Памятка потребителя страховых услуг Филиала ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование по программе «EVENT»

Что такое страховая программа «EVENT»?

«EVENT» — программа страхования, которая предусматривает компенсацию расходов, связанных с вынужденным отказом от посещения культурных и/или культурно-массовых мероприятий на территории РФ.

Возмещение расходов производится в случаях:

- амбулаторного лечения (больничный лист)*;
- особо опасных[1] и «детских» инфекций*;
- экстренной госпитализации*;
- травм, препятствующих посещению мероприятия*;
- смерти*;
- повестки в суд (в качестве потерпевшего, свидетеля, эксперта);
- повреждения имущества (потери более 70% имущества);
- переезда на новое место жительства более чем в 100 км от места проведения мероприятия;

* страхование распространяется на Застрахованное лицо в случае заболевания его близких родственников, близких родственников супруги/супруга Застрахованного лица, а также на Компаньона Застрахованного лица по посещению мероприятия.
Близкие родственники — отец/мать, отчим/мачеха, сын/дочь, в том числе дети супруга/супруги Застрахованного лица от предыдущих браков, включая усыновленных (в том числе находящихся под опекой или попечительством), родные братья и сестры, бабушки и дедушки (прабабушки и прадедушки), внуки, законные супруг или супруга, неродные отец/мать (воспитывающие или воспитавшие детей от предыдущих браков).

[1] согласно Приказу Минздрава РФ «О введении в действие Перечня инфекционных заболеваний, требующих проведения мероприятий по санитарной охране территории Российской Федерации».

Не страховые случаи и расходы, не принимаемые на страхование

Расходы, связанные с возмещением **морального вреда, упущенной выгоды, социальных компенсаций, штрафов, процентов.**

Расходы, не отраженные и/или отдельно не оговоренные в Договоре страхования, **плановое лечение, паллиативная медицинская помощь.**

Расходы, **превышающие** установленные Договором страхования **страховые суммы и/или лимиты.**

Противоправные или умышленные действия, самоубийства.

Расходы, понесенные вследствие **военных действий, массовых беспорядков, мятежей, забастовок.**

Подробную информацию о программе «EVENT» вы сможете найти в Правилах страхования имущественных интересов граждан, посещающих культурные и/или культурно-массовые мероприятия (далее — Правила), в разделе «Продукты» сайтаФилиала ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование: www.erv.ru/products

Либо свяжитесь с нами, и мы обо всем подробно расскажем.

Где действует страховое покрытие?

Страховое покрытие распространяется на территории РФ, если иное не предусмотрено Договором страхования (далее — Договор).

Период (срок) страхования

Период страхования начинается с момента заключения Договора и действует до времени начала мероприятия, указанного в билете, в том числе, если мероприятие было перенесено на другие сроки, отличные от указанных в билете.

Заключение Договора (полиса)

Договор может заключить только дееспособное лицо, достигшее 18-летнего возраста. Страхователь, он же Застрахованное лицо, по договору является Выгодоприобретателем. Количество сопровождающих лиц Застрахованного лица ограничено и не может превышать четырех человек.

Подробнее: см. **п. 5.**— «Договор страхования: заключение и прекращение» Правил страхования имущественных интересов граждан, посещающих культурные и/или культурно-массовые мероприятия.

Договор заключается в письменной форме на основании письменного, электронного или устного заявления Страхователя.

При заключении Договора страхования Страхователь обязан сообщить Страховщику обо всех известных обстоятельствах, имеющих значение для определения вероятности наступления страхового случая и размера возможных расходов от его наступления, а также предоставить по запросу Страховщика персональные данные (в соответствии с **п. 5.5.** Правил), иную необходимую информацию и/или документы.

Перед заключением Договора и оплатой страховой премии вы должны в обязательном порядке ознакомиться с Правилами. Информирование о страховых продуктах и условиях осуществляется в соответствии с **п. 2.1.2.** Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг (https://www.erv.ru/files/baz_standart_ZPP.pdf).

Расторжение Договора

Договор расторгается по основаниям, предусмотренным законодательством РФ и **пп. 5.7., 5.8., 5.9.** Правил.

«Период охлаждения»

Вы вправе отказаться от Договора **в течение 14 дней** с даты его заключения и вернуть уплаченную страховую премию при условии отсутствия в этот период событий, имеющих признаки страхового случая.

14 дней — срок, в течение которого можно отказаться от Договора и вернуть страховую премию либо ее часть.

В случае, если вы отказываетесь от Договора в течение периода охлаждения до его вступления в силу, ЕВРОИНС возвращает уплаченную страховую премию в полном объеме. Если вы отказываетесь от Договора после его вступления в силу, то Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование удерживает часть страховой премии, пропорционально не истекшему сроку действия Договора.

