наводнения, землетрясения или погодные условия, которые делают невозможным безопасное путешествие в место назначения, согласованное в договоре о туристском обслуживании, а также любые другие ситуации, описанные в соответствующих действующих международных соглашениях, участником которых является страна, но не ограничиваются ими.
16. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«ваучеры»**, которые поставщик туристских услуг предлагает туристу в качестве альтернативы денежному возмещению (возврату денежных средств), может включать предоплаченные купоны, подарочные карты, дорожные чеки или бесплатные билеты, но не ограничивается ими.
17. Для целей настоящего Кодекса любая ссылка на **«находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении туристов»** может включать в себя туристов с ограниченной подвижностью, инвалидностью, особыми требованиями в отношении доступа, несовершеннолетних или пожилых людей, но не ограничивается ими.



# ГЛАВА ВТОРАЯ

## Помощь международным туристам в чрезвычайных ситуациях

# ЧАСТЬ I

## ПРИНЦИПЫ

### 1. Гармонизация:

Необходимость выработки общего глобального подхода и гармонизации политики и практики в отношении оказания помощи международным туристам в чрезвычайных ситуациях, с тем чтобы все международные туристы имели надлежащую степень защиты на равной основе независимо от их гражданства, страны происхождения, места назначения, расы, цвета кожи, пола, языка, религии, политических или иных убеждений, национального или социального происхождения, имущественного положения, рождения или иного обстоятельства, или национальности поставщика туристских услуг.

### 2. Баланс:

Необходимость найти справедливый и равноправный баланс между желаемым и достижимым. При распределении обязанностей до, во время и после чрезвычайной ситуации следует уделять особое внимание положению и возможностям всех заинтересованных сторон в сфере туризма, включая самих международных туристов, страну происхождения и страну назначения международного туриста, с должным учетом особых потребностей находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении туристов.

### 3. Сотрудничество и координация:

Необходимость совершенствования и укрепления международного сотрудничества и координации между государственным и частным секторами на национальном и международном уровне, а также между странами и международными организациями, как правительственными, так и неправительственными, для оказания помощи международным туристам в чрезвычайных ситуациях.

### 4. Ответственность:

- i. Обязанность государственных органов и поставщиков туристских услуг оказывать помощь международным туристам в чрезвычайных ситуациях, включая, среди прочего, легкодоступную, своевременную, объективную, честную и актуальную информацию в ясной, заметной и понятной форме, а также меры по обеспечению защиты и безопасности, предотвращение несчастных случаев, охрану здоровья и обеспечение продовольственной безопасности. Содержание и методы предоставления информации должны быть предметом консультаций с властями принимающих стран и должны соблюдать право на неприкосновенность частной жизни и соответствовать требованиям законов о защите персональных данных и положениям других применимых законов. Подобная информация должна быть строго пропорциональна серьезности ситуации и ограничиваться географическими районами возникновения чрезвычайной ситуации.



- ii. Ответственность международных туристов за ознакомление с информацией, предоставленной поставщиком туристских услуг, относительно особенностей стран, которые они собираются посетить, или за учет этой информации. Международные туристы должны знать о рисках для здоровья, защиты и безопасности, присущих любому путешествию за пределы привычной для них среды, и действовать таким образом, чтобы свести эти риски к минимуму, в частности посредством соблюдения протоколов по охране здоровья и безопасности, вводимых государственными органами во время кризиса и посредством адекватного страхования путешествий.

## 5. Доступность:

Право находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении туристов совершать поездки так же, как и любой другой человек, на равной основе и без какой-либо дискриминации. В чрезвычайных ситуациях некоторые туристы с особыми потребностями могут оказаться в неблагоприятном или более уязвимом положении и им, вероятно, потребуется дополнительная поддержка от государственных органов и поставщиков туристских услуг. В случае чрезвычайных ситуаций они не должны быть лишены возможности получать информацию о состоянии здоровья населения, мерах безопасности и обновленную информацию о поездках, участвовать в процессе принятия решений и получать информацию о наличии и доступности основных услуг. Вызванная их состоянием нехватка доступной коммуникации

может подвергнуть их дополнительным рискам.

Поставщики туристских услуг и местные власти должны рассмотреть возможность устранения препятствий и барьеров, принимая во внимание безопасность всех международных туристов.

## 6. Ясность и определенность:

Необходимость, чтобы международные туристы и поставщики туристских услуг четко знали свои права и что от них ожидается, а также располагали достаточным количеством времени для выполнения требований.

## 7. Направленный на учет рисков подход:

Необходимость наличия регулятивных подходов, направленных на учет рисков, и конкретных и четко определенных целей, напрямую соотносящихся с чрезвычайными ситуациями, с соблюдением принципов равенства, недискриминации и пропорциональности.

## ЧАСТЬ II

# РЕКОМЕНДАЦИИ

Государства-члены, в соответствии с принципами, установленными в части I, должны принять все необходимые меры для того, чтобы:

### А. Предотвращение

1. Создать перманентные, профессиональные, эффективные и действенные службы кризисного управления в целях облегчения реализации оперативных мер в чрезвычайных ситуациях;
2. Создать специальные программы, планы действий при чрезвычайных обстоятельствах и протоколы для чрезвычайных ситуаций, включающие механизмы координации, с должным учетом конкретной ситуации и потребностей поставщиков туристских услуг, дипломатических и консульских служб, органов защиты прав потребителей и международных туристов;
3. Определить в зависимости от обстоятельств органы власти или структуры местного или национального уровня, ответственные за мониторинг применения программ, планов действий при чрезвычайных обстоятельствах и протоколов, упомянутых в пункте 2 настоящего раздела, консультирование по их применению и координацию их применения, а также за оказание помощи международным туристам в чрезвычайных ситуациях. Обеспечить наличие контактного лица и информационного центра для поставщиков туристских услуг, дипломатических, консульских и потребительских органов, а также международных туристов;
4. Поддерживать регулярную разработку и обновление информационных, учебных и коммуникационных материалов, адресованных поставщикам туристских услуг и содержащих рекомендации по оказанию помощи международным туристам в чрезвычайных ситуациях, особенно туристам, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении. Такие информационные и коммуникационные материалы должны предоставляться в доступном, легко читаемом, четко сформулированном виде с использованием альтернативных форматов и других доступных физических или электронных средств передачи информации (например, шрифт Брайля, субтитры, видео и т.д.) на максимально возможном количестве языков, что позволит любому международному туристу получить надлежащие инструкции и правильно их понять;
5. Содействовать разработке и использованию доступных, недорогих и справедливых программ страхования путешествий или систем гарантий по договорам с туристами, направленных на обеспечение надлежащего покрытия для международных туристов в чрезвычайных ситуациях, включая пандемические события, в отношении как стоимости расторжения договора туристом и любых сборов за отмену, так и стоимости оказанной помощи, включая лечение, карантин и репатриацию, но не ограничиваясь ими;
6. Содействовать развитию финансовых механизмов для оказания поддержки созданным на их территории и находящимся в затруднительном финансовом положении поставщикам туристских услуг во время чрезвычайных ситуаций; а также

7. Принять соответствующие меры для упрощения процедур и максимально возможного облегчения административного бремени для международных туристов при обращении к поставщикам туристских услуг в чрезвычайных ситуациях.

## В. Информация

1. Принимая во внимание телекоммуникационные возможности каждой отдельной страны, предоставлять актуальную доступную информацию, включая, среди прочего, информацию о процедурах пересечения границы, доступных видах транспорта в или из пункта назначения, ограничениях на поездки, мерах в сфере здравоохранения, защиты и безопасности, а также другую практическую информацию для международных туристов. Данная информация должна быть представлена компетентными органами на официальных веб-сайтах и других социальных медиаплатформах на максимально возможном количестве языков. Далее предоставлять эту информацию через специалистов в области туризма, путешествий и транспорта, агентства по защите прав потребителей и поставщиков услуг в основных объектах транспортной и гостиничной инфраструктуры и инфраструктуры здравоохранения;
2. Поощрять использование полнофункциональных, трансграничных, добровольно одобренных и функционально совместимых приложений для отслеживания контактов при условии наличия таких приложений и в соответствии с требованиями о защите персональных данных и с другими применимыми законами для оповещения международных туристов в случае наличия потенциального риска, который может привести к возникновению чрезвычайной ситуации; а также

3. Распространять информацию о чрезвычайных ситуациях в соответствии с «Рекомендациями об использовании географических координат, дат и времени в рекомендациях путешественникам и информации о событиях»<sup>4</sup>.

## С. Помощь

### Принимающей стране:

1. Обеспечить путем использования скоординированных систем, процедур или механизмов возможность поставщика туристских услуг предоставлять в установленных применимым законодательством пределах надлежащий уход и соответствующую помощь международным туристам в случае неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайных ситуаций, без неоправданной задержки, включая, среди прочего:
  - i. предоставление доступной информации о защите и безопасности, медицинских услугах, местных органах власти и консульской помощи;
  - ii. оказание содействия международному туристу в осуществлении дистанционной связи, если это необходимо, и оказание помощи международному туристу в поиске альтернативных вариантов;
  - iii. предоставление и покрытие расходов на необходимое питание, закуски и напитки, транспорт до места размещения и размещение в течение количества ночей, установленного принимающей страной, в случае невозможности обеспечить возвращение международного туриста в соответствии с договорными обязательствами, без ущерба для обращения за возмещением ущерба в соответствии с применимыми правилами; а также

4 Всемирная туристская организация (2011 год), «Резолюция 593(XIX) от 13 октября 2011 года», Резолюции, принятые Генеральной Ассамблеей на ее девятнадцатой сессии, доступно по ссылке: <https://www.unwto.org/archive/global/event/general-assembly-nineteenth-session> [16-12-2021].



