

**Ключевой информационный документ
по договору страхования дополнительной
программы «Вояж Плюс»**



Подготовлен на основании «Правил страхования №5 имущественных интересов граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства» (далее по тексту - Правила страхования №5).

Страховщик: ООО РСО «ЕВРОИНС», ФИЛИАЛ ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое страхование, 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01, www.erv.ru

Раздел I. Что застраховано?

Расходы (предусмотренные Правил страхования №5), которые может понести Застрахованное лицо при:

- задержке авиарейса на 3 (три) часа и более (пп. «а» п. 37.1.1);
- задержке железнодорожного рейса (отправления поезда) более чем на 1 (один) час (пп. «б» п. 37.1.1);
- задержке отправления регулярного парома более чем на 3 (три) часа (пп. «в» п. 37.1.1);
- отмене регулярного авиарейса не ранее чем за 24 (двадцать четыре) полных часа до времени вылета, указанного в билете (пп. «а» п. 37.1.2);
- отмене отправления ж/д рейса не ранее чем за 8 (восемь) полных часов и не менее чем за 30 (тридцать) минут до времени отправления, указанного в билете (пп. «б» п. 37.1.2);
- отправления регулярного парома не ранее чем за 12 (двенадцать) полных часов и не менее чем за 1 (один) полный час до времени отправления, указанного в билете (пп. «в» п. 37.1.2);
- пропуске стыковочного рейса в результате задержки прилета регулярного авиарейса Застрахованного лица в транзитный аэропорт по любым причинам вовремя, отличающееся от указанного в проездных документах на 30 (тридцать) минут и более, не позволившей Застрахованному лицу совершить пересадку на стыковочный рейс (п. 37.1.3);
- аварийной/вынужденной посадки на запасной или промежуточный аэродром в результате отказа авиационных властей, компетентных органов в приеме воздушного судна в аэропорту назначения по различным причинам или в случае вынужденной или аварийной посадки воздушного судна в аэропорту вылета (п. 37.1.4);
- утрата (гибель, кража), повреждение, задержка выдачи/невыдачи багажа более чем на 3 (три) часа, повреждение спортивного инвентаря (гл. 25);
- страхование животного на случай смерти при перевозке и/или в Поездке (гл. 43);
- неполучении услуг при заселении в средство размещения (отель, гостиницу, кемпинг и т.д.) (п. 40.3 Правил страхования №5):
 - ✓ Отказ в заселении в забронированный и оплаченный номер или временное заселение в иной номер в течение первых отельных суток.
 - ✓ Отсутствие вида из окна/окон, дополнительно забронированного и оплаченного, в номере.
 - ✓ Отсутствие удобств в номере (туалет и/или ванная и/или душ), забронированных и оплаченных при выборе и оформлении номера.
 - ✓ Отсутствие индивидуального кондиционера /централизованной системы кондиционирования в номере, забронированного и оплаченного при выборе и оформлении номера.
 - ✓ Отсутствие кухни и/или стиральной машины и/или кухонной плиты, и/или холодильника в апартаментах, забронированных и оплаченных при выборе и оформлении номера.
 - ✓ Отсутствие индивидуальной сауны в номере, забронированной и оплаченной при выборе и оформлении номера.

Полное описание рисков в Правилах страхования №5 – главы 37, 25, 40, 43.

Раздел II. Что не застраховано?

Не производится страховая выплата по событиям, возникшим в результате (по рискам гл. 37): Страховщик не покрывает расходы и не признает события страховыми случаями: связанные с задержкой/отменой вылета авиарейса или задержкой/отменой ж/д рейса или парома, билет на который Застрахованное лицо аннулировало; связанные с задержкой/отменой вылета авиарейса или задержкой/отменой отправления ж/д рейса или парома, на который Застрахованное лицо не зарегистрировалось, или опоздало на посадку; вследствие отказа перевозчика в посадке Застрахованного лица на борт воздушного судна; при нарушении пассажиром правил воздушных/железнодорожных/паромных перевозок, а также нахождении Застрахованного в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; отказа Застрахованного лица от перелета/проезда задержанным рейсом; переноса перевозчиком времени отправления рейса (авиа, ж/д, парома) до начала действия страхования; прекращение полетов в связи с эпидемиологическими ограничениями в стране отъезда, назначения или регионе прибытия рейса; переноса перевозчиком даты и/или времени вылета/отправления на более ранние дату и/или время. Не являются страховыми случаями события, не указанные прямо в главе 37 настоящих Правил страхования или договоре страхования (страховом полисе), или вне срока страхования.

