

УСЛОВИЯ СТРАХОВАНИЯ ТУРИСТОВ В СВЯЗИ С ОТМЕНОЙ ИЛИ ПРЕРЫВАНИЕМ ПОЕЗДКИ

ВСЕ СТРАНЫ

Услуги страхования расходов ТУРИСТА, связанных с отменой или прерыванием туристской поездки, предоставляются Страховщиком: АО «ЕРВ Туристическое Страхование».

АО «ЕРВ Туристическое Страхование» — член группы ETI (European Travel Insurance), которая в свою очередь является частью самой крупной сети туристических страховщиков в Европе.

В нее входят 20 страховых компаний, расположенных в 20 европейских столицах.

ERV – специалист в сфере страхования путешествующих, входит в ERGO Insurance Group, которая принадлежит «Munich Re», одной из ведущих компаний в мире по страхованию.

ИНФОРМАЦИЯ О СТРАХОВАНИИ

Страхование отмены или прерывания поездки по программе: «СТРАХОВАНИЕ ОТ НЕВЬЕЗДА ПОЛНОЕ ПОКРЫТИЕ ПЛЮС» *до 3 000 / 5 000 / 7 000 / 10 000 у.е.*

Программа «Страхование от невыезда Полное покрытие Плюс» Включает в себя организацию и оплату следующих услуг:	Страховая сумма на 1 человека у.е.	Франшиза у.е.
Страхование отмены или прерывания поездки в результате: ▪ Экстренной госпитализации ▪ Травмы ▪ Опасных заболеваний и «детских» инфекций (корь, краснуха, ветряная оспа, скарлатина, дифтерия, коклюш, эпидемический паротит, инфекционный мононуклеоз) ▪ Смерти ▪ Отказа в выдаче визы ▪ Задержки в выдаче визы ▪ Выдачи визы в иные сроки ▪ Повестки в суд (в качестве свидетеля, потерпевшего и/или эксперта) ▪ Повреждения имущества (при потере более 70% имущества) ▪ Задержки в поездке ▪ Досрочного возвращения из поездки ▪ Выявления технических неполадок, сбоев, отказа в работе машинных устройств и других непредвиденных обстоятельств, произошедших со средством водного транспорта (лайнер, катер, ледокол, теплоход, яхта и т.п.), совершающим круиз по запланированному маршруту, которые повлекли за собой отмену Поездки или прерывание уже начатой Поездки ▪ В случае досрочного возвращения Застрахованного лица из Поездки по причине отказа во въезде в страну временного пребывания	До 3 000 / 5 000 / 7 00 / 10 000	15% от размера убытка
1. Страхование от несчастного случая во время поездки Выплата страхового обеспечения в результате: ▪ Ожогов ▪ Инвалидности ▪ Смерти	1 000	нет
2. Страхование багажа в результате: ▪ Утраты багажа ▪ Повреждения багажа ▪ Задержки багажа	500	нет
3. Страхование гражданской ответственности перед третьими лицами Возмещение расходов в результате причинения вреда: ▪ Жизни ▪ Здоровью ▪ Имуществу третьих лиц	10 000	нет

Особые условия страхования:

- страхование всех граждан, в том числе, нерезидентов РФ, если их поездка начинается из России
- полис начинает действовать на следующий день после оформления
- [программа «Страхование от невыезда» действует на основании Общих правил страхования](#)
- оформить на туриста страхование в связи с отменой или прерыванием поездки можно только в течение 3 календарных дней с момента подтверждения заявки, но не позднее чем за 5 дней до начала поездки. Направьте запрос на адрес департамента по направлению, с уточнением страховой программы.
- отказаться от услуги Вы можете только в течение 3 календарных дней после ее добавления. Если Ваша заявка не оплачена, направьте запрос на адрес департамента по направлению.
- невозможно добавить или удалить услугу из оплаченной/частично оплаченной заявки.

Бронируя данную услугу Вы соглашаетесь со всеми условиями, перечисленными выше.

Что делать при наступлении страхового случая?

1. При наступлении страхового случая, повлекшего за собой отмену или прерывание поездки Застрахованному необходимо:
 - **в случае отмены поездки** - по возможности аннулировать тур (связаться с турагентством);
 - **в случае прерывания поездки** - обратиться в сервисный центр для получения помощи в организации возвращения в иные от запланированных сроки, а также обратиться в турагентство для аннуляции неиспользованной части тура или услуг, которыми турист не воспользовался.
2. Быть готовым сообщить следующую информацию:
 - фамилию, имя;
 - номер информации по страхованию (номер документа, входящего в пакет документов по туру);
 - местонахождение и контактный телефон;
 - обстоятельства, при которых наступил страховой случай;
 - какая помощь требуется.
3. Собрать документы:
Собрать для страховой компании необходимые документы, согласно перечню на сайте www.erv.ru, включая **заявление** о наступлении страхового события.

