



**ВСЕРОССИЙСКОЕ
ОБЪЕДИНЕНИЕ
ТУРИСТОВ**

Общероссийская общественная организация
содействия защиты прав туристов
«Всероссийское объединение туристов»
107258, г. Москва, ул. Гражданская 3-я, д. 52, пом. I
Тел.: +7 (800) 250-6860
www.travelunion.travel info@travelunion.travel

«Утверждено»
Решением Президиума
Всероссийского объединения туристов
15 июня 2020 года

**ПОЛОЖЕНИЕ О ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ
ЧЛЕНОВ ВСЕРОССИЙСКОГО ОБЪЕДИНЕНИЯ ТУРИСТОВ**

г. Москва

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение регламентирует вопросы осуществления юридической поддержки членов Всероссийского объединения туристов.
- 1.2. Термины, используемые в настоящем Положении:
 - 1.2.1. Организация – Общероссийская общественная организация «Всероссийское объединение туристов».
 - 1.2.2. Член Организации – потребитель туристской услуги и (или) услуги пассажирской авиаперевозки, являющийся членом Всероссийского объединения туристов.
 - 1.2.3. Юридическая поддержка – профессиональная деятельность юристов, направленная на содействие членам Организации в решении вопросов, связанных с реализацией их права потребителей туристских и сопутствующих услуг, а также услуг в сфере пассажирских авиаперевозок. Юридическая поддержка включает в себя предоставление правовой информации, консультаций и разъяснений по правовым вопросам, составление заявлений, претензий, жалоб, иных процессуальных документов, участие в качестве представителя при рассмотрении жалоб в процессе процедуры медиации, при рассмотрении дела в суде, в третейском суде, осуществление иной деятельности, связанной с восстановлением нарушенного права и защитой охраняемых законом интересов члена Организации.
 - 1.2.4. Процедура досудебного урегулирования – примирительная процедура урегулирования спора между членом Организации и организациями, осуществляющими туристскую деятельность, организациями туристской индустрии, объектами туристского показа, авиаперевозчиками, аэропортами и транспортными предприятиями.
 - 1.2.5. Претензия – письменное требование, адресованное организациям, осуществляющим туристскую деятельность, организациям туристской индустрии, объектам туристского показа, авиаперевозчикам, аэропортам и транспортным предприятиям.
 - 1.2.6. Процедура медиации – альтернативный способ урегулирования спора (конфликта) при участии беспристрастного, нейтрального и независимого лица – медиатора, содействующего сторонам спора в поиске, выработке и принятии взаимоприемлемого и

жизнеспособного решения, основанного на интересах и потребностях сторон.

- 1.2.7. Медиатор(ы) – независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора, обладающие познаниями в сфере туристского рынка, рынка пассажирских авиаперевозок и (или) имеющие опыт работы в сфере регулирования, контроля и (или) надзора туристских услуг и услуг пассажирских авиаперевозок, для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.
- 1.2.8. Медиативное соглашение – соглашение, достигнутое сторонами спора в результате процедуры медиации.
- 1.2.9. Туристский омбудсмен – общественный уполномоченный по защите прав потребителей в сфере туризма и пассажирских авиаперевозок.
- 1.2.10. Судебное производство – система рассмотрения дел в судах Российской Федерации, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 1.2.11. Национальная ассоциация юристов в сфере туризма – Некоммерческое партнерство «Национальная ассоциация юристов в сфере туризма» – уполномоченная организация для проведения альтернативной процедуры урегулирования споров с участием посредника (процедуры медиации).
- 1.2.12. Предполагаемый виновник нарушения прав члена Организации – организация, осуществляющая туристскую деятельность, организация туристской индустрии, объект туристского показа, авиаперевозчик, аэропорт или транспортное предприятие, которая (ый ,ое), по мнению члена Организации, нарушила его права и охраняемые законом интересы.
- 1.3. Члены Организации имеют право на получение от Организации экспертно-консультационной, методической, информационной и юридической поддержки.
- 1.4. Юридическая поддержка от Организации предоставляется членам Организации и членам их семей.
- 1.5. Для осуществления юридической поддержки членов Организации Организация может привлекать адвокатов, юристов – консультантов и иных специалистов в области права, туризма и пассажирских авиаперевозок.
- 1.6. Юридическая поддержка членов Организации преимущественно осуществляется путем доступа члена Организации к ресурсам

цифровой платформы «Цифровой адвокат туриста» на сайте www.travelunion.travel.

