

ПАМЯТКА

к Генеральному договору страхования

финансовых расходов вследствие отмены путешествия за границу или изменения сроков пребывания за границей

1. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ ЗАСТРАХОВАННОГО ЛИЦА

1.1. При наступлении события, которое имеет признаки страхового случая, Застрахованному лицу необходимо:

1.1.1. Немедленно, как только ему станет известно о событии (в течение 24 часов с момента наступления), но не позднее 3 (трех) рабочих дней, сообщить Ассистанс (Страховщику) о событии, имеющем признаки страхового случая, по телефону, указанному в Свидетельстве о страховании Застрахованного лица.

1.1.2. Подать Страховщику письменное заявление на выплату страхового возмещения (установленного Страховщиком образца) в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента наступления страхового случая, окончания лечения или возвращения из путешествия и приложить к нему необходимые подтверждающие документы.

При этом, такое сообщение может быть направлено средствами электронной связи на адрес, указанный в Свидетельстве о страховании Застрахованного лица, с последующим обязательным направлением оригинала сообщения на почтовый адрес Страховщика.

1.1.3. Обеспечить врачу-эксперту Ассистанса (Страховщика) возможность проведения медицинского освидетельствования, обследования, забора анализов, использовать все возможные меры для предупреждения расходов и возобновления путешествия.

1.1.4. Действовать в строгом соответствии с рекомендациями, которые дает Ассистанс (Страховщик).

Детально порядок действий Застрахованного лица описан в разделе 8 Свидетельства о страховании.

2. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ

2.1. В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения в электронном виде всех необходимых документов и сведений об обстоятельствах наступления страхового случая Страховщик принимает решение о выплате страхового возмещения и составляет соответствующий страховой акт или принимает решение об отказе в выплате страхового возмещения.

2.2. Выплата страхового возмещения осуществляется безналичным перечислением на счет Ассистанса с целью дальнейшего их перечисления Застрахованному лицу (Выгодоприобретателю).

2.3. Страховщик обязан осуществить выплату страхового возмещения на счет Ассистанса в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня принятия решения о выплате страхового возмещения, но не ранее первого рабочего дня, следующего за датой получения Страховщиком оригиналов документов. При этом общий срок со дня перечисления Страховщиком денежных средств Ассистансу до дня зачисления этих денежных средств на счет Застрахованного лица (Выгодоприобретателя) не может составлять более 60 (шестидесяти) рабочих дней.

Внимание! Электронной версии документов достаточно для определения события страховым случаем. Условием для получения выплаты является наличие у Страховщика оригиналов документов.

3. СТРАХОВЫЕ РИСКИ

3.1. Страховыми рисками являются:

3.1.1. внезапные непредвиденные события, приведшие к понесению Застрахованным лицом материального (финансового) убытка вследствие невозможности совершения путешествия (поездки) за рубеж по следующим причинам:

3.1.1.1. Смерть Застрахованного лица, его близкого родственника.

3.1.1.2. Расстройство здоровья (а именно: травмы, экстренные операции, инфекционные или острые заболевания) Застрахованного лица, срок которого составляет более 10 (десяти) дней включительно и которое требует стационарного лечения и/или соблюдения карантинного режима и/или соблюдения постельного режима на дату начала поездки и в течение 3 (трех) дней после даты начала поездки.

3.1.1.3. Расстройство здоровья (а именно: травмы, экстренные операции, инфекционные или острые заболевания) ребенка Застрахованного лица до 6 (шести) лет включительно. Настоящий пункт распространяется на одно Застрахованное лицо.

3.1.1.4. Экстренные операции, тяжкие телесные повреждения, пребывание на стационарном лечении Застрахованного лица, его близкого родственника, требующие соблюдения постельного режима на дату начала поездки и в течение 3 (трех) дней после даты начала поездки в случае отсутствия других дееспособных родственников. Настоящий пункт распространяется на одно Застрахованное лицо.

3.1.1.5. Повреждение, уничтожение, потеря имущества Застрахованного лица, если урегулирование последствий такого нанесения убытка требует непосредственного присутствия Застрахованного лица на месте происшествия. При этом размер убытков должен составлять не меньше эквивалента 1 000 (одной тысячи) долларов США на дату наступления убытков.

3.1.1.6. Отказ Застрахованному лицу в пересечении границы между Украиной и Республикой Беларусь пограничными (таможенными) службами одной из стран (при условии наличия и правильного оформления всех документов, необходимых для пересечения границы).

3.1.1.7. Неполучение Застрахованным лицом въездной визы в страну временного пребывания.

3.1.1.8. Необходимость участия Застрахованного лица в судебном заседании, если факт того, что такое разбирательство приходится на период путешествия Застрахованному лицу не был известен на дату начала срока действия Договора страхования и оплаты тура.