Перечень документов

Тип страхования	Перечень необходимых документов для страхового возмещения
Отмена или прерывание поездки в том числе «Визовый риск» выплата страхового обеспечения в <u>результате</u> : ▪ госпитализации, ▪ травмы, ▪ отказ/задержка выдачи визы, ▪ особых и «детских» инфекций, ▪ смерти, ▪ повестки в суд, ▪ повреждения имущества, ▪ задержки в поездке, ▪ досрочного возвращения, ▪ выявления технических неполадок, сбоев, отказа в работе машинных устройств и других непредвиденных обстоятельств, произошедших со средством водного транспорта (лайнер, катер, ледокол, теплоход, яхта и т.п.), совершающим	Документы для страхового возмещения: ▪ Заполненное Заявление по отмене поездки от каждого не выехавшего совершеннолетнего застрахованного на возмещение расходов, связанных со страховым случаем. При наступлении страхового случая с ребенком (до 18 лет) Заявление заполняется законным представителем (оригинал). ▪ Полные банковские реквизиты рублевого счета (копии). ▪ Копии всех страниц заграничного паспорта (включая пустые) Застрахованного лица (при отказе в визе или задержке выдачи визы). ▪ Документы (копия), подтверждающие родственную связь Застрахованного лица и близкого родственника (в случаях, когда случай-событие произошло с близким родственником или одним из Застрахованных-участником поездки), при случае с ребенком – копия свидетельства о рождении. ▪ Оригинал или копия информации по страхованию (при наличии). ▪ Документы, подтверждающие оплату туристических услуг (оригинал или копию).

круиз по запланированному маршруту, которые повлекли за собой отмену Поездки или прерывание уже начатой Поездки, ▪ в случае досрочного возвращения Застрахованного лица из Поездки по причине отказа во въезде в страну временного пребывания;	▪ Договор (оригинал или копия) о реализации туристических услуг с турагентством, бронь номера гостиницы, апартamentов и т.д. ▪ Калькуляция возврата денежных средств от турагентства по форме "ЕРВ Туристическое Страхование" (заполняется турагентством) - оригинал www.evg.ru или документы транспортной компании/ консульства/ гостиницы / других организаций, услугами которых Застрахованное лицо воспользовалось для организации поездки, подтверждающие наличие убытков, связанных с аннулированием оплаченных услуг (оригинал). ▪ Документы туроператора, гостиницы, апартamentов, транспортной компании, консульства, услугами которых турист воспользовался для организации поездки и т.п., связанные с аннулированием услуг, подтверждающие убытки, возникшие вследствие примененных штрафных санкций в результате отмены поездки, или документы, подтверждающие переоформление документов по туристическим услугам (оригинал - предоставляется туроператором по запросу Страховщика). ▪ Оригинал или заверенная копия выписного эпикриза в связи с внезапным заболеванием участника поездки или близкого родственника с указанием диагноза заболевания, сроков лечения, (в случае госпитализации) характера госпитализации (плановый/экстренный), в случае получения травмы – справка из лечебного учреждения в том числе с указанием обстоятельств получения травмы (оригинал). ▪ В случае смерти близкого родственника необходимо предоставить справку с указанием причины смерти, свидетельство о смерти (копии). ▪ Официальный отказ консульской службы посольства, копия / оригинал. ▪ Копия судебной повестки, копия определения / решения / постановления суда в случае судебного разбирательства. ▪ Оригиналы /копии протоколов полиции или уполномоченных административных служб, подтверждающих факт нанесения ущерба имуществу. ▪ Официальный документ, подтверждающий отказ во въезде в страну временного пребывания (оригинал). ▪ Документы, подтверждающие факт прерывания круиза в результате технических неполадок/сбоев/отказа в работе машинных устройств и других непредвиденных обстоятельств, произошедших со средствами водного транспорта. Совершающего круиз по запланированному маршруту или документы, подтверждающие факт переоформления документов по круизу (оригинал).
---	---