Подробнее: «Период охлаждения в страховании» (ЦБ РФ)

www.cbr.ru/static/finprosvet/period14/index.html

Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование возвращает уплаченную страховую премию в течение **7 рабочих дней** с даты получения письменного заявления об отказе от Договора.

Страховая премия и порядок ее расчета

Вы уплачиваете страховую премию единовременно при заключении Договора (полиса). Без уплаты страховой премии Договор (полис) считается не вступившим в силу и ответственность Страховщика не наступает.

Страховая премия рассчитывается, исходя из размера страховой суммы (стоимости приобретенных билетов). Информация о размере агентского вознаграждения предоставляется получателю финансовых услуг по его запросу.

Если мероприятие перенесено на другую дату

Договор (страховой полис) действует при переносе мероприятия на иную дату. Время страхования продлевается до времени начала мероприятия, на которое мероприятие назначено вместо запланированного, при условии предоставления вами подтверждения переноса данного мероприятия его организаторами.

Если новая дата Мероприятия не устраивает вас и/или сопровождающих вас лиц, то вы вправе обратиться за расторжением Договора непосредственно к электронному сервису, в котором приобретался билет.

— www.parter.ru по телефону +7 (495) 258-00-00
— www.crocus-hall.ru по телефону +7 (499) 550-00-55
— www.vegas-hall.ru по телефону +7 (499) 550-00-55

Франшиза

Франшиза — невозмещаемая часть расходов, которая может быть предусмотрена как по группе страховых рисков, так и в отношении отдельного риска.

При безусловной франшизе во всех случаях возмещаются расходы за вычетом суммы франшизы по каждому Застрахованному лицу, указанному в страховом полисе.

В случае наступления страхового случая, при стоимости билета более 60 000 рублей на одного человека страховая выплата уменьшается на размер безусловной франшизы (15% от стоимости билета) согласно условиям Договора страхования. Лимит ответственности страховщика по программе EVENT устанавливается Договором.

Как уведомить Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование о страховом событии, сроки страховой выплаты

Вы можете обратиться в Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование за выплатой в любое время в течение **двух лет** с даты наступления страхового события. Заявление на выплату со всеми необходимыми документами рассматривается в течение **15 (пятнадцати) рабочих дней.** После этого в течение **10 (десяти) рабочих дней** составляется и подписывается Страховой акт либо направляется мотивированнный отказ.

Выплата страхового возмещения производится в течение **пяти рабочих дней** со дня принятия решения.

Отказ в страховой выплате направляется в течение **трех рабочих дней** со дня принятия решения.

30 рабочих дней — общий срок рассмотрения страхового случая с даты предоставления всего комплекта документов.

Если предоставлен неполный комплект документов либо документы неверно оформлены, то мы уведомим вас в течение **15 (пятнадцати) рабочих дней**, указав список недостающих или некорректно оформленных документов.

В этом случае срок рассмотрения документов и принятия решения будет считаться с даты предоставления последнего из недостающих или неверно оформленных документов.

Рекомендуем обязательно ознакомиться с порядком действий при наступлении страхового случая, а также с перечнем документов, которые понадобятся для страховой выплаты. Эту информацию можно найти в Правилах в разделе «Действия сторон при наступлении страхового случая. Порядок осуществления страховой выплаты».

Как расчитывается страховая выплата

Страховая выплата расчитывается, исходя из размера понесенных вами расходов в рамках Договора и размера страховой суммы, либо лимитов по отдельным рискам.

Налог при осуществлении страховой выплаты не расчитывается.

Как предоставить документы на страховую выплату

Документы на выплату можно предоставить двумя способами:

1. **Передать лично:**
   г. Москва, м. Цветной Бульвар, Большой Каретный пер., д. 20, стр. 3, подъезд 1, 2, 3 эт. (компания «Савитар Груп»)

2. **Направить почтой по адресу:**
   Российская Федерация, 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-03, комнаты 11-12

Часы работы: пн-пт с 10–00 до 19–00
выходные: суббота и воскресенье.
Тел.: +7 495 987–17–75

Документы на страховую выплату нужно направить заказным письмом с уведомлением либо воспользоваться услугами любой службы доставки.

