



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ МЕЖДУНАРОДНЫМ ТУРИСТАМ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ:



ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

Принципы

Рекомендации



ВВЕДЕНИЕ



Всемирная туристическая организация

I. ВВЕДЕНИЕ

Закрытие границ, происходившее при недостаточном оповещении или без всякого оповещения во время кризиса, вызванного пандемией COVID-19, привело к тому, что миллионы туристов¹ оказались заблокированы за рубежом, в некоторых случаях более чем на месяц. Эта ситуация в сочетании с путаницей касательно распределения ответственности за оказание помощи туристам в форс-мажорных обстоятельствах привела к тому, что международные туристы были полностью предоставлены самим себе, причем их положение усугублялось их уязвимостью. Международные туристы, находясь вдали от дома и вне своей «зоны комфорта», столкнулись с пандемией и карантинными мерами при недостаточном знании языка и недостаточном знакомстве с культурой или законами тех стран, в которых они оказались заблокированы.

Беспрецедентная ситуация, сложившаяся в связи с пандемией COVID-19, — не единственная недавняя катастрофическая ситуация, в которой отсутствие международных рамок, регулирующих

оказание помощи туристам в чрезвычайных ситуациях², создает путаницу и подрывает доверие, необходимое для поездок за границу. Чрезвычайные ситуации, подобные той, которая была вызвана пандемией COVID-19, отличаются непредсказуемостью, неизбежностью и возникают в связи с внешними событиями, неподконтрольными сторонам³, что может привести к невозможности соблюдения договоров поставщиками туристских услуг⁴.

В соответствии с приоритетом программы на 2020-2021 годы, который заключается в том, чтобы способствовать безопасным, надежным и беспрепятственным путешествиям, Секретариат подготовил набор рекомендаций, основанных на статье 6 Глобального этического кодекса туризма ЮНВТО и статье 9 Рамочной конвенции ЮНВТО по этике туризма, а также на проекте Конвенции о защите туристов и правах и обязанностях поставщиков туристских услуг ЮНВТО, особенно на Приложении I к нему («Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях»). Они адресованы государствам-членам и призваны поддержать

¹ В контексте настоящих рекомендаций под «**туристом**» понимается лицо, совершающее поездку, которая включает в себя остановку на ночь в основном пункте назначения за пределами его/ее обычного места пребывания, на срок менее одного года и с любой основной целью (деловая поездка, досуг или другая личная цель), за исключением найма на работу организацией, являющейся резидентом посещаемой страны или пункта.

² В контексте настоящих рекомендаций под «**чрезвычайными ситуациями**» понимаются необычные, исключительные или непредсказуемые обстоятельства природного или антропогенного происхождения, которые находятся вне контроля принимающей страны и приводят к потребности в широкомасштабной помощи.

³ В контексте настоящих рекомендаций под «**неизбежными или исключительными обстоятельствами**» понимается ситуация, находящаяся вне контроля стороны, ссылающейся на такую ситуацию, и влекущая за собой последствия, которых невозможно избежать, даже если для этого были приняты все разумные меры.

⁴ В контексте настоящих рекомендаций под «**поставщиком туристских услуг**» понимается любое физическое или юридическое лицо (вне зависимости от того, находится ли это последнее в частной или государственной собственности), которое продает, предлагает к продаже, поставляет или обязуется поставлять туристам ту или иную услугу в сфере туризма.

правительства и частный сектор в их усилиях по восстановлению международного туризма в контексте пандемии COVID-19 при гарантировании надлежащего уровня защиты международным туристам в случае чрезвычайных ситуаций, вызванных неизбежными и исключительными обстоятельствами подобного рода⁵. Тем не менее эти рекомендации не носят исчерпывающего характера и не претендуют на окончательность. Они подлежат пересмотру и утверждению со стороны руководящих органов ЮНВТО.

Рамочная конвенция по этике туризма была принята Генеральной ассамблеей на ее 23-й сессии, состоявшейся в Санкт-Петербурге, Российская Федерация (2019 г.), в резолюции A/RES/722(XXIII) и еще не вступила в силу. Она была подготовлена на основе Глобального этического кодекса туризма⁶ — всеобъемлющего набора принципов, который включает в себя девять принципов, адресованных субъектам деятельности в области развития туризма в целях максимального увеличения вклада туризма в устойчивое развитие и уменьшение нищеты,

а также в укрепление взаимопонимания между народами. В соответствии с шестым принципом Конвенция и Глобальный этический кодекс туризма определили обязанности государств в отношении информации рекомендательного характера для туристов в чрезвычайных ситуациях, а также в отношении механизмов репатриации.