2. Порядок участия Организации в проведении процедуры досудебного урегулирования спора и судебном производстве.
 - 2.1. Процедура досудебного урегулирования спора состоит из:
 - 2.1.1. направления претензии в адрес предполагаемого виновника нарушения прав члена Организации;
 - 2.1.2. передачи спора для проведения процедуры медиации и участия в процедуре медиации;
 - 2.1.3. передачи материалов Туристскому омбудсмену.
 - 2.2. Порядок участия Организации в судебном производстве состоит из:
 - 2.2.1. подготовки и подачи искового заявления в суд;
 - 2.2.2. участия в судебных заседаниях в качестве представителя истца;
 - 2.2.3. участия в исполнительном производстве.
3. Претензия в адрес предполагаемого виновника нарушения прав члена Организации направляется через личный кабинет члена Организации на сайте www.travelunion.travel.
4. Шаблон (форма) претензии заполняется членом Организации на сайте www.travelunion.travel. К заполненной форме претензии прикладываются документы, подтверждающие доводы, изложенные в претензии, фото и видеоматериалы. Заполненная и надлежащим образом оформленная претензия после отправления ее членом Организации из личного кабинета сайта www.travelunion.travel поступает к администратору сайта www.travelunion.travel для проверки, после проведения которой, претензия с приложенными к ней документами, фото и видеоматериалами направляется от имени Организации в адрес предполагаемого виновника нарушения прав члена Организации. Претензия в адрес предполагаемого виновника нарушения прав члена Организации направляется на бланке Организации, за подписью руководителя Организации. Претензия направляется от имени Организации, в соответствии с Уставом Организации, в защиту интересов члена Организации.
5. Организация имеет право потребовать от члена Организации, в случае необходимости, предоставить для изучения устройство, на котором были сделаны фотография или видеозапись.
6. В случае согласия виновника нарушения прав члена Организации компенсировать причиненные члену Организации убытки и моральный вред, член Организации заполняет специальную форму на сайте www.travelunion.travel для фактического получения возмещения.

7. В случае отказа предполагаемого виновника нарушения прав члена Организации компенсировать причиненные члену Организации убытки и моральный вред, Организация через сайт www.travelunion.travel направляет предполагаемому виновнику нарушения прав члена Организации приглашение к участию в альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации), в соответствии с ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» № 193 – ФЗ. Процедура медиации производится в соответствии с Правилами проведения процедуры медиации Национальной ассоциации юристов в сфере туризма. Информация о кандидатурах медиаторов Национальной ассоциации юристов в сфере туризма размещена на сайте www.travelunion.travel.
8. В случае согласия предполагаемого виновника нарушения прав члена Организации участвовать в процедуре медиации, все материалы по спору передаются Организацией в Национальную ассоциацию юристов в сфере туризма для проведения процедуры медиации. Организация самостоятельно определяет Медиатора (Медиаторов). Член Организации, спор которого передан для проведения процедуры медиации, может через личный кабинет сайта www.travelunion.travel заявить об отводе Медиатора, если располагает информацией о том, что Медиатор в силу закона не может рассматривать спор члена Организации.
9. Член Организации, чей спор передан для участия в процедуре медиации, обязан давать пояснения Медиатору по существу рассматриваемого спора, предоставлять дополнительные документы, фото и видеоматериалы (в случае их наличия), прилагать усилия для урегулирования спора в досудебном порядке (примирения). Обмен информацией, а также вся иная переписка между членом Организации и Медиатором ведется в электронном виде, преимущественно через личный кабинет на сайте www.travelunion.travel.
10. Член Организации, чей спор передан для проведения процедуры медиации в Национальную ассоциацию юристов в сфере туризма, принимает участие в подготовке медиативного соглашения, утверждает его проект и по завершении проведения процедуры медиации, в случае согласия с проектом медиативного соглашения, подписывает со своей стороны медиативное соглашение, подготовленное Медиатором, своей электронной цифровой подписью, либо осуществляет сканирование изображения (изготовление фото), подписанного со своей стороны медиативного соглашения, и направляет его в Организацию через личный кабинет на сайте www.travelunion.travel. После получения экземпляра медиативного соглашения, подписанного виновной

стороной спора, член Организации – сторона медиативного соглашения заполняет специальную форму для фактического возмещения суммы, установленной в медиативном соглашении, на сайте www.travelunion.travel.