3.1.1.9. Стихийные бедствия непосредственно в месте постоянного проживания Застрахованного лица или месте его пребывания во время путешествия, которые приводят к невозможности оказания туристических услуг непосредственно на месте оказания туристических услуг.

3.1.1.10. Официально объявленные в месте постоянного проживания Застрахованного лица или в месте забронированного путешествия: забастовки перевозчиков, народные волнения, эпидемии, террористические акты.

3.1.1.11. Наличие официального запрета на совершение путешествий или рекомендаций не совершать путешествие на территорию Украины со стороны МИД Республики Беларусь (текст должен быть размещен на сайте МИД Республики Беларусь).

3.1.2. внезапные непредвиденные события, приведшие к понесению Застрахованным лицом материальных (финансовых) убытков вследствие возникновения непредвиденных финансовых расходов во время путешествия (в т.ч. изменение сроков пребывания за рубежом), а именно:

3.1.2.1. Опоздание на рейс Застрахованного лица в связи с ДТП или поломкой ТС (кроме такси), на котором Застрахованное лицо следовало в аэропорт (на вокзал) на территории Украины.

3.1.2.2. Опоздание на рейс Застрахованного лица на территорию Украины в связи с ДТП или поломкой ТС (кроме такси), на котором Застрахованное лицо следовало в аэропорт (на вокзал), а также вследствие официально объявленных: стихийного бедствия, народных волнений, эпидемий, террористических актов.

3.1.2.3. Задержка в выдаче визы, а именно выдача Застрахованному лицу въездной визы после даты начала тура.

3.1.3. Неисполнение Страхователем своих договорных обязательств перед Застрахованным лицом вследствие признания Страхователя банкротом и/или его неплатежеспособности и недостаточности денежных средств для покрытия убытков за счет гарантий банков.

3.2. Страховым случаем является факт понесения Страхователем (Застрахованным лицом) финансовых убытков в результате наступления события(ий), предусмотренных п.п.3.1.1.-3.1.3. Договора страхования.

3.3. Страховая защита распространяется на страховые случаи, наступившие в период действия Договора страхования и после оплаты тура.

Полный перечень страховых рисков приведены в разделе 3 Свидетельства о страховании.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИХ НАСТУПЛЕНИЕ СТРАХОВОГО СЛУЧАЯ И РАЗМЕР РАСХОДОВ

4.1. Для получения страхового возмещения Страхователь (Застрахованное лицо, Выгодоприобретатель) предоставляет Страховщику документы, подтверждающие факт, причины и обстоятельства наступления страхового случая:

4.1.1. письменное заявление о наступлении страхового случая и описанием обстоятельств его наступления (по установленной Страховщиком форме) и письменное заявление на выплату страхового возмещения (по установленной Страховщиком форме);

4.1.2. Свидетельство о страховании Застрахованного лица;

4.1.3. копии всех страниц иностранного паспорта Застрахованного лица;

4.1.4. договор на туристическое обслуживание или другое соглашение, удостоверяющее условия совершения туристического путешествия;

4.1.5. документы, подтверждающие факт оплаты тура Застрахованным лицом;

4.1.6. документы транспортной компании, консульства, гостиницы и других учреждений, подтверждающие наличие убытков, связанных с:

- аннулированием проездных документов, отказом от забронированного в гостинице номера и пр.;

- переоформлением проездных документов, изменением дат проживания в забронированной гостинице и пр.;

4.1.7. документы, удостоверяющие личность получателя страхового возмещения (паспорт, индивидуальный налоговый номер);

4.1.8. документы, подтверждающие возврат туристической компанией Застрахованному лицу части суммы денежных средств согласно договору на туристическое обслуживание – при наличии;

4.1.9. справка туристической компании, оформленная на фирменном бланке с оригинальной печатью и подписью руководителя, о понесенных Застрахованным лицом расходах;

4.1.10. документы, необходимые для установления обстоятельств страхового случая и размера убытков, а именно:

- при невозможности совершить путешествие за рубеж вследствие смерти, внезапного расстройства здоровья Застрахованного лица, близкого родственника Застрахованного лица, близкого родственника мужа/жены Застрахованного лица – медицинское заключение о заболевании или травме с предписанием о запрете совершения туристического путешествия; нотариально заверенная копия свидетельства о смерти; документы, подтверждающие родственную связь Застрахованного лица;

- при отказе Застрахованному лицу консульским учреждением в выдаче въездной визы - официальный отказ консульского учреждения и оригинал иностранного паспорта со штампом об отказе в выдаче визы; официальная аппликационная форма на туриста, выдержка из официального сайта миграционной службы с определением статуса визы и письмо от принимающей стороны об отказе в выдаче визы.