С другой стороны, Генеральная ассамблея ЮНВТО на своей 22-й сессии в Чэнду, Китай (2017 г.) приветствовала в своей резолюции A/RES/686(XXII) предварительный проект Конвенции о защите туристов и правах и обязанностях поставщиков туристских услуг. Ее основные цели заключаются прежде всего в том, чтобы установить единообразные правила, обеспечивающие и поощряющие надлежащий уровень защиты туристов как потребителей, особенно в чрезвычайных ситуациях, путем предоставления им первичной и базовой помощи и укрепления взаимодействия между государствами в подобных исключительных обстоятельствах. Во-вторых, она призвана прояснить права и обязанности поставщиков туристских услуг, обеспечивая справедливый баланс между

ответственностью государств, частного сектора и туристов. Общая цель этого проекта Конвенции заключалась именно в укреплении доверия туристов к поставщикам туристских услуг, государствам и туристскому сектору в целом. Эти рекомендации опираются на работу, проделанную ЮНВТО и ее государствами-членами в рамках подготовки проекта Конвенции.

Эти рекомендации распространяются на государства-члены, всех туристов и поставщиков туристских услуг. Тем не менее следует отметить, что, с учетом разнообразия нормативно-правовых баз и условий, в которых ведут свою деятельность национальные правительства и туристские администрации, эти рекомендации применимы не во всех случаях. Они призваны послужить ориентиром для политических мер, направленных на смягчение последствий кризиса и ускорение восстановления путем возвращения доверия туристов к способности субъектов туристского сектора обеспечивать им защиту и помощь в чрезвычайных ситуациях таким образом, чтобы никто не был забыт.

5 Определение «неизбежных и исключительных обстоятельств» приведено в сноске 2.

6 Глобальный этический кодекс туризма был принят Генеральной ассамблеей ЮНВТО в 1999 году в резолюции A/RES/406(XIII) и признан Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций в 2001 году в резолюции 56/212.



ПРИНЦИПЫ



Всемирная туристическая организация

II. ПРИНЦИПЫ

Настоящие рекомендации опираются на следующие принципы:

1. **Единообразие**- Необходимость найти общий подход в глобальном масштабе и согласовать политику и практику оказания помощи международным туристам в чрезвычайных ситуациях, с тем чтобы обеспечить всем международным туристам надлежащую степень защиты вне зависимости от их гражданства, страны происхождения, турнаправления и гражданства поставщиков услуг.
2. **Сбалансированность**- Необходимость обеспечить справедливый и основанный на равноправии баланс между желательными и достижимыми результатами, а также распределить ответственность между всеми субъектами деятельности в туризме, включая самих туристов, их страну происхождения⁷ и страну, которая является целью поездки, с учетом положения и возможностей каждого из этих субъектов до, во время и после чрезвычайной ситуации.
3. **Сотрудничество**- Необходимость совершенствовать и укреплять международное сотрудничество между государственным и частным сектором, а также между странами для оказания помощи международным туристам в чрезвычайных ситуациях.
4. **Ответственность**- Обязанность органов государственной власти по защите туристов, оказавшихся в затруднительной ситуации, и обеспечению того, чтобы работники туристского сектора оказывали помощь международным туристам в чрезвычайных ситуациях, включая, среди прочего, предоставление своевременной, объективной и правдивой информации в четком, понятном и легко доступном формате, меры защиты и безопасности, профилактику несчастных случаев, охрану здоровья и безопасность пищевых продуктов. Содержание и способы предоставления информации должны основываться на уважении к неприкосновенности частной жизни каждого человека, несовершеннолетних,