- iv. оказание содействия международному туристу в обращении в агентства и органы по защите прав потребителей, существующие в принимающей стране, а также в их международные сети в целях оказания помощи в прояснении правового положения и прав международного туриста;
2. Обеспечить должное наличие у поставщиков услуг по размещению необходимой информации и каналов связи, предоставленных заблаговременно, и их сотрудничество с соответствующими органами власти принимающей страны в случае неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайных ситуаций, в целях облегчения получения:
    - i. имеющейся информация, касающейся личности, состояния здоровья и местонахождения международных туристов, в соответствии с законами о защите персональных данных и другими применимыми законами;
    - ii. информации о влиянии чрезвычайной ситуации на предоставление поставщиком услуг по размещению;
    - iii. имеющейся информации о способах оказания помощи;
    - iv. имеющейся информация о состоянии здоровья и благополучия международных туристов в тех случаях, когда это актуально; а также
    - v. имеющейся информации о способах связи с международными туристами, способах их вызволения из затруднительной, чрезвычайной или опасной ситуации и их репатриации.
  3. Обеспечить этичное поведение поставщика услуг по размещению и неповышение им цен на номера за дополнительные ночи, проведенные международным туристом, в случае неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайных ситуаций;
  4. Обеспечить невзимание поставщиком услуг по размещению сборов за отмену в случае неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайных ситуаций, лишаящих международного туриста физической возможности добраться до места, где должна быть предоставлена услуга размещения, или препятствующих выполнению поставщиком услуг по размещению своих договорных обязательств;
  5. В чрезвычайных ситуациях предоставлять, насколько это возможно, услуги по спасению, услуги связи, временные жилища для размещения, необходимое питание, закуски и напитки, визы или любые другие соответствующие разрешения, транспорт, основные лекарства и неотложную медицинскую помощь;
  6. Отменять в чрезвычайных ситуациях административные санкции или штрафы в отношении граждан других стран без ущерба для национальной безопасности принимающей страны, в случае если эти граждане остались в стране по истечении срока действия их визы и не могут покинуть ее территорию из-за ограничений на поездки. Превышение срока пребывания в таких чрезвычайных ситуациях не должно учитываться при рассмотрении заявлений на получение визы в будущем; а также
  7. В чрезвычайных ситуациях, когда жизнь, здоровье или личная неприкосновенность международного туриста подвергаются прямой опасности, осуществлять, насколько это разумно возможно, дополнительные необходимые оперативные меры, такие как скоординированная эвакуация, предоставление персонала для оказания чрезвычайной помощи и обеспечения безопасности, оказание услуг по охране здоровья и медицинских услуг.
- ### Поставщикам туристских услуг:
8. В случае возникновения неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайных ситуаций немедленно связаться с властями принимающей страны, которые должны установить прямой и конкретный канал связи с поставщиками туристских услуг, их местными представителями или местным агентством для координации помощи международным туристам, в зависимости от обстоятельств.



## D. Репатриация

### Как принимающей стране, так и стране происхождения:

1. Передать или предоставить, как только это будет практически возможно и осуществимо, соответствующим дипломатическим и консульским учреждениям следующую информацию:
  - i. общие обстоятельства чрезвычайной ситуации;
  - ii. пострадавшие географические районы;
  - iii. количество и национальная принадлежность международных туристов в пострадавшем районе;
  - iv. идентификационные и персональные данные международного туриста, необходимые для целей оказания помощи;
  - v. состояние здоровья, местонахождение международных туристов и общая ситуация;
  - vi. данные о любых пострадавших;
  - vii. принятые, планируемые и предстоящие оперативные меры; а также
  - viii. другие соответствующие данные при необходимости в соответствии с требованиями законов о защите персональных данных и других применимых законов;

2. Добросовестно сотрудничать с третьими странами в облегчении реализации необходимых оперативных мер, включая транзит и репатриацию международного туриста в страну происхождения.

### Принимающей стране:

3. Принять необходимые меры для обеспечения репатриации международных туристов таким же образом, как и граждан страны, даже в том случае, если это включено в туристский контракт с поставщиком туристских услуг или в страховку, без ущерба для обращения за возмещением ущерба в соответствии с применимыми правилами;
4. Облегчить выполнение необходимых визовых требований или получение любого другого соответствующего разрешения, в том числе относительно вынужденного пребывания, превышающего установленный максимум, и трансграничных процедур; а также
5. В чрезвычайных ситуациях прилагать все усилия для оказания оперативной помощи и облегчения необходимого въезда, пребывания и передвижения на своей территории любого официального, медицинского и технического персонала и их оборудования, направляемого страной происхождения туриста по мере необходимости. Подобная помощь включает наиболее оперативную выдачу любого предварительного разрешения (включая выдачу временных виз и/или разрешений на работу и упрощение предъявляемых для въезда требований), которое может потребоваться для



оказания необходимой помощи международным туристам и является предметом применения национального законодательства и практики страны, в которой действуют такой персонал или такое оборудование.

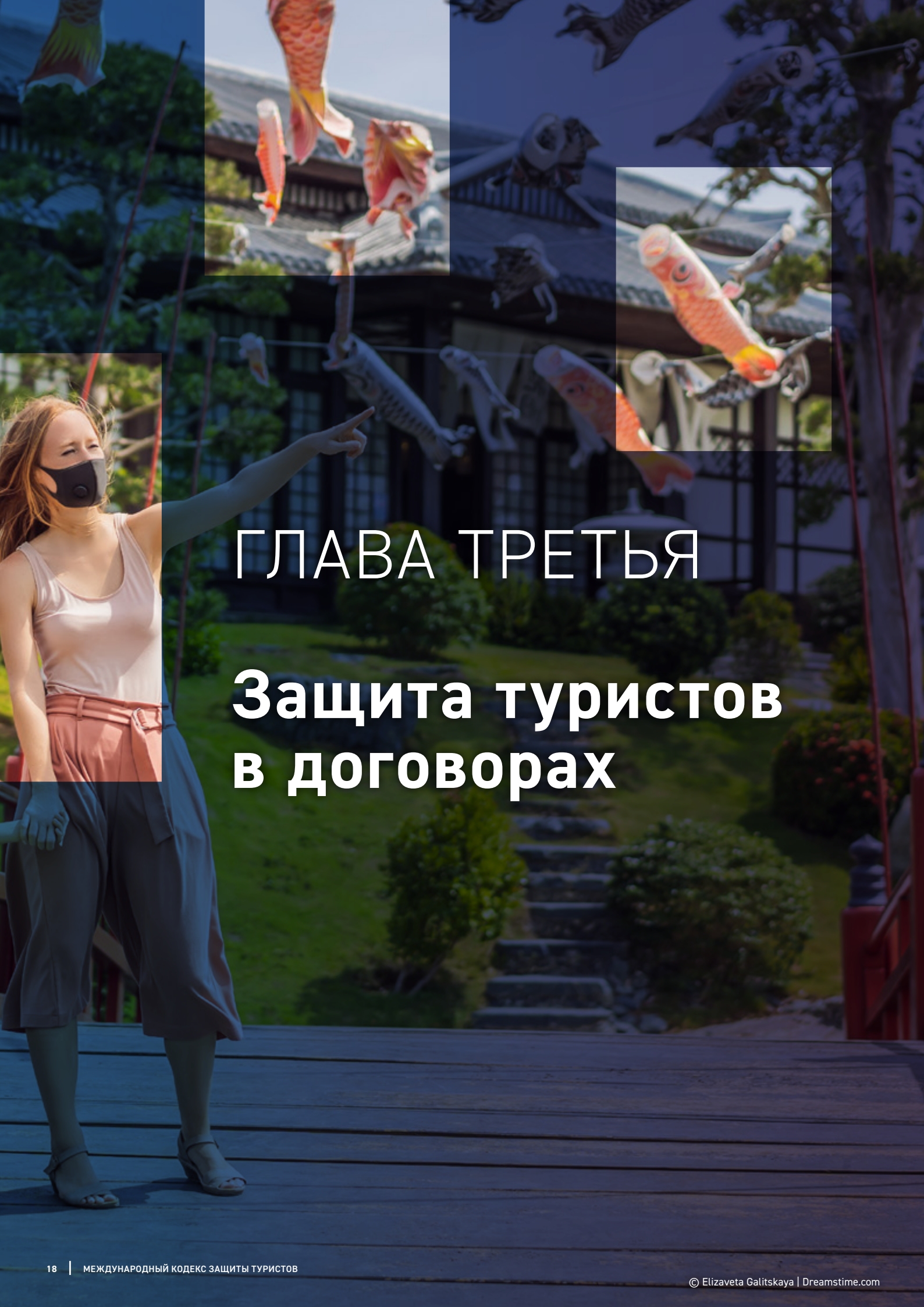
#### **Стране происхождения:**

- 6.** Осуществлять сотрудничество в облегчении реализации необходимых оперативных мер, включая репатриацию международного туриста; а также
- 7.** Облегчать дальнейший транзит граждан и членов их семей из принимающей страны или из третьей страны обратно в страну происхождения, при условии предоставления в случае необходимости документов, подтверждающих дальнейший транзит, а также имеющих вид на жительство граждан третьих стран и их иждивенцев, возвращающихся в государство, гражданами которого они являются.

#### **Третьим странам:**

- 8.** Предоставить принимающей стране и стране происхождения, как только это будет практически возможно, информацию о местных мерах защиты и безопасности, местных органах власти и консульской помощи, а также о личности, состоянии здоровья и местонахождении международного туриста при соблюдении законов о защите персональных данных и других применимых законов;

- 9.** Добросовестно сотрудничать в облегчении реализации необходимых оперативных мер, включая дальнейший транзит и репатриацию международных туристов; а также
- 10.** Приложить все усилия для оказания оперативной помощи и содействия транзиту и перемещению по своей территории любого официального, медицинского и технического персонала, и оборудования, направленного страной происхождения международного туриста.



## ГЛАВА ТРЕТЬЯ

# Защита туристов в договорах

## ЧАСТЬ I

# МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ ЗАЩИТЫ ТУРИСТОВ

## РЕКОМЕНДАЦИИ

В той мере, в какой это уместно в отношении туристской услуги (услуг), предоставляемой поставщиком туристских услуг, государствам-членам следует принять все необходимые меры, чтобы:

### A. Преддоговорная информация

1. Обеспечить информирование туриста поставщиком туристских услуг до заключения договора ими или между ними об основных характеристиках предоставляемой услуги:

- i. механизмах оказания услуг, пункте (пунктах) назначения и, где это применимо, маршрутах и периодах пребывания с указанием дат и количества включенных ночей;
- ii. географическом местоположении, основных характеристиках и, где это применимо, категории предоставляемой услуги в соответствии с правилами страны назначения;
- iii. средствах, характеристиках и условиях, применяемых для различных тарифов и категорий транспорта, пунктах, датах и, где это применимо, времени отправления и возвращения, продолжительности и местах промежуточных остановок и транспортных соединениях;

iv. где это применимо и в случае, если поставщик туристских услуг был проинформирован о конкретных потребностях туриста, данных о доступности поездки, о том, является ли поездка подходящей, об условиях обеспечения доступа и о других конкретных условиях для оказания помощи находящимся в уязвимом или неблагоприятном положении туристам;

v. где это применимо, наличии оказываемых на борту услуг и норме провоза багажа;

vi. где это применимо, о том, требуется ли минимальное количество туристов для оказания туристской услуги, и о сроке до начала оказания услуги для возможного расторжения договора, в случае если такое количество не будет достигнуто;

vii. где это применимо, посещениях, экскурсии(ях) или других включенных в пакетный тур услугах, в том числе о том, будут ли какие-либо из входящих в пакет туристских услуг предоставляться туристу в составе группы и, в случае положительного ответа, где это возможно, о примерном размере группы; а также

viii. информации о любых известных или запланированных ограничениях или любых других обстоятельствах, которые могут существенно повлиять на оказание услуги, а также об альтернативных механизмах, предлагаемых для компенсации таких обстоятельств.

