

## 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. Получателем может быть только один из туристов, указанный в договоре страхования. Турагентство НЕ является Получателем.
- Документы принимаются к рассмотрению в ERV строго [согласно перечню](#). Пакет документов направляется только почтой или курьерской службой (не в электронном виде), [почтовый адрес ERV](#).
- 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 ERV.
- 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.
- Отследить поступление документов и статус рассмотрения дела можно на сайте <http://www.erv.ru/> в разделе [Страховой случай](#), указав номер полиса/брони или информации по страхованию.

## 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 на сайте <http://www.erv.ru/> в разделе [Страховой случай](#).

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.

Итого представляются следующие документы:

1. Лист бронирования от ТО (копия) с указанием даты бронирования, стоимости тура и пр.

#### **Тур, договор, чеки, квитанции, туристическая путевка:**

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

Итого представляются следующие документы:

1. Копия (оригинал) туристического договора;
2. Чеки/квитанции, подтверждающие покупку тура;
3. Копии/оригиналы туристической путевки.

#### **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. Копия запроса от ТА к ТО на минимизацию штрафа;
2. Копия листа аннуляции тура от ТО, где указана **дата аннуляции, стоимость тура от ТО, сумма штрафа и сумма возврата** (если есть);
3. Расходный кассовый ордер, подтверждающий получение денег туристом (копия).

#### **Калькуляция возврата от ТА:**

Этот документ заполняется лично ТА, где подробно указывается, сколько турист заплатил за тур, сколько было возвращено туристу после минимизации штрафа (здесь также может быть помимо возврата от ТО и возврат от самого ТА), разница между этими суммами должна быть отражена в калькуляции возврата. Документ заверяется должным образом директором ТА (печать и подписи).

Итого представляются следующие документы:

1. Калькуляция возврата от ТА (заполняется на момент определения сумм штрафов после их минимизации).

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](http://www.russianpost.ru)
- Следует иметь в виду, что существует временной интервал между почтовым отправлением документов и их получением страховой компанией.