Страхование жизни от несчастного случая во время поездки: выплата страхового обеспечения в <u>результате:</u> ожогов, инвалидности или смерти.	Документы для страхового возмещения: • Заявление (оригинал). • Полные банковские реквизиты рублевого счета (копия). • Информация по страхованию, оригинал/копия – при наличии. • Документы медицинского учреждения, подтверждающие поставленный диагноз - оригинал.
---	--

	• Листок нетрудоспособности, при наличии, оригинал или заверенная копия в установленном порядке. • Копия документа, удостоверяющая личность застрахованного лица. • В случае смерти предоставляется нотариально заверенная копия свидетельства о смерти и подробное медицинское заключение о смерти (оригинал/заверенная копия установленного образца). • При возбуждении уголовного дела или при проведении следствия предоставляют постановление о возбуждении/отказе в возбуждении уголовного дела, оригинал или заверенная копия установленного образца. • Свидетельство о праве на наследство, оригинал/заверенная копия.
Страхование багажа: • выплата страхового обеспечения <u>в результате:</u> • уничтожения, пропажи, утраты или задержки; • возмещение расходов на ремонт; • компенсация за утраченный багаж/часть багажа; • компенсация расходов на вещи первой необходимости в связи с задержкой багажа.	Документы для страхового возмещения: • Заявление (оригинал). • Полные банковские реквизиты рублевого счета. • Информация по страхованию, оригинал / копия – при наличии. • Документы, предоставленные правомочными органами, фиксирующие факт утраты/повреждения багажа или отказ в оформлении таких документов (оригинал). • Чеки, квитанции, ярлыки и т.п. на утраченные/поврежденные вещи (копии). • Копии страниц загранпаспорта с отметками о пересечении границ в сроки происшествия.
Страхование гражданской ответственности перед третьими лицами: • возмещение расходов <u>в результате:</u> причинения вреда жизни, здоровью или имуществу третьих лиц	Документы для страхового возмещения: • Заявление по гражданской ответственности, оригинал. • Полные банковские реквизиты рублевого счета (копии). • Информация по страхованию, оригинал/копия – при наличии. • Копии страниц загранпаспорта с отметками о пересечении границ в сроки происшествия. • Оригинал судебного акта или компетентного органа, в случае признания расходов застрахованным лицом с согласия страховщика – документы, подтверждающие расходы, документы по наступлению события, в результате которого был причинен вред жизни/здоровью/имуществу третьих лиц.

- в заявлении должны быть указаны характер и обстоятельства страхового случая
- заявление заполняет каждый совершеннолетний турист, застрахованный от невыезда
- заявление за несовершеннолетних детей подает один из родителей/опекунов или иных законных представителей (законность представителя подтверждается соответствующим документом).
- выплата производится по документу-заявлению на выплату и является обязательным документом.

Шаблон заявления на получение страхового возмещения:

- страхование расходов, связанных с вынужденным отказом от поездки или изменением сроков поездки - [шаблон](#)

Выплата производится на реквизиты, указанные в заявлении (обязательный пункт к заполнению в заявлении).

Денежные средства переводятся:

- на рублевый расчетный счет, указанный в заявлении;
- иному третьему лицу на рублевый расчетный счет при наличии оригинала нотариальной доверенности на получение денег этим лицом.

Отправить документы можно по эл. почте, а также почтой России, курьером или лично:

• **Подача документов в электронном виде:**

Если вы находитесь в поездке, звоните в Сервисный центр по номеру телефона, указанному в полисе.

Для возмещения понесенных расходов:

- Выберите раздел, который соответствует типу страхового случая, и следуйте инструкции этого раздела
- Заполните заявление о возмещении расходов
- Соберите документы согласно их перечню
- Отправьте документы по почте, на эл. адрес **claims@erv.ru**. (по техническим причинам почта не принимает архивы и файлы более 15Мб).

• **Адрес для отправки документов почтой или курьером (не в электронном виде):**

119049, город Москва, 4-й Добрынинский переулок, дом 8, помещение С14-1, офис С14-01, АО "ЕРВ Туристическое Страхование"

• **Личный прием пакета документов** на возмещение расходов по страховому случаю от застрахованных осуществляется компанией «Савитар Групп» по адресу:

г. Москва, Б. Каретный пер., д.20, строение 3, подъезд 4. Этаж 3-й.

Время приема:

пн -пт - с 10:00 до 19:00

сб, вс - выходные

Тел.: +7 (495) 987 17 75

Внимание! Важная информация:

- Полный пакет документов отправляют курьерской службой (в том числе почтой РФ) с уведомлением о получении документов.
- Отследить почтовое отправление документов можно по почтовому идентификатору на сайте почтовой службы, которой вы воспользовались, например, ФГУП "Почта России": www.russianpost.ru
- Следует иметь в виду, что существует временной интервал между почтовым отправлением документов и их получением страховой компанией.