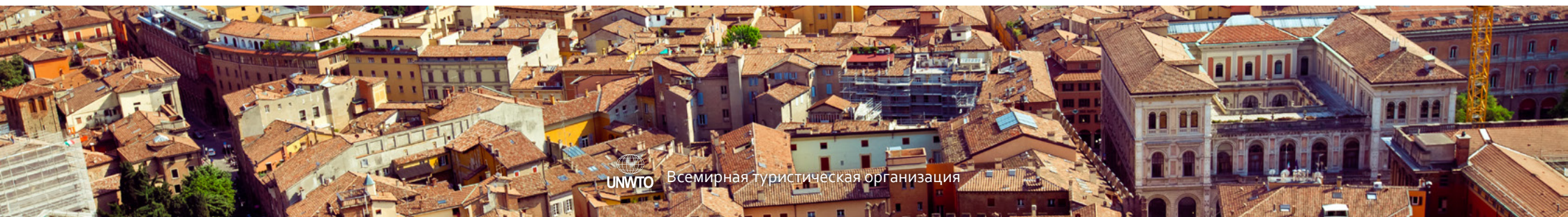
⁷ В контексте данных рекомендаций под «**страной происхождения**» понимается государство-член, чье гражданство имеет турист, либо где на момент возникновения неизбежных и исключительных обстоятельств или чрезвычайной ситуации находилось основное и постоянное место жительства туриста.



жертв и общин. Аналогичным образом, сами туристы обязаны ознакомиться с особенностями стран, которые они намереваются посетить; должны осознавать риски для здоровья и безопасности, связанные с любой поездкой за пределы привычной для них среды, и вести себя так, чтобы минимизировать эти риски, особенно в том, что касается соблюдения протоколов в области здоровья и безопасности, разработанных международными и национальными органами.

5. Доступность- Путешественники с инвалидностью, особыми потребностями в отношении доступа и пожилые люди хотят путешествовать точно так же, как и любые другие граждане. Нередко их интересы не учитываются в информационных сообщениях, касающихся общественного здравоохранения и обновленной информации для путешественников, при принятии решений и предоставлении сведений о доступности базовых услуг. Из-за состояния здоровья и социальной

изоляции они могут подвергаться серьезному риску. В соответствии с концепцией «Доступный туризм для всех» туристский сектор не должен создавать в процессе восстановления новых ненужных препятствий и барьеров, избегая при этом ставить под угрозу чью-либо безопасность.





РЕКОМЕНДАЦИИ



UNWTO

Всемирная туристическая организация

III. РЕКОМЕНДАЦИИ

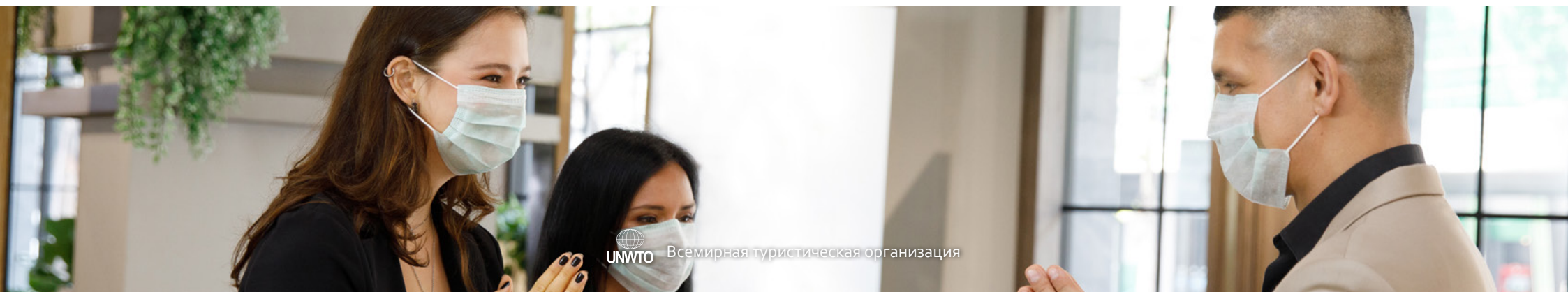
I) ПРОФИЛАКТИКА

1. Создать действующие на постоянной основе, профессиональные, эффективные и действенные службы по кризисному управлению, с тем чтобы облегчить принятие оперативных мер в чрезвычайных ситуациях.
2. Учредить специальные программы, планы действий в непредвиденных обстоятельствах и протоколы для чрезвычайных ситуаций, включающие в себя механизмы для координации с поставщиками туристских услуг, дипломатическими и консульскими службами и туристами.
3. Назначить ответственные органы, ведомства или организации на национальном уровне, ответственные за мониторинг, консультирование и координацию при осуществлении упомянутых выше программ, планов действий и протоколов для непредвиденных обстоятельств, а также за обеспечение эффективного оказания помощи туристам в чрезвычайных ситуациях.
4. Способствовать разработке информационных, учебных и коммуникационных материалов, адресованных поставщикам туристских услуг и предоставляющих рекомендации по оказанию помощи туристам, особенно инвалидам и пожилым людям, в чрезвычайных ситуациях. Предоставлять информацию в доступной, удобной для чтения, ясной форме и в альтернативных форматах (шрифт Брайля, субтитры, видео и т. п.), тем самым обеспечивая каждому путешественнику возможность получения надлежащих инструкций.
5. Поощрять разработку и использование схем страхования путешествий и систем гарантий, призванных покрывать дополнительные расходы, возникающие в связи с конкретными чрезвычайными ситуациями, включая плату за аннулирование броней.
6. Разработать финансовые схемы для оказания поддержки в чрезвычайных ситуациях поставщикам туристских услуг, действующим на их территории.
7. Принять надлежащие меры для упрощения процедур и по возможности снизить административную нагрузку для туристов при решении вопросов с поставщиками туристских услуг в чрезвычайных ситуациях.