2. Обеспечить информирование туриста поставщиком туристских услуг до заключения договора ими или между ними о следующих дополнительных элементах:
- i. применимом законодательстве и юрисдикции в отношении разрешения споров, при наличии возможности выбора законодательства или юрисдикции, а также доступе к существенным положениям или условиям договора;
  - ii. идентификационной информации, месте регистрации, основном месте деятельности поставщика туристских услуг и, где это применимо, географическом адресе и идентификационной информации поставщика услуг, от имени которого он действует;
  - iii. окончательной цене услуг с учетом налогов и, где это применимо, всех дополнительных сборов, платежей и других расходов или, если эти расходы не могут быть достоверно рассчитаны до заключения договора, указании типа дополнительных расходов, которые турист все равно будет вынужден понести, и, где это применимо, праве отказаться от договора в том случае, если эти дополнительные расходы являются существенными или необоснованными;
  - iv. механизмах оплаты, включая валютное выражение и влияние колебаний обменных курсов, а также любых авансовых платежах, которые должны быть сделаны при заключении договора, а также графике и условиях депозитов или других финансовых гарантий, оплачиваемых или предоставляемых туристом;
  - v. общей информации о паспортных и иных применимых требованиях к путешествию на момент бронирования, включая санитарные нормы страны назначения;
  - vi. где это применимо, добровольном или обязательном страховании, покрывающем стоимость расторжения туристом договора и любую плату за его расторжение, а также стоимость помощи, включая лечение, карантин и репатриацию в случае несчастного случая, болезни или чрезвычайных ситуаций, но не ограничиваясь ими;
  - vii. где это применимо, названии и контактных данных организации, обеспечивающей защиту на случай неплатежеспособности;
  - viii. где это применимо, информации о праве туриста передать договор другому туристу и об условиях передачи договора;
  - ix. политике рассмотрения жалоб, контактных данных и процедуре рассмотрения любых жалоб, а также наличии добровольных механизмов альтернативного разрешения споров; а также
  - x. в случае заключаемых дистанционно договоров, где это применимо, контактных данных компетентного органа APC/OPC, под юрисдикцию которого подпадает поставщик туристских услуг, методах обращения к этому органу и указании сроков, применимых к процедуре и разрешению спора.
3. Обеспечить далее информирование туриста поставщиком туристских услуг до заключения договора ими или между ними о дополнительных элементах, связанных с чрезвычайными ситуациями, упомянутыми в пункте 1 раздела А части II настоящей главы.
4. Информация, указанная в пунктах 1, 2 и 3 настоящего раздела, должна быть доступна туристу в ясной, понятной и наглядной форме. Если договор заключается при помощи средств дистанционной связи, для которых характерны ограничения с точки зрения места или времени для отображения этой информации, поставщику туристских услуг следует предоставить информацию на конкретном средстве до заключения договора соответствующим образом, например с помощью гиперссылок или любого другого средства, доступного в будущем.

## В. Договорная информация

1. Обеспечить четкое и ясное формулирование договоров об оказании туристских услуг. Далее обеспечить, чтобы при заключении договора или без неоправданной задержки после его заключения поставщик туристских услуг предоставлял туристу копию или подтверждение договора в письменной форме или на долговечном носителе, и чтобы турист имел право запросить бумажную копию, если договор об оказании туристских услуг был заключен при одновременном физическом присутствии сторон.
2. Обеспечить, чтобы информация, упомянутая ранее в пунктах 1, 2 и 3 раздела А, и любые ее изменения составляли неотъемлемую часть договора и не изменялись, если только договаривающиеся стороны прямо не условятся об обратном. Далее обеспечить, чтобы до заключения договора поставщик туристских услуг без неоправданной задержки доводил до сведения туриста любые изменения в преддоговорной информации в четкой, наглядной и понятной форме в письменном виде или на долговечном носителе.
3. Обеспечить, чтобы в случае неисполнения поставщиком туристских услуг требований об информировании о дополнительных сборах, платежах или других предсказуемых расходах до заключения договора данные сборы, платежи или другие расходы не оплачивались туристом.
4. Обеспечить включение в договор об оказании туристских услуг, помимо элементов, указанных в пункте 2 настоящего раздела, следующих дополнительных элементов:
  - i. информации об ответственности поставщика туристских услуг за надлежащее предоставление всех включенных в договор туристских услуг, включая оказание помощи туристам в чрезвычайных ситуациях, в соответствии с пунктами 6, 6bis и 6ter раздела В части II настоящей главы;
  - ii. информации об обязанности туриста сообщить поставщику туристских услуг о любом несоответствии договору, отмечаемом им/ей в ходе предоставления услуги; а также
  - iii. особых требованиях, доведенных туристом до сведения поставщика туристских услуг во время бронирования и принятых поставщиком.
5. Обеспечить включение в контракт, помимо элементов, указанных в пункте 4 настоящего раздела, следующих дополнительных элементов:
  - i. указания места (мест) исполнения договора;
  - ii. идентификационной информации туриста (имени, адреса, как физического, так и почтового, номера телефона и, где это применимо, адреса электронной почты) в той степени, в которой это необходимо для исполнения договора. Подобная информация не должна сохраняться или раскрываться поставщиком туристских услуг после оказания услуг, предусмотренных договором, и должна обрабатываться в соответствии с требованиями законодательства о защите персональных данных и других применимых законов;
  - iii. информации о действующей лицензии или разрешении на деятельность поставщика туристских услуг, если это актуально;
  - iv. информации о страховом покрытии поставщика туристских услуг, если таковое требуется в соответствии с национальным законодательством или если таковое имеется;
  - v. контактных данных поставщика туристских услуг и, где это применимо, контактных данных его местного представителя или местных агентств, позволяющих туристу оперативно установить контакт и осуществлять информационное взаимодействие с ним/ней, а в случае отсутствия подобных местных представителей других доступных средств для быстрого и эффективного контакта с поставщиком туристских услуг;
  - vi. в случае несовершеннолетних, находящихся без сопровождения родителей или другого уполномоченного лица, контактных данных, позволяющих установить прямой контакт между несовершеннолетним и родителем или

ответственным за несовершеннолетнего лицом по месту пребывания несовершеннолетнего;

- vii. в случае договоров о пакетных поездках, конкретных применяемых к такому пакету механизмов, таких как условия изменения договора о пакетных поездках, в соответствии с применимым законодательством; а также
- viii. других положений, согласованных сторонами.

6. Информация, указанная в разделах А и В, должна предоставляться на языке договора и, насколько это возможно, на дополнительных языках, в той мере, в которой они могут облегчить эффективную коммуникацию с конкретными туристами. Если турист явным образом сообщил поставщику туристских услуг о конкретном требовании к коммуникации (например, о требовании к языку или об адаптации в связи с особыми потребностями находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении туристов), поставщик туристских услуг должен предоставить информацию в соответствии с этим требованием, насколько это разумно практически осуществимо.

### С. Расторжение договора об оказании туристских услуг до начала оказания услуг

1. Обеспечить наличие у туриста права на расторжение договора об оказании туристских услуг в любой момент до начала оказания услуги. Где это применимо и без ущерба для положений раздела В части II настоящей главы от туриста может потребоваться выплатить поставщику туристских услуг соответствующую, разумную и обоснованную плату за расторжение договора с учетом экономии поставщика туристских услуг, являющейся результатом расторжения договора, в пределах, установленных применимым законодательством. Обеспечить в таком случае четкое, ясное и понятное указание в договоре любой применимой стандартизированной платы за расторжение договора. В случае отсутствия стандартизированной платы за расторжение договора обеспечить закрепление в договоре принципов расчета нестандартизированной платы за расторжение договора в соответствии с действующим законодательством. По просьбе туриста поставщику туристских услуг следует предоставить обоснование размера платы за расторжение договора.
2. Обеспечить, чтобы в случае, если поставщик туристских услуг намеревается расторгнуть договор об оказании туристских услуг до начала оказания услуг в соответствии с применимым законодательством, он уведомлял об этом туриста без неоправданной задержки и в разумный срок, указанный в договоре. В случае расторжения договора турист имеет право на полный возврат любых платежей, произведенных в рамках договора об оказании туристских услуг, включая возврат любой обязательной страховой премии поставщиком страховых услуг.
3. Полный возврат не влияет на право туриста на получение соответствующей, разумной и оправданной компенсации от поставщика туристских услуг в условиях и пределах, установленных применимым законодательством, за любой ущерб, понесенный туристом в результате расторжения договора.
4. Где это применимо, обеспечить, чтобы поставщик туристских услуг не был обязан выплачивать соответствующую компенсацию в том случае, если число лиц, записавшихся на получение услуги, меньше минимально необходимого и указанного в договоре, и поставщик туристских услуг уведомляет туриста о расторжении договора в течение срока, установленного в договоре, или в сроки, установленные законом.
5. Приложить все усилия, чтобы, насколько это возможно, обеспечить соблюдение поставщиками туристских услуг по цепочке создания стоимости своих договорных обязательств перед своими бизнес-партнерами, в частности в отношении возврата денежных средств.