Как обратиться в Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование

Обратиться в Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование с претензией, жалобой, запросом, обращением по качеству обслуживания, действиям сотрудников и т.д., можно:

1. Письменно при личном обращении;
2. Через форму обратной связи на сайте www.erv.ru;
3. Почтой: Российская Федерация, 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-03, комнаты 11-12;
4. В электронном виде: info@erv.ru ⓘ

ⓘ Обращения получателей страховых услуг в электронной форме, направленные на другие адреса электронной почты или другими способами, признаются не поступившими в Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование

В обращении получателя страховых услуг должны быть в обязательном порядке указаны:

- Фамилия, имя, отчество (для физ. лиц); наименование организации (для юр. лиц)
- Почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон;
- Подтверждение полномочий представителя или адвоката при подаче обращений от имени Страхователя;
- Подпись для обращений на бумажном носителе. Для получателей страховых услуг — юридических лиц необходимо указать ФИО лица, подписавшего обращение и подтверждение его полномочий о представлении интересов юридического лица;

Для ускорения рассмотрения обращения/жалобы, рекомендуем включить в обращение номер полиса, подробное описание обстоятельств/событий, ФИО сотрудников ЕВРОИНС (или ФИО сотрудников партнеров Филиала ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование), копии документов, подтверждающих обстоятельства обращения или жалобы.

При отсутствии следующей информации обращение может быть оставлено без ответа:

- В обращении недостаточно данных для определения получателя страховых услуг.
- В обращении содержатся только те вопросы, на которые получателю страховых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы.
- Обращение является рекламой и/или обладает признаками массовой (спам-) рассылки.
- Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование имуществу, жизни и/или здоровью работников страховой организации, а также членов их семей.
- Из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.
- Текст обращения не поддается прочтению.

О Филиале ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование

Полное наименование:	Филиал Общества с ограниченной ответственностью «РУССКОЕ СТРАХОВОЕ ОБЩЕСТВО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование
Фирменное наименование:	Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование
Телефон:	+7 495 626-58-00
Для регионов России:	8 800 700-63-52
Адрес:	Российская Федерация, 119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С14-03, комнаты 11-12
Сайт:	https://www.erv.ru
Рейтинг:	ruBBB+(Эксперт РА)
Орган надзора:	Центральный Банк Российской Федерации (ЦБ РФ)
Официальный сайт:	http://cbr.ru
Адрес:	ул. Неглинная, 12, Москва, 107016
Телефоны:	8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России) +7 499 300-30-00 (круглосуточно, по рабочим дням)

Сведения о страховой группе, в состав которой входит страховая организация: ООО РСО «ЕВРОИНС» входит в международную страховую группу EUROINS Insurance Group (EIG), которая работает в 14 странах, имеет более 3500 сотрудников и предоставляет услуги 4-м миллионам клиентов: Болгарии, Румынии, Бывшей Югославской Республике Македонии (БЮРМ), Украине, Греции, Италии, России, Испании, Польше и Грузии.

Руководство Филиала ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование:

Алчеева Юлия Владимировна
Директор филиала

Зайченко Любовь Николаевна
Главный бухгалтер

Защита прав потребителей финансовых услуг

Способы защиты ваших прав и интересов

При досудебном урегулировании:

В Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование

- на бумажном носителе по адресу: 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-03, комнаты 11-12;
- в электронной форме https://www.erv.ru/contact/

В Центральный Банк Российской Федерации

- на бумажном носителе по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12;
- в электронной форме через Интернет приемную https://www.cbr.ru/Reception/

В саморегулируемую организацию — Всероссийский союз страховщиков

- на бумажном носителе в виде почтового отправления 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3;
- в электронной форме mail@ins-union.ru.

С 28 ноября 2019 в орган досудебного рассмотрения споров — в Службу Финансового уполномоченного

- на бумажном носителе 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3; телефон: 8 800 200-00-10
- в электронной форме https://finombudsman.ru/contacts/

В остальных случаях:

При судебном урегулировании вы вправе обратиться с соответствующим заявлением в суды общей юрисдикции.

Глоссарий терминов

Культурно и/или культурно-массовое мероприятие — культурно-развлекательные, концертные, театрально-зрелищные, культурно-просветительские, зрелищно-развлекательные, спортивные и иные аналогичные виды мероприятий, организованные театрами, кинотеатрами, цирками, выставочными залами, концертными залами, клубами, парками отдыха, спортивными аренами, стадионами и т.п. и проходящие на территории РФ.

Страховая премия — плата за страхование, которую Страхователь (Выгодоприобретатель) обязан уплатить в порядке и в сроки, установленные Договором страхования.

Паллиативная медицинская помощь — комплекс мероприятий, включающих медицинские вмешательства, мероприятия психологического характера и уход, осуществляемые в целях улучшения качества жизни неизлечимо больных граждан и направленные на облегчение боли, других тяжелых проявлений заболевания.

Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование

119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С14-03, комнаты 11-12/ тел.: +7 495 626-58-00 / факс: +7 495 626-57-30 * 107
info@erv.ru | www.erv.ru | Лицензии ЦБ РФ СЛ № 3954, СИ № 3954, ОС № 3954-3, ПС № 3954.