III. РЕКОМЕНДАЦИИ

II) ИНФОРМАЦИЯ

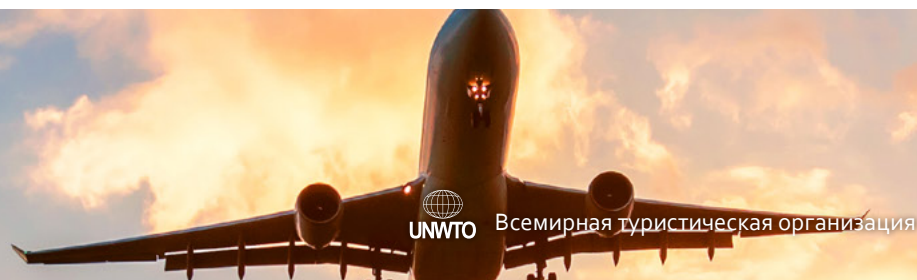
1. Предоставлять в режиме реального времени информацию о пограничных процедурах, имеющихся транспортных средствах, ограничениях на поездки, мерах в области общественного здравоохранения и безопасности, а также другую практическую информацию для туристов, которая должна быть доступна на официальных веб-сайтах и других социальных платформах соответствующих органов государственной власти, на основных объектах транспортной инфраструктуры и инфраструктуры размещения и общественного здравоохранения, а также предоставляться работниками сектора туризма и путешествий, работниками транспорта и поставщиками услуг.
2. Поощрять использование полностью функциональных, добровольно принятых трансграничных приложений для отслеживания контактов, согласующихся с соответствующими законами о защите личных данных, с тем чтобы иметь возможность оповещать туристов в случае потенциального риска, который может привести к чрезвычайной ситуации.
3. Распространять информацию о чрезвычайных ситуациях в соответствии с «Рекомендациями по использованию геопозиционирования, даты и времени в предупреждениях по поездкам и информации о событии», принятыми Генеральной ассамблеей ЮНВТО.