## D. Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств

1. Обеспечить в пределах, установленных применимым законодательством, ответственность поставщика туристских услуг перед туристом за надлежащее исполнение обязательств по договору.
2. Обеспечить, чтобы в случаях, когда до начала исполнения договора поставщику туристских услуг становится известно, что он не сможет выполнить часть или все свои обязательства по договору, турист без неоправданной задержки уведомлялся об этом, а также о возможных решениях и о правах, которые у него/ее есть в соответствии с применимым законодательством.
3. Обеспечить, чтобы в случае непредоставления какой-либо из туристских услуг в соответствии с договором, поставщик туристских услуг предлагал туристу надлежащие меры компенсации за несоответствие договору, включая альтернативные механизмы в пределах, установленных применимым законодательством, за исключением случаев, когда это:
  - i. невозможно; или
  - ii. влечет непропорционально большие затраты с учетом степени несоответствия и стоимости затронутых туристских услуг.
4. В случае если в ходе исполнения договора поставщик туристских услуг не в состоянии предоставить услуги в соответствии с договором, обеспечить, чтобы финансовые последствия подобного неисполнения или ненадлежащего исполнения договора, в частности с точки зрения возможных компенсаций, в каждом конкретном случае определялись в соответствии с национальным договорным правом и соответствующими международными конвенциями, участником которых является страна.
5. В случае если несоответствие влияет на ход исполнения договора, обеспечить, чтобы:
  - i. в случае если поставщик туристских услуг не устраняет это несоответствие без неоправданной задержки, турист мог сделать это самостоятельно и потребовать возмещения соответствующих расходов при условии, что они были необходимыми, разумными и соответствующими услугам, оговоренным в договоре;
  - ii. в случае если поставщик туристских услуг не устранил это несоответствие в течение разумного срока, турист имел право на:
    - a. расторжение договора без выплаты соответствующей платы за его расторжение или любого иного штрафа, если это несоответствие оказывает существенное влияние на ход исполнения договора;
    - b. адекватное и справедливое снижение цены с учетом непредоставления части услуг, если только поставщик туристских услуг не докажет, что это несоответствие произошло по вине туриста; и/или
    - c. возмещение ущерба в пределах, установленных применимым законодательством, за любой период, в течение которого имело место это несоответствие, если только поставщик туристских услуг не докажет, что это несоответствие является:
      - (1) полностью или частично результатом действий туриста или третьей стороны, не имеющей отношения к предоставлению предусмотренных договором услуг, и непредвиденным или неизбежным; или
      - (2) вызванным неизбежными и чрезвычайными обстоятельствами или чрезвычайными ситуациями, которые невозможно было предвидеть или предотвратить.
6. В случае причинения ущерба, за исключением вреда здоровью или вреда, причиненного умышленно или, где это применимо, по халатности, проистекающей из неисполнения или ненадлежащего исполнения

предусмотренных договором услуг, страны могут разрешить компенсацию в пределах, установленных применимым законодательством и, где это применимо, соответствующими международными конвенциями, участником которых является страна. В случае договорных ограничений подобные ограничения не должны быть необоснованными и должны доводиться до сведения туриста до заключения договора.

7. Обеспечить туристу возможность направлять сообщения, запросы или жалобы относительно любого несоответствия договора посредством соответствующих и прямых средств и их рассмотрение без неоправданной задержки.

## **Е. Защита на случай неплатежеспособности поставщика туристских услуг**

1. Обеспечить предоставление поставщиком туристских услуг достаточных доказательств финансового обеспечения для возврата всех платежей, сделанных туристами или от их имени, в той мере, в которой соответствующие услуги не представляются вследствие неплатежеспособности поставщика туристских услуг, как это может потребоваться в соответствии с законодательством страны, в которой учрежден поставщик туристских услуг. Поставщик туристских услуг должен считаться неплатежеспособным только в случае официального объявления о его неплатежеспособности в соответствии с законодательством страны, в которой поставщик туристских услуг учрежден.

**1<sup>bis</sup>.** Вне зависимости от пункта 1 и в тех случаях, когда не применяется пункт 2 настоящего раздела, если в стране, в которой учрежден поставщик туристских услуг, нет системы финансового обеспечения предоплаты и/или репатриации, обеспечить информирование туриста об этом факте в явной форме до бронирования.

2. Обеспечить, чтобы не учрежденные в стране поставщики туристских услуг, продающие или предлагающие для продажи туристские услуги в этой стране или любыми средствами направляющие подобную деятельность в эту страну, предоставляли финансовое обеспечение в соответствии с законодательством той страны, в которой эти услуги продаются или предлагаются для продажи.

3. Обеспечить, чтобы в случае, когда неплатежеспособность поставщика туристских услуг сказывается на предоставлении туристских услуг, финансовое обеспечение покрывало, если это необходимо и если это актуально для данных услуг, расходы на репатриацию в пункт отправления или в другое согласованное в договоре место и расходы на проживание до репатриации, а также, возможно, все другие незастрахованные убытки, возникающие в результате неплатежеспособности поставщика туристских услуг.
4. Обеспечить, чтобы в рамках механизмов защиты на случай неплатежеспособности не проводились различия между туристами независимо от их гражданства, места проживания, места отправления или места заключения договора, а также независимо от страны, в которой находится организация, отвечающая за защиту на случай неплатежеспособности.

## **Ф. Право на доступ к правосудию**

1. Обеспечить соблюдение права туристов на доступ к правосудию. Где это применимо, обеспечить сообщение туристам информации об условиях предоставления доступа к бесплатной юридической консультации и/или юридической помощи в стране, в которой учрежден и ведет экономическую деятельность поставщик услуг, согласно применимому законодательству или, где это применимо, соответствующей международной конвенции, участником которой является страна.
2. Обеспечить предоставление туристам ясной, простой и доступной информации о соответствующих органах/инстанциях/регуляторах, осуществляющих защиту прав потребителей, включая любые независимые представительные ассоциации по защите прав потребителей и/или, где это применимо, контактных данных органа, ответственного за механизмы АРС/ОРС и другие услуги и платформы для мирного разрешения споров, если таковые имеются, в стране, где поставщик услуг был учрежден и ведет свою экономическую деятельность и/или в юрисдикциях исполнения договора.
3. Обеспечить возможность использования туристами существующей региональной/международной правовой базы для разрешения трансграничных споров.

## ЧАСТЬ II

# ДОГОВОРНЫЕ ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМИ СИТУАЦИЯМИ

## РЕКОМЕНДАЦИИ

В той мере, в какой это уместно в отношении туристской(их) услуг(и), предоставляемой(ых) поставщиком туристских услуг, государствам-членам, в соответствии с принципами, установленными в главе второй, следует принять все необходимые меры, чтобы:

### А. Предотвращение

1. В дополнение к элементам, упомянутым в разделе А части I данной главы, обеспечить информирование туриста поставщиком туристских услуг до заключения договора ими или между ними о следующих элементах:

- i. праве на расторжение договора, включая условия выхода из договора, штрафы, где это применимо, и право расторгнуть договор без платы за его расторжение в случае неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайной ситуации, которые ведут к невозможности оказания услуг или их существенному отличию от предусмотренного в договоре;
- ii. применяемых в чрезвычайных ситуациях альтернативах денежному возмещению (возврату денежных средств), таких как ваучеры, перебронирование и перенаправление, и применимых условиях (например, о сроке действия, защите на случай неплатежеспособности);

- iii. праве туриста на заботу и помощь со стороны поставщика туристских услуг в чрезвычайных ситуациях, в частности в случае перебоев в предоставлении услуг, задержек в предоставлении услуг, или отмены их предоставления (например, на размещение на несколько ночей, на информацию о медицинских услугах и на консульскую помощь);

- iv. где это применимо, названии и контактных данных компетентных органов или структур, определенных государством-членом в качестве ответственных за предоставление помощи туристам в чрезвычайных ситуациях, в соответствии с пунктом 3 раздела А "Предотвращение" главы второй; а также

- v. где это применимо, возможности предложить туристу после начала оказания услуги подходящие альтернативные решения без дополнительных расходов для туриста в том случае, если значительные и существенные элементы услуги не могут быть предоставлены так, как это было оговорено.

Во всех случаях не позднее чем до отъезда туристу предоставляются данные для экстренной связи с контактным лицом, чтобы в случае возникновения чрезвычайной ситуации турист имел возможность своевременно обратиться за помощью к поставщику туристских услуг или его местному агенту, если таковой имеется.

2. В максимально возможной степени содействовать использованию гибких и альтернативных денежному возмещению (возврату денежных средств) вариантов в случае расторжения договора об оказании туристских услуг поставщиком туристских услуг в чрезвычайных ситуациях, например в форме ваучера, перебронирования, переноса сроков и перенаправления.
3. Настоятельно призвать к тому, чтобы в чрезвычайных ситуациях поставщики туристских услуг обязывались всегда действовать в соответствии с принципами добросовестности и честности и выполнять свои обязательства по договору в максимально возможной в чрезвычайных обстоятельствах мере, не прибегая к несправедливому и необоснованному ограничению или исключению ответственности.

## В. Расторжение договора об оказании туристских услуг

Настоящий раздел применяется в дополнение к разделу С части I настоящей главы, когда договор об оказании туристских услуг расторгается либо поставщиком туристских услуг, либо туристом в случае неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайных ситуаций, которые нельзя было предвидеть или предотвратить и которые возникли в месте отправления, месте назначения или в непосредственной близости от него и которые существенно влияют на исполнение договора, до или во время оказания услуги.

1. Обеспечить наличие у туриста права на расторжение договора об оказании туристских услуг в любое время до или во время оказания услуги без платы за расторжение или любого другого штрафа.
2. Обеспечить, чтобы, в случае расторжения договора об оказании туристских услуг как туристом, так и поставщиком туристских услуг до или во время оказания услуги, туристу без неоправданной задержки и в разумные сроки был предоставлен полный возврат любых платежей, произведенных по договору, за исключением части услуг, которые уже были оказаны и не подлежат возмещению, если только он/она не предоставит явного согласия на альтернативный вариант, например в виде ваучера, переноса сроков, перебронирования и перенаправления.
3. Обеспечить, чтобы в дополнение к возврату авансовых платежей поставщик туристских услуг мог быть привлечен к ответственности за любой ущерб, вызванный расторжением или любым несоответствием при исполнении договора об оказании туристских услуг, в пределах, установленных применимым законодательством, если только поставщик не докажет, что:
  - i. ущерб причинен по вине туриста;
  - ii. ущерб возник по вине третьего лица, не имеющего отношения к предоставлению туристской услуги, и является непредвиденным или неизбежным;
  - iii. он лишен возможности исполнять договор в случае неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайной ситуации, которую нельзя было предвидеть или предотвратить;
  - iv. было сделано официальное неожиданное или непредвиденное предупреждение национальных властей в месте отправления, месте назначения или в непосредственной близости от него (чрезвычайная ситуация);
  - v. государственные органы ввели запреты или ограничения;
  - vi. имелись не связанные с поставщиком туристских услуг разумные основания, препятствующие оказанию туристской услуги (например, отказ в посадке или отказ в доступе к услугам по размещению) в силу общих, общественных, неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайной ситуации, а также причин, касающихся здоровья, защиты и безопасности или ненадлежащей проездной документации, и что они были заблаговременно доведены до сведения туриста поставщиком туристских услуг.

