

Как собрать документы на выплату в случае отказа туриста от поездки?

- Как только застрахованный турист заявил об отказе от поездки – по возможности аннулировать его тур полностью или частично.
- Если турист (близкий родственник, участник поездки) по причине заболевания/травмы/смерти не может в принципе осуществить поездку или состав участников поездки изменился, то в этом случае он обращается в турагентство (далее - ТА) с письменным заявлением с просьбой аннулировать (снять заявку) по туру на всех участников/на определенное кол-во участников тура.

Необходимо направить запрос туроператору о минимизации штрафных санкций и дождаться от него ответа в любом случае, даже если аннуляция была в принципе невозможна (турист воспользовался частью тура), то все равно ТА направляет запрос на минимизацию штрафа.

- Оказать содействие туристу в сборе документов, необходимых Страховщику. ([Перечень необходимых документов](#))
- Необходимо заполнить калькуляцию возврата от турагентства. Этот документ ОБЯЗАТЕЛЕН для оформления и заполняется ТУРАГЕНТСТВОМ, а не ТУРОПЕРАТОРОМ ([форма калькуляции](#)). Калькуляция подается в ОРИГИНАЛЕ с подписью и печатью турагентства.
- [Заявление на выплату](#) является ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ документом. Полные банковские реквизиты рублевого счета, полученные в отделении банка, можно приложить к заявлению. Получателями денежных средств являются совершеннолетние застрахованные лица, указанные в туре. Туристическое агентство не может являться получателем денежных средств.
- Документы принимаются к рассмотрению в ЕВРОИНС Туристическое Страхование строго [согласно перечню](#) . Пакет документов направляется только почтой или курьерской службой (не в электронном виде), почтовый [адрес Филиала ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование](#).
- Обращаем ваше внимание, что Экспертиза/рассмотрение отправленных документов посредством электронной почты, а также выплата страхового возмещения по ним не производится. Срок рассмотрения документов - 30 рабочих дней с момента поступления ПОЛНОГО ([перечень](#)) пакета документов в Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование.
- По результатам рассмотрения документов осуществляется выплата на расчетный счет, указанный в заявлении, или направляется официальное письмо с объяснением причин отказа в выплате.
 - *Если пакет документов не полный, то сотрудники страховой компании связываются*

с туристом или турагентством по телефону/электронной почте или направляют запрос о необходимости предоставления дополнительных документов.

На что надо обратить внимание при сборе документов?

Заявление:

Заполняется каждым совершеннолетним участником тура и им же подписывается. Получателем может быть только один из туристов, указанный в договоре страхования. Получение денежных средств третьим лицом предусматривает наличие соответствующей нотариальной доверенности.

Итого представляются следующие документы:

1. Заявление (-ия);
2. Полные банковские реквизиты рублевого счета;

Страховой полис/информация по страхованию:

Необходимо предоставить копию полиса или информации по страхованию и при этом оставить копию застрахованным лицам, т.к. номер полиса является основным идентификатором при получении справочной информации по ходу рассмотрения заявления.

Итого представляются следующие документы:

1. Копия полиса/информации по страхованию.

Бронирование:

При бронировании тура (заявки) Туроператор (далее - ТО) отображает дату бронирования тура, а также другую информацию по туру, в том числе стоимость тура.

Тур, договор, чеки, квитанции, туристическая путевка:

Турист, купивший тур у ТА или напрямую у ТО, предоставляет туристический договор, чек об оплате тура или иные платежные документы, подтверждающие оплату услуг туристической компании по реализации туристского продукта. Итого представляются следующие документы:

1. Копия (оригинал) туристического договора;
2. Чеки, подтверждающие покупку тура.

Аннуляция тура и запрос минимизации штрафных санкций:

При аннуляции тура ТА направляет запрос в ТО о минимизации штрафных санкций по туру. Итого представляются документы:

1. Лист аннуляции туроператора;
2. Запрос ТО на минимизацию расходов;
3. Ответ ТО;
4. Информация турагентства о возврате денежных средств по туру (заполняется турагентством) или документы транспортной компании/консульства/гостиницы/ других организаций, услугами которых Застрахованное лицо воспользовалось для организации поездки, подтверждающие наличие убытков, связанных с аннулированием оплаченных услуг.

Обращаем Ваше внимание, что калькуляция возврата обязательно заполняется в том числе в случае, если возврат туристу денежных средств не производился и производится не будет. В таком случае в графе "Сумма денежных средств, возвращенная турагентством туристу" указывается сумма 0,00 руб., а в графе "Сумма денежных средств, которая не подлежит возврату туристу от турагентства..." указывается стоимость тура. Если тур был оплачен не полностью, в данной графе указывается фактически оплаченная сумма за тур.

Иные расходы по туру:

Если турист по какой-либо причине осуществлял покупку дополнительных услуг (новые авиабилеты, проезд на транспорте и пр.), то необходимо это подтвердить квитанциями/платежными документами/чеками.

Итого представляются следующие документы:

1. Чеки/квитанции/платежные документы по покупке новых проездных документов.

Документы, подтверждающие родственную связь:

Предоставляются все документы, подтверждающие родственную связь между участниками тура, которые не воспользовались услугами по туру, и теми, с кем произошло событие.

Итого представляются следующие документы:

1. Свидетельства о рождении/браке (копии)

Загранпаспорт:

Если тур не состоялся по причине отказа в визе/невыдачи визы, то необходимо сделать копии всех страниц паспорта.

Если тур не состоялся по другим причинам (болезнь/смерть или иное), то необходимо сделать копию 1-го разворота паспорта с фото.

Итого представляются следующие документы:

1. Копии страниц загранпаспорта.

Медицинские документы:

Если причина отмены поездки связана с болезнью участника тура/близкого родственника, то необходимо получить из медицинского учреждения выписку из амбулаторной или стационарной карты больного, заполненную и заверенную должным образом с печатью и подписью медучреждения и лечащего врача с указанием диагноза, сроков лечения, режима лечения (амбулаторный, стационарный - плановый или экстренный).

Если причиной отмены поездки явилась смерть участника тура/ близкого родственника, то помимо копии свидетельства о смерти необходимо приложить копию справки о причине смерти.

Итого представляются следующие документы:

1. Оригиналы /заверенные копии выписки из истории болезни
2. Свидетельство о смерти (копия)
3. Справка с указанием причины смерти (копия).

Важно!

- 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: Почта России www.russianpost.ru
- Следует иметь в виду, что существует временной интервал между почтовым отправлением документов и их получением страховой компанией.