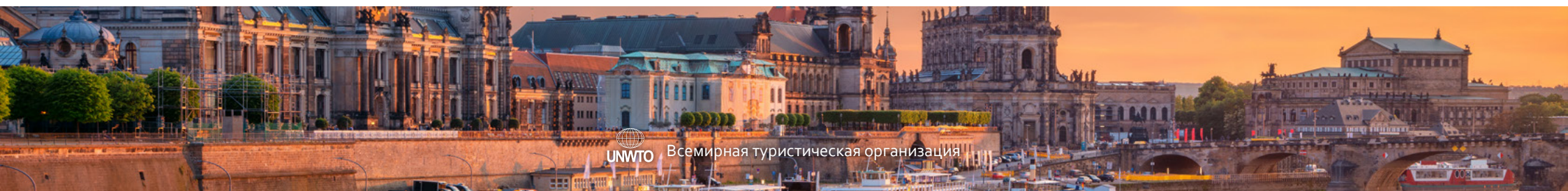
III. РЕКОМЕНДАЦИИ

III) ПОМОЩЬ

1. В чрезвычайных ситуациях принимающая страна должна немедленно связаться с местным представителем или местным агентством поставщиков туристских услуг, в соответствии с необходимостью, в целях оказания помощи туристам. Если такие местные представители отсутствуют, необходимо связываться непосредственно с поставщиками туристских услуг.
2. Принимающая страна должна обеспечить, чтобы поставщики туристских услуг без необоснованных задержек оказали надлежащую помощь туристам в чрезвычайной ситуации, в частности следующим образом:
 - i) путем предоставления надлежащей информации о безопасности, услугах здравоохранения, местных органах власти и консульской помощи;
 - ii) путем предоставления туристам помощи в установлении связи и поиске альтернативных транспортных решений; и
 - iii) путем предоставления необходимого питания и транспортировки до места размещения, а также размещения на время, определяемое принимающей страной, и покрытия соответствующих расходов, в случае если невозможно обеспечить возвращение туристов в соответствии с условиями договора.
3. Обеспечивать, чтобы в чрезвычайных ситуациях поставщики услуг размещения сотрудничали с соответствующими государственными структурами принимающей страны, по возможности предоставляя следующую информацию:
 - a) информация об установлении личности туристов, их состоянии здоровья и местонахождении;
 - b) последствия чрезвычайной ситуации для оказания поставщиком услуг по размещению;
 - c) информация о том, каким образом должна быть оказана помощь;



- d) информация о состоянии здоровья и благополучии туристов;
 - e) информация о том, каким образом можно связаться с туристами, эвакуировать их из трудной, чрезвычайной или опасной ситуации и репатриировать их.
4. Страна, в которой был заключен договор (принимающая страна либо страна происхождения) должна обеспечить, чтобы договоры на оказание туристских услуг содержали схемы страхования и системы гарантий, покрывающие риски, вызванные чрезвычайными ситуациями, включая пандемические события, применительно как к оказанию помощи, так и к репатриации, а также к аннулированию брони и возврату средств.
5. Принимать необходимые меры для обеспечения того, чтобы в случае неизбежных и исключительных обстоятельств либо чрезвычайных ситуаций поставщики услуг размещения проявляли справедливое и этическое поведение и не повышали расценки за размещение туристов на дополнительные сроки исключительно в связи с неизбежными и исключительными обстоятельствами или чрезвычайной ситуацией.
6. Принимать необходимые меры для обеспечения того, чтобы в том случае, если неизбежные и исключительные обстоятельства либо чрезвычайная ситуация ставят под угрозу соблюдение договора, либо препятствуя достижению туристом места назначения, где было запланировано оказание услуг по размещению, либо препятствуя выполнению поставщиком обязательств по договору, поставщик услуг размещения не требовал платы за аннулирование брони.
7. В чрезвычайных ситуациях принимающая страна должна по возможности обеспечить услуги связи, временное жилье для размещения, необходимое питание и напитки, визы, транспортировку, базовые лекарства и оказание экстренной медицинской помощи.
8. В чрезвычайных ситуациях принимающая страна должна отказаться от административных санкций или штрафов в отношении граждан других стран, если они остаются на территории страны дольше установленного времени и не могут покинуть ее в связи с ограничениями на поездки. Нахождение на территории страны дольше установленного срока во время подобных чрезвычайных ситуаций не должно приниматься во внимание при рассмотрении запросов о предоставлении визы в будущем.
9. В чрезвычайных ситуациях, когда жизнь, здоровье или личная неприкосновенность туристов подвергается прямой опасности, принимающая страна должна по возможности принять необходимые дополнительные оперативные меры, такие как координация эвакуации, направление специалистов по чрезвычайным ситуациям и обеспечению безопасности, а также оказание медицинских услуг.



III. РЕКОМЕНДАЦИИ

IV) РЕПАТРИАЦИЯ

Как принимающая страна, так и страна происхождения:

1. Должны, как только это становится возможным, предоставлять соответствующим дипломатическим и консульским органам следующую информацию:
 - i) общие обстоятельства чрезвычайной ситуации;
 - ii) затронутые географические районы;
 - iii) число туристов, находящихся в затронутом районе, и их гражданство;
 - iv) информация об установлении личности и личные данные туристов, необходимые для оказания помощи;
 - v) состояние здоровья, местонахождение туристов и общая ситуация;
 - vi) данные о пострадавших;

vii) принятые, запланированные и подлежащие осуществлению оперативные меры; и

viii) другие соответствующие данные в соответствии с необходимостью.

2. . Должны добросовестно сотрудничать с третьими странами, облегчая необходимые оперативные меры, включая транзит и репатриацию туристов в страну, гражданами которой они являются (если эта последняя отличается от страны происхождения).

Принимающая страна:

3. Должна принимать необходимые меры для обеспечения репатриации туристов, даже если она предусмотрена в договоре с поставщиком туристских услуг или в туристской страховке.
4. Облегчать выполнение требований, необходимых для предоставления визы, в том числе для вынужденного пребывания, превосходящего максимальные

установленные сроки, а также процедуры, связанные с пересечением границ.