### Право на информацию:

4. Обеспечить, чтобы в момент возникновения неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайных ситуаций поставщик туристских услуг предоставлял туристу уведомление в письменном виде или на ином долговечном носителе, излагающее его/ее права и правила получения компенсации и помощи и информирующее туриста о том, как в случае необходимости связаться с поставщиком услуг или его местным представителем. Эта информация должна предоставляться на языке договора и, насколько это возможно, на дополнительных языках в той мере, в которой это может облегчить эффективную коммуникацию с конкретными туристами. Если турист явным образом сообщил поставщику туристских услуг о конкретном требовании к коммуникации (о требовании к языку или об адаптации в связи с особыми потребностями находящимся в уязвимом или неблагоприятном положении туристов), поставщик туристских услуг должен предоставить информацию в соответствии с этим требованием, насколько это разумно практически осуществимо.

### Право на возмещение или альтернативный вариант:

5. Обеспечить предоставление поставщиком туристских услуг туристу выбора между денежным возмещением и другими гибкими и альтернативными вариантами (ваучер, перебронирование, перенос сроков и перенаправление) на сопоставимых условиях и в случае ваучеров в полном соответствии с пунктом 2 раздела С ниже.

### Право на заботу и помощь:

6. При наличии такой необходимости и в случае невозможности обеспечить возвращение туриста в силу неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайной ситуации обеспечить предоставление поставщиком туристских услуг в пределах, установленных применимым законодательством, адекватной заботы и соответствующей помощи туристу, оказавшемуся в затруднительном положении, без неоправданной задержки с должным учетом принципа пропорциональности, включая, среди

прочего, помощь в осуществлении дистанционной связи, предоставление информации о медицинских услугах, местных органах власти и консульской помощи; помощь в поиске альтернативных механизмов и активное предоставление в разумных пределах питания, закусок и напитков; размещения, при необходимости, и транспорта к месту размещения; с особым учетом конкретных потребностей в помощи находящимся в уязвимом или неблагоприятном положении туристов.

- 6<sup>bis</sup>. В случае если за исполнение договора об оказании туристских услуг несут ответственность несколько поставщиков туристских услуг, обеспечить, чтобы поставщик туристских услуг, который находится в наилучшем положении для оказания помощи туристу в чрезвычайной ситуации, отвечал за предоставление надлежащей заботы и соответствующей помощи в соответствии с разделом С «Помощь» части II главы второй и в соответствии с применимым законодательством. В таких случаях, несмотря на то что поставщик туристских услуг может и не нести конечной ответственности по договору, обеспечить, чтобы лицо, выступающее в этом качестве, прилагало все усилия для оказания туристу помощи без неоправданной задержки.

- 6<sup>ter</sup>. В случае если за исполнение договора об оказании туристских услуг несут ответственность несколько поставщиков туристских услуг, обеспечить, чтобы поставщик туристских услуг, который обеспечил надлежащую заботу и соответствующую помощь туристу в чрезвычайной ситуации, имел право предъявлять требования о защите прав в отношении других поставщиков туристских услуг или третьих лиц, ответственных за исполнение договора об оказании туристских услуг, в соответствии с применимым законодательством.

7. Если поставщик туристских услуг не обеспечивает надлежащую заботу и соответствующую помощь без неоправданной задержки, турист может сделать это самостоятельно и потребовать возмещения понесенных расходов при условии, что они были необходимыми, разумными и соответствующими услугам, оговоренным в договоре.

**8.** Обеспечить, чтобы любая плата, взыскиваемая поставщиком туристских услуг за подобные заботу и помощь, оказываемые в случае, когда затруднительная ситуация возникла в результате намеренного действия туриста или в результате его халатности, была разумной и ни в коем случае не превышала фактических расходов, понесенных поставщиком туристских услуг.

## С. Ваучеры

Настоящий раздел касается ваучеров, предлагаемых поставщиком туристских услуг туристам в качестве альтернативы денежному возмещению (возврату денежных средств) при расторжении договора поставщиком туристских услуг или туристом в случае неизбежных и чрезвычайных обстоятельств или чрезвычайной ситуации, возникших в месте отправления, месте назначения или в непосредственной близости от него, и существенно влияющих на исполнение договора, до или во время оказания услуги.

**1.** Предоставлять туристу возможность использования ваучеров в качестве альтернативы денежному возмещению (возврату денежных средств). Ваучеры должны предоставляться при условии добровольного согласия на это туриста и обладать следующими минимальными характеристиками:

- i.** Возвратность средств:
  - a.** обладать минимальным сроком действия в 12 месяцев с даты отъезда и автоматически возмещаться по истечении срока действия без дополнительной оплаты;
  - b.** предполагать возможность погашения в любое время с даты выдачи.
- ii.** Гибкость:
  - a.** где это применимо, предполагать возможность использования в отношении всех структур, входящим в одну группу компаний;

- b.** предполагать возможность использования в отношении всех новых бронирований, сделанных до истечения срока его действия;
- c.** предполагать возможность использования в отношении той же услуги или маршрута и/или любых услуг или маршрутов, осуществляемых компанией;
- d.** предполагать возможность передачи другому лицу, соответствующему всем условиям договора, при условии, что турист или поставщик туристских услуг не несет при этом дополнительных расходов.

**iii.** Покрытие защитой на случай неплатежеспособности:

обладать гарантиями защиты на случай неплатежеспособности поставщика туристских услуг со стороны либо государства, либо частного сектора.

**2.** Ваучеры должны быть предоставлены в разумный срок не позднее крайнего срока, согласованного сторонами договора после их принятия туристом или расторжения договора об оказании туристских услуг. Они должны предоставляться в письменном виде или на другом долговечном носителе. В них должен быть четко указан срок их действия и подробно описаны все связанные с ними условия, включая право на полный возврат средств по истечению срока действия.

**3.** Ваучеры должны быть доступны по всем каналам прямого и непрямого распространения. В случае бронирования туристской услуги туристом через посредника поставщик туристских услуг должен немедленно сообщить этому посреднику, что турист предпочитает получить ваучер.

**3<sup>bis</sup>.** Когда турист информирует о своем выборе поставщика туристских услуг через посредника, посредник должен немедленно довести эту информацию до поставщика туристских услуг. Для целей временных ограничений или сроков давности получение посредником информации, упомянутой в настоящем



подпункте, должно рассматриваться как получение ее поставщиком туристских услуг. Ни в каком случае общие положения и условия посредника или непрямого канала распространения не должны превалировать над положениями и условиями договора об оказании туристских услуг.

эффективного выполнения своих обязательств по разделу В выше.

#### **D. Государственная финансовая поддержка поставщиков туристских услуг**

- 1.** Содействовать внедрению финансовых программ для оказания поддержки на национальном (или международном) уровне поставщикам туристских услуг, испытывающим финансовые трудности во время чрезвычайных ситуаций.
- 2.** Принять необходимые меры для обеспечения возврата туристу денежных средств в случае неплатежеспособности поставщика туристских услуг или в случае возникновения чрезвычайной ситуации, которая не позволяет совершить поездку в течение срока, превышающего срок действия ваучеров.
- 3.** Приложить все усилия для оказания поставщикам туристских услуг, испытывающих финансовые трудности и/или подверженным риску неплатежеспособности, насколько это возможно, поддержки в плане ликвидности.
- 4.** Приложить все усилия для выявления и удовлетворения других финансовых, технических потребностей и потребностей относительно потенциала поставщиков туристских услуг для более

## ЧАСТЬ III

# ПРИНЦИПЫ ЗАЩИТЫ ТУРИСТОВ ПРИ ОКАЗАНИИ ЦИФРОВЫХ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

## ВВЕДЕНИЕ

Признавая важную роль цифровых платформ и онлайн-услуг в индустрии туризма, а также риски, связанные с использованием туристами цифровых туристских услуг, часть III включает ряд принципов, призывающих к созданию более справедливой, безопасной, надежной, легкодоступной, прозрачной и подотчетной среды онлайн-туризма, где уважаются и защищаются права человека, туристская этика, основные свободы и права потребителей туристов и гарантируется возможность независимого обращения за судебной защитой прав.

Они предназначены для цифровых туристских услуг в целом и для туристских онлайн-платформ в частности (независимо от места их создания и независимо от того, находятся ли они в частной или государственной собственности), действующих в отношении туристских услуг на цифровом рынке.

Их цель - помочь государствам-членам справиться с новыми проблемами, возникающими в связи с динамичным ростом цифровых туристских услуг, и способствовать развитию справедливой, безопасной, доступной и прозрачной среды онлайн-туризма без какой-либо дискриминации, одновременно поощряя эффективные действия по борьбе с незаконным контентом в Интернете, включая товары, услуги, информацию или деятельность.

## ПРИНЦИПЫ

### 1. Безопасная онлайн-туристская среда:

Необходимость содействия развитию справедливой, безопасной, проверяемой, легкодоступной, прозрачной, беспристрастной и недискриминационной онлайн-туристской среды, которая обеспечивает соблюдение прав человека, основных свобод, туристской этики и прав потребителей туристов и защищает их от злоупотреблений при доступе к онлайн-туристским платформам и другим цифровым туристским услугам и при их использовании, обеспечивая при этом подотчетность операторов и поставщиков цифровых туристских услуг и способствуя эффективным действиям по борьбе с незаконным контентом онлайн.

### 2. Равенство и недискриминация:

Необходимость обеспечить, чтобы онлайн-туристские платформы и другие цифровые туристские услуги были легкодоступными, удобными для пользователей и предполагали участие туристов на равной основе и без дискриминации с должным учетом конкретных потребностей находящихся в уязвимом положении туристов, которые могут оказаться в неблагоприятном положении с точки зрения доступа к подобным платформам или услугам и могут столкнуться с особыми трудностями при их использовании.