В случае отсутствия необходимых для осуществления выплаты документов сотрудники страховой компании связываются с туристом или турагентством по телефону/электронной почте и направляют запрос о необходимости предоставления дополнительных документов.

В случае признания события не страховым Застрахованному лицу направляется официальное письмо с объяснением причин отказа.

Страховым случаем является:

Невозможность совершить поездку вследствие:

1. Смерти застрахованного лица, его близкого родственника или близкого родственника законного супруга/супруги (п.32.2 «а», «б» Правил страхования).
2. Внезапного заболевания (при условии экстренной госпитализации) застрахованного лица, его близкого родственника или близкого родственника законного супруга/супруги (п.32.2 «а», «б» Правил страхования).
3. Травмы, препятствующей поездке, застрахованного лица или его близкого родственника (при условии госпитализации и/или амбулаторного лечения) (п.32.2 «а» Правил страхования).
4. Особо опасных инфекций (включая COVID-19) а также «детских инфекций», а именно: корь, краснуха,

ветряная оспа, скарлатина, дифтерия, коклюш, эпидемический паротит, инфекционный мононуклеоз, возникших у Застрахованного лица или его близкого родственника (при условии госпитализации и/или амбулаторного лечения) (п.32.2 «а» Правил страхования).

5. Повреждения или гибели имущества более чем на 70% (кроме транспортного средства), принадлежащего Застрахованному лицу, в результате, стихийного бедствия, затопления, аварии инженерных сетей, дорожно-транспортного происшествия, действий третьих лиц, включая действия, приведшие к пожару (п.32.2 «в» Правил страхования).

6. Участие застрахованного лица в судебном разбирательстве, возбужденном в период страхования, в качестве потерпевшего, свидетеля и/или эксперта (п.32.2 «г» Правил страхования).

7. Отказа в выдаче визы, выдачи визы в иные сроки или задержки в выдаче визы застрахованному лицу или его близкому родственнику (п.32.2 «д» Правил страхования). При условии своевременной подачи документов на оформление визы и выполнения необходимых требований консульства к подаваемым на визу документам, а также при условии отсутствия **ранее полученных отказов** в визе, кроме случаев аннулирования данного отказа или по истечении 3 (трех) месяцев после даты отказа у всех участников Поездки.

8. Отказа во въезде в страну временного пребывания застрахованного лица или его близкого родственника (п.32.2 «е» Правил страхования).

9. Выявления технических неполадок со средством водного транспорта, совершающим круиз по запланированному маршруту (п.32.2 «ж» Правил страхования).

Досрочное прекращение уже начатой поездки или вынужденное продление поездки:

1. Досрочное возвращение в страну постоянного проживания, если такое возвращение вызвано болезнью (при условии необходимости лечения в стационаре) и/или смертью его близкого родственника или близкого родственника его супруги/супруга в стране постоянного проживания (п.32.3 «а» Правил страхования).

2. Вынужденная задержка застрахованного лица в поездке в результате смерти, несчастного случая, экстренной госпитализации близкого родственника, путешествующего вместе с застрахованным лицом (п.32.3 «б» Правил страхования).

3. Прерывание начатой поездки в результате выявления технических неполадок со средством водного транспорта, совершающим круиз по запланированному маршруту (п.32.3 «в» Правил страхования).

Близкие родственники — отец, мать, дети (в том числе усыновленные, отданные на попечение или опеку), законный супруг или супруга, родные братья и сестры, бабушки и дедушки, внуки. К близким родственникам (супруг/супруга) не относятся лица, проживающие совместно, ведущие совместное хозяйство и т.п., но не находящиеся в официально зарегистрированном браке

Страховым случаем не является:

- Нахождение застрахованного лица, его близкого родственника и/или близкого родственника законного супруга в состоянии алкогольного опьянения.
- Эпидемии, карантин.
- Плановое лечение застрахованного лица, его близкого родственника и/или близкого родственника законного супруга.
- Онкологические заболевания, в том числе впервые выявленные, застрахованного лица, его близкого родственника и/или близкого родственника законного супруга.
- Ликвидация/банкротство Туроператора и/или Турагента.
- Плановое ведение беременности.

[Полный перечень исключений указан в п.34 Общих правил страхования](#)