11. В случае отказа предполагаемого виновника нарушения прав члена Организации участвовать в процедуре медиации, в случае отсутствия ответа на приглашение принять участие в процедуре медиации от предполагаемого виновника нарушения прав члена Организации, а также в случае неисполнения стороной медиативного соглашения своих обязанностей, установленных медиативным соглашением с членом Организации, все материалы по спору между членом Организации и предполагаемым виновником нарушения прав члена Организации направляются Туристскому омбудсмену, в соответствии с Положением о Туристском омбудсмене Всероссийского объединения туристов, для подготовки Рекомендаций члену Организации и принятия мер правового реагирования. Рекомендации направляются в личный кабинет члена Организации на сайте www.travelunion.travel.
12. В случае волеизъявления члена Организации продолжить рассмотрение спора между членом Организации и предполагаемым виновником нарушения прав члена Организации в суде, Организация, с согласия члена Организации, выступает истцом в гражданско-правовом споре, либо передает материалы спора вместе с Рекомендациями Туристского омбудсмена адвокату, определенному Организацией, либо передает материалы спора вместе с Рекомендациями Туристского омбудсмена в общество содействия защите прав потребителей для организации процесса подачи иска к предполагаемому виновнику нарушения прав члена Организации в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации, а также организует представление интересов члена Организации в суде.
13. Организация не отвечает за результат рассмотрения претензии, не гарантирует положительный для члена Организации итог рассмотрения претензии.
14. Организация оказывает юридическую поддержку члену Организации только в рамках действующего законодательства и сложившихся правил делового оборота.
15. Организация вправе отказаться от осуществления юридической поддержки члена Организации вследствие досудебной (судебной) бесперспективности поданной им претензии, нарушения членом Организации общепринятых правил поведения при взаимоотношениях с предполагаемым виновником нарушения прав члена Организации, уклонения члена Организации от урегулирования спора в досудебном порядке (примирения), отказа члена Организации следовать

- рекомендациям Организации, Медиатора или Туристского омбудсмена, в иных случаях, определяемых Туристским омбудсменом. В случае отказа Организации от продолжения осуществления юридической поддержки члена Организации все документы, полученные от члена Организации на бумажных носителях, возвращаются члену Организации.
16. Юридическая поддержка члена Организации осуществляется Организацией на безвозмездной основе, если иное не определено условиями осуществления юридической поддержки, условиями договора страхования и/ или иными опубликованными на сайте www.travelunion.travel условиями. Судебные расходы и расходы на сбор и подготовку доказательств, в случае необходимости, в том числе расходы на перевод и легализацию документов, услуги нотариуса, услуги эксперта и прочие процессуальные расходы ложатся на члена Организации. В случае отказа члена Организации оплатить вышеуказанные расходы, дальнейшее осуществление юридической поддержки члена Организации со стороны Организации прекращается.
17. Туристский омбудсмен вправе предложить члену Организации, присоединиться к требованию, заявленному в защиту прав и законных интересов группы лиц (коллективному иску), в соответствии с главой 22.3 ГК РФ, при наличии совокупности следующих условий:
- 17.1. имеется общий по отношению к каждому члену группы лиц ответчик;
 - 17.2. предметом спора являются общие либо однородные права и законные интересы членов группы лиц;
 - 17.3. в основании прав членов группы лиц и обязанностей ответчика лежат сходные фактические обстоятельства;
 - 17.4. использование всеми членами группы лиц одинакового способа защиты своих прав.
18. Формирование и присоединение членов Организации к искам в защиту прав и законных интересов группы лиц (коллективным искам) производится с использованием возможностей сайта www.travelunion.travel.
19. Члены Организации, заключившие договор страхования или иные договоры в рамках программы «Lex Priority», имеют право на получение правовой помощи и осуществление юридической поддержки на условиях, определенных в договоре страхования или ином договоре в рамках программы «Lex Priority».