### 3. Прозрачность и справедливость:

Необходимость обеспечить, чтобы онлайн-туристские платформы и другие цифровые туристские услуги четким, прозрачным, явным и всеобъемлющим образом отражали всю необходимую информацию для безопасного, проверяемого и ответственного использования цифровых туристских услуг (например, о применимых сборах и окончательной стоимости товаров или услуг, политике рассмотрения жалоб) и чтобы условия таких платформ или услуг не были несправедливыми, вводящими в заблуждение или злоупотребительными по отношению к туристу. По запросу турист должен иметь возможность проверить точность информации, отображаемой с помощью фиксированных или мобильных приложений. В случае отображения онлайн-туристскими платформами и другими цифровыми туристскими услугами рекламы турист должен иметь возможность четко и однозначно определить рекламный характер отображаемой информации и физическое или юридическое лицо, от имени которого отображается реклама.

### 4. Защита от злоупотреблений:

Необходимость обеспечения защиты туристов от недобросовестной практики и злоупотреблений с должным учетом особых потребностей находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении туристов, которые могут быть в большей степени подвержены риску. Государства-члены должны принять все необходимые меры для предотвращения и нейтрализации незаконного контента на онлайн-туристских платформах и других цифровых туристских услугах, включая, среди прочего, механизмы, позволяющие отслеживать бизнес-пользователей или получателей услуг и позволяющие туристу уведомлять оператора или поставщика цифровых туристских услуг о наличии конкретного контента, который он или она считает незаконным.

### 5. Ответственность:

Необходимость обеспечить отсутствие ответственности операторов и поставщиков цифровых туристских услуг за информацию, хранящуюся на онлайн-туристской платформе и на других цифровых туристских услугах по запросу бизнес-пользователя или получателя услуги при условии, что он не имеет фактических сведений о незаконном контенте или при получении подобных сведений принимает оперативные меры для удаления подобного незаконного контента или предотвращения доступа к нему. Это исключение не должно применяться в случаях, когда онлайн-туристская платформа и другие цифровые туристские услуги принимали активное участие в редактировании, представлении или проверке контента перед его публикацией или представляют информацию путем, создающим у туриста впечатление, что такая информация предоставлена самой платформой или услугами, а также в случаях, когда информация публикуется без согласия бизнес-пользователя или получателя услуги.

### 6. Предупреждение рисков и управление ими:

Необходимость разработки и укрепления систем кибербезопасности и стратегий управления рисками на национальном, региональном и международном уровнях и обеспечения проведения онлайн-туристскими платформами и другими цифровыми туристскими услугами, а также операторами и поставщиками цифровых туристских услуг периодической оценки рисков и реализации ими разумных, пропорциональных и эффективных мер по смягчению последствий с учетом конкретных выявленных системных рисков в целях предотвращения хранения и распространения незаконного контента через их платформы или услуги.



## 7. Защита данных:

Необходимость запретить любое мошенническое, ложное, вводящее в заблуждение или ненадлежащее хранение или распространение данных и гарантировать законную, справедливую и прозрачную обработку и защиту персональных данных и частной жизни туристов в соответствии с применимыми законами о защите данных. Условия и положения онлайн-туристских платформ и других цифровых туристских услуг должны включать права субъекта данных и излагать четким, ясным и всеобъемлющим образом информацию о том, как, на каком основании и кем обрабатываются персональные данные туристов.

## 8. Координация и сотрудничество:

Необходимость определить один или несколько компетентных национальных органов, ответственных за все вопросы, связанные с цифровыми туристскими рынками и услугами, и обеспечить сотрудничество и координацию между государственным и частным секторами на национальном и международном уровнях в целях облегчения прямого взаимодействия между поставщиками цифровых туристских услуг, компетентными национальными органами и туристами, в том числе через сервисы быстрого реагирования, такие как горячие линии.

## 9. Разрешение споров и защита прав:

Необходимость гарантировать наличие у туристов права добиваться необходимой защиты своих прав и интересов через соответствующие правовые системы, включая судебную защиту прав или имеющиеся в наличии внесудебные и бесплатные механизмы разрешения споров. Туристы должны быть проинформированы о соответствующих агентствах по защите прав потребителей и, действуя коллективно, иметь свободный доступ к механизмам защиты прав потребителей, которые предусматривают коллективное разрешение споров, возникающих при использовании онлайн-туристских платформ и других цифровых туристских услуг.



© Rena Tan | Dreamstime.com

# ГЛАВА ЧЕТВЕРТАЯ

## **Международное урегулирование споров в сфере путешествий и туризма с помощью альтернативных средств разрешения споров**

## ВВЕДЕНИЕ

С учетом отсутствия международной рамочной системы судебного сотрудничества для урегулирования споров в сфере путешествий и туризма и существующих различий в доступе к правосудию между разными странами, альтернативные («АРС») и онлайн-овые («ОРС») средства разрешения споров являются для международных туристов важным возможным механизмом разрешения споров справедливым, эффективным и оперативным образом и, в случае необходимости, получения защиты прав без ненужных затрат, задержек и неоправданного бремени.

С учетом Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей (РПООНЗП), в частности пунктов 37-41 Руководящих принципов об урегулировании споров и средствах правовой защиты и пункта 78 о туризме, наличие таких механизмов АРС/ОРС, особенно механизмов самостоятельного и мирного разрешения споров, может повысить уверенность международных туристов, предотвратить возникновение долгосрочных и дорогостоящих международных споров и смягчить последствия вызванного кризисом туристского сектора роста числа юридических претензий в эпоху после пандемии COVID-19.

Цель данной главы - способствовать развитию и применению подобных механизмов АРС/ОРС (таких как примирение сторон, медиация, омбудсмен), а также других сервисов или платформ для полюбовного разрешения споров при помощи формальных и неформальных процедур, которые являются оперативными, беспристрастными, справедливыми, прозрачными, недорогими и доступными и позволяют обращаться за защитой прав без необходимости физического присутствия сторон и без дискриминации по признаку национальной принадлежности или домицилия. Приоритет следует отдать прямым переговорам между туристами и поставщиками туристских услуг и полюбовному разрешению конфликтов.

В ней содержится набор предназначенных для механизмов АРС/ОРС и других сервисов и платформ для полюбовного разрешения споров принципов и рекомендаций, которые могут помочь государствам-членам в рассмотрении международных споров, возникающих в связи с туристской деятельностью между выступающими в качестве потребителей туристами и поставщиками туристских услуг. Эти рекомендации не применяются к спорам между коммерческими структурами или международным коммерческим договорам.

Раздел А охватывает принципы, лежащие в основе процедур АРС/ОРС.

Раздел В содержит ряд рекомендаций по АРС/ОРС и механизмам полюбовного разрешения споров, адресованных странам с целью предоставления им материалов, которыми они смогут руководствоваться при рассмотрении связанных с нарушением прав потребителей дел с участием международных туристов, и содействия сторонам подобных процедур, с должным учетом существующих языковых барьеров и конкретных потребностей находящихся в неблагоприятном или уязвимом положении туристов, которые могут столкнуться с особыми трудностями при доступе к подобным механизмам.

Раздел С посвящен непосредственно чрезвычайным ситуациям, с учетом уязвимости туристов в подобных обстоятельствах и массового роста случаев судебных разбирательств, вызванного возникновением чрезвычайных ситуаций.

## А. Принципы:

### 1. Беспристрастность:

Необходимость обеспечения того, чтобы физическое или юридическое лицо, выступающее в качестве фасилитатора, омбудсмана, примирителя, медиатора или другого ответственного за процедуру АРС/ОРС (например, за правила, предварительные требования, стоимость, среднюю продолжительность, контактную информацию), будь то индивидуальное лицо или коллегиальный орган, обладало необходимым опытом, было независимым и не имело предполагаемого или фактического конфликта интересов ни с одной из сторон в целях гарантирования беспристрастности его действий.

### 2. Прозрачность:

Необходимость обеспечения предоставления международным туристам в ясной и понятной форме всей соответствующей и общедоступной информации о процедуре и их информирование о правовой природе решения, в частности о применимом законодательстве, и о том, является ли такое решение обязательным и исполнимым. Любые согласованные решения, принятые сторонами для урегулирования спора, должны быть зафиксированы в письменном виде или на другом долговечном носителе, и четко и комплексно излагать условия и основания их принятия.

### 3. Эффективность:

Необходимость обеспечения наличия и легкодоступности процедуры для обеих сторон (например, с помощью электронных средств или посредством использования многоязычных стандартных форм) независимо от места их нахождения и без необходимости юридического представительства с должным учетом языковых барьеров и особых потребностей находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении туристов. Спор должен быть рассмотрен в кратчайшие сроки в надлежащих временных рамках, обеспечивать справедливые результаты и не должен приводить для сторон к расходам, задержкам и бременю, несоразмерных характеру и сумме спора и не

должен существенно затруднять доступ потребителя к процедурам рассмотрения жалоб. Насколько это возможно, процедура должна быть бесплатной для международных туристов.

### 4. Справедливость и согласие:

Необходимость обеспечения, чтобы международные туристы имели право быть выслушанными и были четко и всеобъемлюще информированы о своих правах до того, как они согласятся с предложенным решением, и чтобы при передаче спора в принимающую решение компетентную структуру окончательно принятое решение было обязательным для сторон и исполнимым только в случае их заблаговременного информирования и явно выраженного ими согласия на это. Данное решение не может привести к лишению туриста защиты, предоставляемой действующим законодательством, в частности законодательством о защите прав потребителей.

### 5. Доступ к защите прав:

Необходимость обеспечения, чтобы механизмы самостоятельного или полюбовного разрешения споров, связанных с путешествиями и туризмом, не ущемляли право международных туристов передавать такие споры на рассмотрение другого механизма разрешения споров или добиваться эффективной защиты своих прав потребителей через соответствующую правовую систему, в частности посредством соответствующих судебных или административных механизмов. Международные туристы должны иметь свободный доступ к механизмам добровольного разрешения споров и защиты прав и к судебным или административным механизмам защиты прав для потребителей, действующих коллективно, и получать пользу от положительного разрешения таких процедур.