- при отказе Застрахованному лицу в пересечении границы между Украиной и Республикой Беларусь пограничными (таможенными) службами Украины – официальное решение об отказе в пересечении государственной границы Украины;

- при невозможности совершить путешествие за рубеж вследствие обязательного участия в судебном разбирательстве по постановлению суда - заверенные судом судебная повестка и определение (постановление) о возбуждении производства по делу;

- в случае невозможности совершить путешествие по причине повреждения, уничтожения или потери имущества Застрахованного лица – справки компетентных органов, подтверждающие факт наступления страхового случая и размер убытков; перечень поврежденного или уничтоженного имущества с указанием его стоимости; документы, подтверждающие право использования имуществом на законных основаниях; документ компетентных органов о расследовании уголовного дела по факту повреждения, уничтожения или потери имущества – в случае наступления страхового случая вследствие противоправных действий третьих лиц;

4.1.11.6. решение суда о возмещении Страхователем убытков, нанесенных Застрахованному лицу невыполнением своих обязательств в результате признания Страхователя банкротом с указанием сумм, определенных к возмещению Страхователем;

4.1.11.7. копии документов, подтверждающие банкротство и/или неплатежеспособность Страхователя;

4.1.11.8. в случае наличия официального запрета на совершение путешествий или рекомендаций не совершать путешествие на территорию Украины со стороны МИД Республики Беларусь – текст и ссылка на официальном сайте МИД Республики Беларусь;

4.1.11.9. в случае задержки в выдаче визы, а именно выдача Застрахованному лицу въездной визы после даты начала тура:

- копия всех страниц иностранного паспорта с датой открытия визы после даты начала тура и/или

- официальная аппликационная форма на туриста, выдержка с официального сайта миграционной службы с определением статуса визы туриста по состоянию на дату начала тура и письмо от принимающей стороны о задержке в выдаче визы;

- финансовые документы из гостиницы на территории Украины, подтверждающие убытки, понесенные на проживание;

- документы, подтверждающие перебронирование перелета и гостиницы;

4.1.11.10. при изменении сроков пребывания за рубежом вследствие ДТП, поломки ТС (кроме такси), официально объявленных стихийного бедствия, народных волнений, эпидемий, террористических актов – документы от официальных органов страны пребывания, которые подтвердят факт наступления и причинно-следственную связь между этими обстоятельствами и изменением сроков пребывания за рубежом;

4.1.12. документы, подтверждающие дополнительные расходы, понесенные Застрахованным лицом, которые связаны со страховым случаем и согласованы со Страховщиком;

4.1.13. документы, обосновывающие сумму понесенных расходов Застрахованным лицом в связи с досрочным прерыванием путешествия;

4.1.14. документы, необходимые для реализации Страховщиком права требования к лицу, ответственному за нанесенный убыток.

4.2. Страховщик имеет право требовать дополнительные документы, подтверждающие факт и обстоятельства наступления страхового случая и размер убытка.

4.3. Документы, необходимые для осуществления выплаты страхового возмещения, предоставляются Страховщику в форме оригинальных или нотариально заверенных экземпляров или простых копий, при условии предоставления Страховщику возможности сверки этих копий с оригинальными экземплярами документов.

Полный перечень документов приведен в разделе 9 Свидетельства о страховании.