5. В чрезвычайных ситуациях принимающая страна должна прилагать все возможные усилия к тому, чтобы оказать оперативную помощь и облегчить въезд, пребывание и свободу передвижений на своей территории любым официальным представителям, медицинским и техническим специалистам и их оборудованию, направленным страной происхождения туристов с учетом имеющихся потребностей, как можно скорее предоставив им любые предварительные разрешения (включая выдачу временных виз и/или разрешений на работу и облегчение требований к въезду), которые могут потребоваться для оказания необходимой помощи туристам с учетом национальных законов и практики страны, в которой осуществляется деятельность.

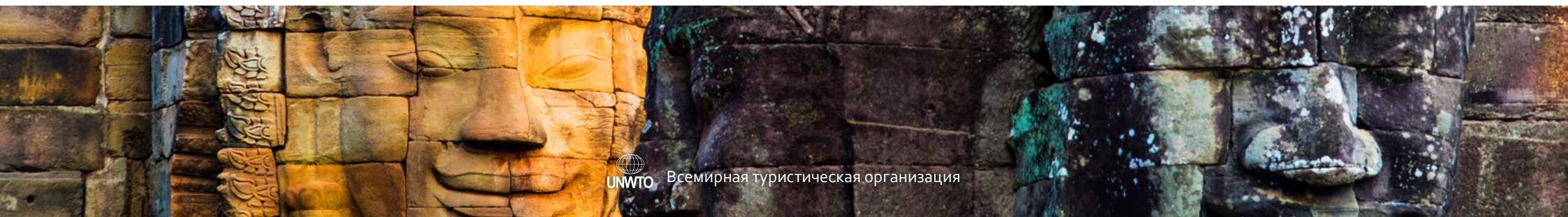
Страна происхождения:

6. Должна сотрудничать в обеспечении необходимых оперативных мер, в том числе репатриации туристов.
7. Должна содействовать дальнейшему транзиту граждан и членов их семей, если это необходимо, при условии предоставления подтверждения дальнейшего транзита, а также транзиту граждан третьих стран, имеющих вид на жительство, и их иждивенцев, возвращающихся в страну, гражданами которой они являются (если она отличается от страны происхождения).

Третьи страны:

8. Должны, как только это станет возможным, предоставлять принимающей стране и стране происхождения информацию о мерах безопасности, местных органах власти и консульской помощи, а также о установлении личности туристов, состоянии их здоровья и местонахождении.

9. Добросовестно сотрудничать в содействии необходимым оперативным мерам, включая дальнейший транзит и репатриацию туристов.
10. Прилагать все возможные усилия для оказания оперативной помощи и содействия транзиту (а также свободе передвижений) по ее территории любых официальных представителей, медицинских и технических специалистов и оборудования, направленных страной происхождения туристов.





Эти рекомендации подготовлены Секретариатом ЮНВТО в контексте Решения [CE/DEC/4\(CXII\)](#), принятого Исполнительным советом (ИС) на его сто двенадцатой сессии, состоявшейся в Тбилиси (Грузия) 15-17 сентября 2020 года.

Эти рекомендации призваны предоставить государствам-членам временные руководящие указания в отношении оказания помощи туристам в чрезвычайных ситуациях, в частности в контексте пандемии COVID-19. Они будут изменяться с учетом непрерывного развития ситуации с вспышкой коронавирусной инфекции и подлежат дальнейшей доработке Межправительственным комитетом ЮНВТО по разработке Международного кодекса защиты туристов и руководящими органами ЮНВТО.

ЮНВТО продолжает вести пристальное наблюдение за ситуацией, с тем чтобы быть в курсе любых изменений, которые могут иметь значение для настоящих временных рекомендаций. В случае изменения каких-либо факторов ЮНВТО подготовит обновленную версию.

Благодарим за ценный вклад следующих специалистов (в алфавитном порядке), которые провели рецензирование этого документа и внесли свои предложения: Диего Аугусто Бенитес, профессор туристского права, Национальный университет Рио-Негро, Аргентина; Франческо Моранди, профессор транспортного и туристского права, Университет Сассари, Италия, и Шарлот Уэзи Месикано Малонда, управляющий партнер Charlotte Thomas & Company, специалист в области конкуренции и защиты прав потребителей на уровне интеграционного объединения КОМЕСА (Общий рынок Восточной и Южной Африки).