## В. Рекомендации

Государства-члены, в соответствии с принципами, установленными в разделе А, должны принять все необходимые меры для того, чтобы:

### 1. Обеспечить наличие эффективного разрешения споров и защиты прав:

Поддерживать и поощрять возможность международных туристов подавать на добровольной основе и после нанесения ущерба жалобы на поставщиков туристских услуг через организации, предлагающие справедливые, беспристрастные, прозрачные, эффективные и доступные процедуры АРС/ОРС, а также быстрые и недорогие методы защиты прав и полюбовного урегулирования. Призывать поставщиков туристских услуг к созданию добровольных механизмов, включая консультационные сервисы и неофициальные процедуры рассмотрения жалоб, для предоставления помощи и информации международным туристам с целью разрешения споров, связанных с путешествиями и туризмом, справедливым, недорогим, доступным и неформальным образом.

### 2. Гарантировать возможность добровольного участия в процедурах АРС/ОРС:

Обеспечить наличие у международных туристов возможности принимать добровольное участие в государственных или частных механизмах АРС/ОРС, консультационных сервисах или сервисах прямых переговоров, насколько это возможно, и отказаться от участия в подобных процедурах на любом этапе. Такие механизмы и процессы АРС/ОРС должны быть основаны на явном, конкретном и информированном согласии сторон.

### 3. Способствовать выработке справедливых, прозрачных и оперативных решений:

Обеспечить предоставление международным туристам вариантов справедливого, мирного, прозрачного и оперативного разрешения споров, связанных с путешествиями и туризмом, а также доступность и простоту использования подобных решений (например, с помощью электронных средств или посредством использования многоязычных стандартных форм). Насколько это возможно частные или государственные механизмы АРС/ОРС не должны влечь за собой расходы, задержки или неоправданное бремя, несоразмерные характеру и сумме спора и существенно ограничивать доступ потребителя к процессу рассмотрения жалоб.

### 4. Предоставлять конкретную информацию международным туристам как потребителям:

Обеспечить своевременное получение международными туристами надлежащей информации о наличии подобных консультационных сервисов или сервисов прямых переговоров, механизмов самостоятельного и мирного разрешения споров, механизмов АРС/ОРС, судебных и административных механизмов, а также всей необходимой информации, требуемой для осуществления осознанного выбора вида системы защиты прав и разрешения споров.

### 5. Поддерживать и поощрять защиту прав человека, основных свобод и прав потребителей:

Продвигать справедливые и эффективные механизмы рассмотрения жалоб международных туристов, гарантирующих защиту прав человека и основных свобод международных туристов на равных основаниях без каких-либо различий. Обеспечить учет и соблюдение прав потребителей, предоставленных международным туристам, в применяемых процессах разрешения споров.

## **6. Обеспечить равенство и недискриминацию международных туристов:**

Обеспечить международным туристам равный доступ к механизмам АРС/ОРС, консультационным сервисам или сервисам прямых переговоров, с должным учетом существующих языковых барьеров и особых потребностей находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении туристов, без дискриминации по признаку домицилия или национальности и/или каких-либо различий. Защита, предоставляемая международным туристам, должна быть эквивалентна защите, предоставляемой в национальных делах, и не должна, насколько это возможно, требовать физического присутствия сторон на слушаниях и в ходе разбирательства.

## **7. Продвигать консенсусные решения:**

Обеспечить, чтобы государства, стороны и в особенности государственные или частные организации АРС/ОРС, ответственные за рассмотрение жалоб и претензий международных туристов, всегда отдавали приоритет прямым переговорам, платформам и сервисам для мирного разрешения связанных с путешествиями и туризмом споров.

## **8. Способствовать разработке специальных стандартов в отношении международных споров, связанных с путешествиями и туризмом:**

Продвигать стратегии в области защиты прав потребителей, способные обеспечить надлежащее решение проблем, возникающих в связи с международным туризмом и чрезвычайными ситуациями, затрагивающими международных туристов. Использование механизмов АРС/ОРС не должно приводить к лишению туриста защиты, предоставляемой применимым законодательством.

## **9. Обеспечить соблюдение международных стандартов:**

Принять все необходимые меры для обеспечения соблюдения стандартов Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, в частности в отношении восстановления уверенности туристов как

потребителей и оказания помощи международным туристам в достижении консенсуального и мирного разрешения связанных с путешествиями и туризмом споров.

## **10. Способствовать международному сотрудничеству и координации:**

Способствовать международному правоприменению, сотрудничеству и обмену информацией между государствами-членами путем развития сетей внесудебного правоприменения и определения одного или нескольких компетентных национальных органов, ответственных за сотрудничество между государственным и частным секторами и координацию между правоприменительными органами для предотвращения вредоносной практики и стимулирования улучшений, содействующих международным туристам в связанных с путешествиями и туризмом спорах.

## **С. Рекомендации, связанные с чрезвычайными ситуациями**

Государства-члены, в соответствии с принципами и рекомендациями, изложенными в главе второй и соответственно в разделе А и разделе В настоящей главы, должны принять все необходимые меры для того, чтобы:

1. Содействовать развитию и применению механизмов АРС/ОРС для урегулирования связанных с международными путешествиями и туризмом споров, возникающих в связи с чрезвычайными ситуациями, путем продвижения основанных на принципе согласия механизмов урегулирования по получению жалоб. Обеспечить возможность подобных механизмов АРС/ОРС разрешать споры в индивидуальном или коллективном порядке (когда они связаны с одними и теми же обстоятельствами) в целях предотвращения или урегулирования конфликтов, возникающих в связи с жалобами потребителей туристских услуг.
2. Обеспечить разработку и предоставление международным туристам в чрезвычайных ситуациях информационных и коммуникационных





материалов, касающихся существующих механизмов APC/OPC, через поставщиков туристских услуг в основных объектах транспортной и гостиничной инфраструктуры и/или через компетентные национальные органы. Такая информационные и коммуникационные материалы должны быть доступны в виде брошюр, приложений или любых других доступных физических или электронных носителей на максимально возможном количестве языков.

3. Обеспечить также донесение информации о правовой помощи или содействии в чрезвычайной ситуации, в первую очередь через компетентные национальные органы, в целях предоставления международным туристам эффективного и оперативного доступа к такой помощи.
4. Содействовать механизмам, позволяющим международным туристам получать доступ к имеющимся процедурам APC/OPC и инициировать усилия по разрешению спора, связанного с путешествиями и туризмом, в ответственной структуре в принимающей стране во время чрезвычайной ситуации, а также участвовать в процедуре онлайн или иным дистанционным образом из страны своего происхождения или из любой другой страны по своему выбору.
5. Содействовать механизмам, позволяющим международным туристам получить доступ к механизмам полюбовной защиты прав и APC/OPC через сервисы или платформы, доступные в принимающей стране или в стране происхождения туриста во время чрезвычайных ситуаций, или через

любые каналы международного сотрудничества между органами власти и/или ответственными структурами обеих стран.

6. Определить один или несколько компетентных национальных органов, ответственных за продвижение и поддержку международного сотрудничества и координации между административными органами для обеспечения простого, эффективного и оперативного доступа к механизмам APC/OPC во время чрезвычайных ситуаций и к механизмам полюбовной защиты прав.



## ГЛАВА ПЯТАЯ

# **Механизмы присоединения к *Международному кодексу защиты туристов и применения его рекомендаций***

## А. Добровольное присоединение к Кодексу

1. Государствам-членам Всемирной туристской организации и государствам-членам Организации Объединенных Наций рекомендуется полностью или частично присоединиться к настоящему Кодексу и применять его принципы и рекомендации на добровольной основе.
2. Государства, желающие полностью или частично присоединиться к Кодексу, информируют об этом Генерального секретаря ЮНВТО. Конкретные требования к форме уведомления отсутствуют. Тем не менее уведомление о присоединении должно отвечать следующим минимальным требованиям:
  - i. быть уведомлением в письменном виде, в бумажной или электронной форме;
  - ii. исходить от лица, являющегося правомочным представителем государства; а также
  - iii. четко передавать намерение правительства полностью или частично присоединиться к Кодексу и представить его принципы и рекомендации на рассмотрение своим компетентным органам в течение одного года с момента уведомления о присоединении.
3. Присоединяясь к Кодексу полностью или частично, государства обязуются:
  - i. в течение одного года после уведомления о присоединении к Кодексу довести его до сведения соответствующих органов, в компетенцию которых входят вопросы Кодекса, для применения его рекомендаций и принципов или принятия других соответствующих мер;
  - ii. приложить все усилия для интеграции его принципов и рекомендаций в свою соответствующую политику, законодательство и нормативные акты и использовать Кодекс в качестве ориентира для совершенствования, улучшения или дополнения своих национальных законов и нормативных актов в той мере, в которой это считается целесообразным в отношении конкретных туристских услуг;
- iii. определить один или несколько национальных органов, ответственных за обеспечение координации на национальном уровне в отношении вопросов, рассматриваемых в Кодексе, и за содействие эффективному применению содержащихся в нем рекомендаций;
- iv. провести оценку затрат и выгод, связанных с применением рекомендаций Кодекса, для обеспечения того, чтобы он поддерживал устойчивое развитие туризма или предоставление туристских услуг и не препятствовал им; а также
- v. проводить консультации с соответствующими заинтересованными сторонами в сфере туризма, имеющими обязательства, несущими ответственность и обладающими обязанностями и правами в отношении рассматриваемых в Кодексе вопросов для обеспечения того, чтобы применение его рекомендаций не налагало непропорционального бремени в отношении конкретных туристских услуг или не приводило к несправедливой и искажающей практике в секторе туризма.
4. Всем заинтересованным сторонам в сфере туризма предлагается следовать принципам Кодекса и продвигать их. В частности, поставщикам туристских услуг предлагается взять на себя обязательство соблюдать Кодекс и применять его соответствующие рекомендации, насколько это возможно, посредством их интеграции в свои договорные документы, подписываемые с туристами, или прямой отсылки к ним в этих документах.