5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЫ

- 5.1. Выплата страхового возмещение производится Страховщиком на основании письменного заявления Застрахованного лица и страхового акта, который составляется Страховщиком.
- 5.2. Размер убытка устанавливается на основании документов, подтверждающие факт, причины, обстоятельства страхового случая и размер убытков.
- 5.3. Размер страхового возмещение определяется в пределах страховой суммы и/или лимитов ответственности, установленных в Договоре страхования, и не может превышать размер прямого убытка, понесенного Застрахованным лицом.
В случае если финансовые расходы понесло третье лицо, Застрахованное лицо определяет его Выгодоприобретателем относительно получения страхового возмещение в размере понесенных расходов по страховому случаю. Размер понесенных таким Третьим лицом расходов должен быть доказан путем предоставления соответствующих финансовых документов.
- 5.4. Размер убытков определяется:
- 5.4.1. **в случае невозможности совершения путешествия за рубеж** – исходя из расходов, понесенных Застрахованным лицом в связи с отменой путешествия за рубеж, в пределах установленной Договором страхования страховой суммы, а именно:
- 5.4.1.1. расходов, установленных в договоре на туристическое обслуживание, понесенных Застрахованным лицом вследствие отмены путешествия. Размер таких расходов должен быть подтвержден документально, а именно справкой туроператора, предоставившего туристический продукт;
- 5.4.1.2. расходов, связанных с аннулированием проездных документов, с отказом от забронированного в гостинице номера и пр., и подтвержденных соответствующими документами транспортной компании, консульства, гостиницы и пр.;
- 5.4.2. **в случае задержки с возвращением Застрахованного лица из-за рубежа** – исходя из расходов, понесенных Застрахованным лицом вследствие задержки его возвращения из-за рубежа по окончании срока путешествия. При этом возмещаются расходы:
- на проживание Застрахованного лица в гостинице категории не более 3 (три) звезды сроком, не превышающим 2 (два) календарных дня;
 - приобретение проездных документов эконом-класса.
- 5.4.3. **в случае изменения сроков пребывания за рубежом** вследствие задержки в выдаче визы, а именно выдача визы после даты начала тура, или опоздание на рейс из страны постоянного проживания Застрахованного лица – исходя из расходов, понесенных Застрахованным лицом вследствие изменения даты начала тура. При этом возмещаются понесенные расходы:
- на переоформление проездных документов,
 - на проживание в гостинице на территории Украины на срок не более 3 (трех) суток и в сумме, не превышающей 100 (сто) евро;
 - связанные с изменением дат проживания в забронированной гостинице, не превышающего 5 (пять) календарных дней.
- 5.5. В случае, когда страховая сума составляет определенную часть стоимости туристического продукта, страховое возмещение выплачивается в такой же части от определенных по страховому событию убытков.
- 5.6. Окончательный размер страхового возмещения рассчитывается путем отчисления из суммы убытков, подлежащих возмещению, франшизы и сумм, полученных Застрахованным лицом от виновных лиц, а также сумм, возвращенных туристической компанией.
- 5.7. Получателями страхового возмещения могут быть Застрахованное лицо или его наследники, Выгодоприобретатель.
- 5.8. Выплата страхового возмещения осуществляется путем перечисления денежных средств на счет Ассистанса с целью дальнейшей уплаты страхового возмещения его получателю.
- 5.8. Днем выплаты страхового возмещения считается день списания денежных средств с текущего счета Страховщика.
- 5.9. После выплаты страхового возмещения страховая сума по Договору страхования уменьшается на сумму осуществленной выплаты.
- 5.10. В случае получения Застрахованным лицом возмещения убытка от лица, ответственного за нанесенный убыток, он обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней вернуть Страховщику полученное страховое возмещение.
- 5.11. Если после выплаты страхового возмещения обнаружатся обстоятельства, которые полностью или частично лишают Застрахованное лицо, Выгодоприобретателя права на его получение, страховое возмещение подлежит возврату Страховщику в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня обнаружения таких обстоятельств.
- 5.12. К Страховщику, выплатившему страховое возмещение, переходит в пределах фактических затрат право требования, которое имеется у Застрахованного лица к лицу, ответственному за нанесенный убыток.
- 5.13. Сострахование. Если подлежащий выплате убыток может быть возмещен также по другому договору (договорам) страхования, Страховщик несет ответственность только пропорционально своей части от совокупного размера страховых сумм по всем действующим договорам страхования.
- 5.19. Если органами внутренних дел возбуждено уголовное дело против Застрахованного лица и ведется расследование обстоятельств страхового случая, решение о выплате страхового возмещение принимается только после окончания расследования и принятия соответствующего решения по данному делу.

Детально процедура выплаты страхового возмещения описана в разделе 10 Свидетельства о страховании.

6. ПРИЧИНЫ ОТКАЗА В СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЕ

- 6.1. Основанием для отказа Страховщика в выплате страхового возмещения являются:
- 6.1.1. умышленные действия Застрахованного лица, направленные на наступление страхового случая;
- 6.1.2. совершение Застрахованным лицом умышленного преступления, приведшего к наступлению страхового случая;
- 6.1.3. предоставление Застрахованным лицом заведомо ложных сведений о предмете Договора страхования и/или о факте наступления страхового случая, и/или обстоятельствах страхового случая;
- 6.1.4. получение Застрахованным лицом полного возмещения убытков от лица, виновного в их нанесении;
- 6.1.5. несвоевременное уведомление Застрахованным лицом о наступлении страхового случая, в сроки, предусмотренные Договором страхования, без уважительных на это причин или создание Страховщику препятствий в определении обстоятельств, характера и размера убытков;
- 6.1.6. невыполнение Застрахованным лицом своих обязательств по Договору страхования;
- 6.1.7. отказ Застрахованного лица (Выгодоприобретателя) от права требования к лицу, ответственному за нанесенный убыток, или когда осуществление этого права стало невозможно по вине Застрахованного лица (Выгодоприобретателя);
- 6.1.8. неуведомление Страховщика об обстоятельствах, имеющих существенное значение для оценки степени страхового риска;
- 6.1.9. другие случаи, предусмотренные законом.
- 6.2. Об отказе в выплате страхового возмещение или о принятии решения об отсрочке срока принятия решения о выплате Страховщик в письменной форме уведомляет Застрахованное лицо не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты принятия такого решения с изложением мотивации принятия решения или обоснованием причин отказа.