## В. Взаимосвязь с национальным законодательством и международными соглашениями

1. Кодекс является не имеющим обязательной юридической силы документом, призванным служить руководством для правительств в отношении

предлагаемой политики, законодательства и нормативной практики на национальном уровне. Кроме того, Кодекс может служить практическим руководством для всех тех субъектов как государственного, так частного сектора, которые имеют обязательства, несут ответственность и обладают обязанностями и правами в отношении вопросов, затрагиваемых Кодексом

2. Присоединение к Кодексу не создает имеющих юридическую силу обязательств для государств. Его рекомендации могут применяться государствами на добровольной основе полностью или частично и в соответствии с применимыми национальными законами и нормативными актами, а также наднациональными законами и действующими международными соглашениями, участниками которых они являются.
3. Рекомендации Кодекса не предусматривают замену им применимых национальных законов, нормативных актов, наднациональных законов или международных соглашений, участниками которых являются государства. В случае несоответствий между содержащимися в Кодексе рекомендациями и применимыми национальными законами, нормативными актами, наднациональными законами или действующими международными соглашениями, участниками которых они являются, именно эти документы имеют преимущественную силу. Ни в каком случае применение рекомендаций Кодекса не может быть сочтено затрагивающим какой-либо национальный закон, нормативные акты, наднациональный закон или действующие для государств международные соглашения, которые обеспечивают более благоприятные условия по сравнению с предусмотренными в Кодексе.
4. В случае отсутствия национальных законов, нормативных актов, наднациональных законов или международных соглашений по конкретному затрагиваемому Кодексом вопросу или в случае их устаревания, можно руководствоваться настоящим Кодексом, а также соответствующими национально и международно признанными документами.

5. Механизмы применения рекомендаций Кодекса добровольно присоединившимися к нему государствами будет зависеть от положения и возможностей каждой страны и могут учитывать конкретные качества, размеры, финансовые ресурсы и характеристики различных видов поставщиков туристских услуг, в том числе различия между организаторами и поставщиками отдельных или самостоятельных туристских услуг, для коррекции необходимых действий в соответствии с их эффективными организационным потенциалом и исключения возможности наложения чрезмерного бремени, несоразмерного по отношению к конкретным туристским услугам.

## С. Мониторинг и отчетность

1. Государства, полностью или частично присоединившиеся к настоящему Кодексу, обязуются через год после уведомления о присоединении представить Генеральному секретарю ЮНВТО отчет о состоянии применения Кодекса. Такой отчет будет включать информацию о положении дел с точки зрения интеграции рекомендаций Кодекса в национальное законодательство и нормативную практику в их стране в отношении затрагиваемых Кодексом вопросов, демонстрирующую степень осуществленного или предлагаемого выполнения всех рекомендаций Кодекса или их частей и изменения этих рекомендаций или их частей, которые было или может быть сочтено необходимым внести.
2. Впоследствии присоединившимся к Кодексу государствам будет адресована просьба в соответствующие сроки по запросу Секретариата представить информацию о мерах, принятых ими для реализации конкретных глав или разделов Кодекса, или о любых других используемых ими альтернативных подходах.
3. Государства могут обращаться во Всемирную туристскую организацию за помощью и консультациями. Оказываемая ЮНВТО техническая помощь будет включать в себя различные виды услуг, предназначенных для предоставления государствам и поставщикам туристских услуг

советов в отношении рекомендаций Кодекса. Генеральный секретарь ЮНВТО будет определять размер взноса, выплачиваемого государствами для покрытия необходимых расходов на оказание технической помощи ЮНВТО с учетом Правил и положений Организации по управлению проектами за счет добровольных взносов и после консультаций с запрашивающей технической помощь страной.

4. Генеральный секретарь ЮНВТО будет отчитываться перед Генеральной Ассамблеей о присоединении к Кодексу и его применении.
5. Предусмотренные в данной главе механизмы отчетности направлены на сбор и обобщение соответствующей информации о практике и опыте стран в деле внедрения рекомендаций Кодекса и о его эффективности и на развитие знаний, передовых методов работы и извлеченных уроков и обмен ими.

## D. Оценка и интерпретация

1. Для оказания Генеральному секретарю помощи в продвижении и мониторинге применения Кодекса будет создан технический комитет, подчиненный Исполнительному совету. В работе указанного комитета в качестве Действительного члена могут участвовать только присоединившиеся к Кодексу страны.
2. Техническому комитету будет оказывать помощь Секретариат и консультативная группа экспертов, отобранных Генеральным секретарем ЮНВТО по согласованию со страной гражданства эксперта с должным учетом географического и гендерного баланса. Соответствующие заинтересованные стороны, включая государства-члены ЮНВТО, страны, не являющиеся членами, Присоединившиеся члены, частный сектор и международные организации, как правительственные, так и неправительственные, также могут участвовать в работе указанного комитета в качестве наблюдателей.
3. Очередные сессии технического комитета будут проводиться ежегодно. Комитет будет принимать в надлежащие сроки Общий доклад о присоединении

к Кодексу и его применении, который Генеральный секретарь ЮНВТО будет передавать Генеральной Ассамблее.

4. Технический комитет будет выполнять, среди прочего, следующие функции
  - i. рассмотрение и рекомендация возможных поправок к Кодексу как к не имеющему обязательной юридической силы документу для их утверждения Генеральной Ассамблеей;
  - ii. принятие передовой практики и рекомендаций по применению Кодекса и реализации любых мер, которые он может счесть необходимыми для достижения целей Кодекса; а также
  - iii. рассмотрение трудностей и вопросов, возникающих в связи с применением и толкованием Кодекса в консультации с консультативной группой экспертов.

## E. Коммуникация с общественностью

1. Присоединяясь к Кодексу полностью или частично, государствам настоятельно рекомендуется продвигать и обеспечивать как можно более широкое распространение информации о Кодексе, в частности, распространяя его среди всех заинтересованных сторон в секторе туризма.
2. Генеральный секретарь ЮНВТО предложит механизмы, с помощью которых присоединившиеся к Кодексу государства, а также поставщики туристских услуг могут публиковать и распространять информацию об их присоединении и приверженности Кодексу в соответствии с пунктом 1 настоящего раздела. С этой целью Секретариат будет оказывать поддержку, в частности, путем содействия сбору и распространению информации, касающейся применения Кодекса и усилий, предпринимаемых каждым государством для продвижения и применения его рекомендаций, а также возникающих при этом трудностей.



© Pogorelova | Dreamstime.com

## Ссылки и библиография

**Международная организация труда** (1958 год), Статья 1(1) (а), *C111 - Конвенция о дискриминации в области труда и занятий 1958 года* (№ 111), принятая на 42-й сессии МОТ в Женеве, 25 июня 1958 года, доступна по ссылке: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID,P12100\\_LANG\\_CODE:312256,es:NO](https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID,P12100_LANG_CODE:312256,es:NO) [16-12-2021].

**Организация Объединенных Наций** (2016 год), *Резолюция 70/186 о защите интересов потребителей*, принятая Генеральной Ассамблеей 22 декабря 2015 года, доступна по ссылке: [www.un.org](http://www.un.org) [16-12-2021].

**Организация Объединенных Наций** (1948 год), Статья 7 Всеобщей декларации прав человека, принятой на 3-й сессии Генеральной Ассамблеи ООН в Париже 10 декабря 1948 года, доступна по ссылке: [www.un.org](http://www.un.org) [16-12-2021].

**Всемирная туристская организация** (1999 год), «Глобальный этический кодекс туризма», принятый на 13-й сессии Генеральной ассамблеи ЮНВТО, прошедшей в Сантьяго 27 сентября - 1 октября 1999 года, доступен по ссылке: <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism> [16-12-2021].

**Всемирная туристская организация** (2011 год), «резолюция 593(XIX) от 13 октября 2011 года», Резолюции, принятые Генеральной Ассамблеей на ее девятнадцатой сессии, доступно по ссылке: <https://www.unwto.org/es/archive/event/asamblea-general-decimonovena-reunion> [16-12-2021].

**Всемирная туристская организация** (2017 год), «Резолюция 686 (XXII) от 11 сентября 2017 года», Резолюции, принятые Генеральной Ассамблеей на ее двадцать второй сессии, доступна по ссылке: <https://www.unwto.org/archive/global/event/general-assembly-twenty-second-session-0> [16-12-2021].

**Всемирная туристская организация** (2019 год), «Рамочная конвенция ЮНВТО по этике туризма», принятая на 23-й сессии Генеральной ассамблеи ЮНВТО, прошедшей в Санкт-Петербурге 9 - 13 сентября 2019 года, доступна по ссылке: <https://www.unwto.org/ethics-convention> [16-12-2021].

**Всемирная туристская организация** (2020 год), «Рекомендации по оказанию помощи международным туристам в чрезвычайных ситуациях», доступны по ссылке: <https://www.unwto.org/recommendations-for-the-assistance-to-international-tourists-in-emergency-situations> [16-12-2021].



© Mptndz | Dreamstime.com

## Рекомендуемая литература:

White Paper: Safety and Security in the Tourism Sector: **World Tourism Organization, Agence de développement de l'Union africaine (AUDA-NEPAD) and Union économique et monétaire ouest africaine (UEMOA)** (2021), *Livre blanc : Sécurité et sûreté dans le secteur du tourisme*.

*Volume 1 : Des liens étroits entre tourisme, sécurité, sûreté et développement*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423118>.

*Volume 2 : Recueil de fiches techniques – risques de fiches techniques – initiatives*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423132>.

*Volume 3 : Études de cas et témoignages*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423156>.

**Всемирная туристская организация (2014 год)** *15 Years of the UNWTO World Tourism Network on Child Protection: A Compilation of Good Practices*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284415588>.

**Всемирная туристская организация (2011 год)**, *Herramientas de comunicación de crisis en el ámbito del turismo*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284414192>.

**Всемирная туристская организация (2001 год)**, 'Joint Statement by the International Air Transport Association (IATA) and the World Tourism Organization (WTO) on : the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism', *UNWTO Declarations*, volumen 11, número 4, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.2001.11.04>.

**Всемирная туристская организация (1996 год)**, *Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284401529>.

**Всемирная туристская организация (1995 год)**, 'Saint-Vincent Declaration for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Tourism', *UNWTO Declarations*, volumen 5, número 3, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.1995.05.03>.

**Всемирная туристская организация (1992 год)**, *Manual of Quality, Hygiene and Food Safety in the Tourism Sector*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284400379>.

Всемирная туристская организация (ЮНВТО), специализированное учреждение Организации Объединенных Наций, является ведущей международной организацией, которая играет решающую и центральную роль в пропаганде и развитии ответственного, устойчивого и общедоступного туризма. Она служит в качестве глобального форума в области туристской политики и практического источника туристского ноу-хау. В состав Организации входят 160 стран, 6 территорий, 2 постоянных наблюдателя и более 500 Присоединившихся членов.



Всемирная туристская организация (ЮНВТО)

[www.unwto.org](http://www.unwto.org)