Не является страховым случаем (по рискам гл. 25): повреждения багажа, являющегося содержимым багажа (предметов и вещей, находящихся внутри багажа); перевозки багажа наземным и водным транспортом; кражи багажа Застрахованного лица, оставленного им без должного присмотра и вне специально отведенных мест хранения; повреждения багажа, если оно произошло в связи с: порчей имущества насекомыми или грызунами; царапинами, потертостями, изменениями внешнего

вида имущества, не вызвавшими нарушения его функций. Повреждением багажа, посланного отдельно (КАРГО) или почтовым отправлением; арестом, конфискацией или иным законным изъятием багажа. Задержки багажа по прибытию Застрахованного лица в аэропорт страны/местности постоянного проживания.

Событие не признается страховым случаем в результате (п рискам гл. 40): поломки и выхода из строя оборудования и техники в номере во время проживания, не рабочего состояния оборудования и техники и вследствие отсутствия/отключения электроэнергии, отсутствия/отключения водоснабжения по любым причинам, в том числе в результате аварийных или чрезвычайных ситуаций; нарушения Застрахованным лицом техники безопасности и/или правил пользования, электроприборами, сантехническим и иным оборудованием в средстве размещения; действий Застрахованного лица, приведших к неисправности оборудования и техники, его поломке и пр. в номере; ареста имущества в средстве размещения или действий органов власти/местного самоуправления/должностных лиц, ограничивающих использование имущества в средстве размещения; причинения вреда Застрахованному лицу и/или его имуществу при использовании оборудования и имущества в средстве размещения; нахождении Застрахованного лица в состоянии наркотического или алкогольного опьянения; действии санитарно-эпидемиологических требований в месте нахождения средства размещения и на территории средства размещения; отказе предоставить или в случае отсутствия у Застрахованного лица необходимых для заселения документов, требуемых средством размещения в соответствии с действующим законодательством; заселении Застрахованного лица в улучшенный номер (по сравнению с забронированным и оплаченным) до окончания первых отельных суток с момента заезда Застрахованного лица в средство размещения и на весь период проживания; отказа в заселении Застрахованного лица с животными (домашними, декоративными, экзотическими и пр.), если это не предусмотрено и не разрешено правилами средства размещения. Событие не признается страховым случаем, если проблема по указанным в п. 2-6 Таблицы 4 (п. 40.3 Правил страхования №5) услугам решена средством размещения не позднее истечения первых отельных суток со времени заезда.

Не является страховым случаем (по рискам гл. 43): По эвакуации и/или посмертного возвращения останков животного и любой иной транспортировке животного, в том числе в результате работ по таксидермии и собственно работы по таксидермии. По возмещению стоимости животного. Коммерческая перевозка животных, перевозка животных с коммерческими целями. Некоммерческая перевозка животных без сопровождения владельцем (доставка животных); смерть животного по любым причинам вне контейнера (клетки) для перевозки на территории аэропорта и/или воздушного судна (за исключением собак-поводырей); смерть животного, не подтвержденная официальными документами перевозчика и службой ветеринарного контроля аэропорта; смерть животного на территории временного пребывания, не подтвержденная ветеринарной службой территории (страны) временного пребывания. **Полный перечень исключений представлен в главах 10, 38, 26, 41, 44 Правил страхования №5**

Раздел III. Территория страхования

Договор страхования (полис) действует в стране/группе стран, указанных в нем:

Т-II - Территория страхования - все страны мира, за исключением территорий/акваторий Арктики и Антарктики и за исключением страны постоянного места жительства полностью. Для граждан Российской Федерации - в том числе, территория Российской Федерации, включая территорию постоянного места жительства.

Раздел IV. Как получить страховую выплату?

Заявление об осуществлении страховой выплаты подается в течение 2 (двух) лет со дня наступившего страхового события.

Для получения страховой выплаты требуется:

1. Застрахованное лицо или его представитель при наступлении событий, указанных в п. 37.1 или 40.3. настоящих Правил страхования, обязан связаться с представителем Страховщика - Сервисной компанией по ссылке онлайн-сервиса в сети «Интернет», указанной в договоре страхования (страховом полисе).

При обращении с заявлением о страховом событии по главе 37.1 к Страховщику (его представителю, Сервисной компании), Застрахованное лицо предоставляет: документы, подтверждающие факт наступления события: - документ, удостоверяющий личность Застрахованного лица (Выгодоприобретателя, наследников); - маршрутную квитанцию для авиабилетов (выданная при первичном оформлении билета); - посадочный талон/ пассажирский купон/ билет на борт самолета/ на ж/д /на паром; - фото/скан уведомлений о задержке/отмене рейса/задержке прилета рейса; - иные документы, соответствующие обычаям делового оборота (официальное уведомление, заверенное письмо и пр.) и подтверждающие факт наступления страхового случая (в том числе сведения от компетентных органов).

2. При установлении и подтверждения факта неполучения забронированной и оплаченной услуги (гл. 40) в средстве размещения, по истечении первых отельных суток Застрахованное лицо до выезда с территории средства размещения оформляет заявление в онлайн-сервисе представителя Страховщика (Сервисной компании – по ссылке, указанной в договоре страхования (полисе)) и прикладывает: а) документы (договор, оферта, платежные документы и др.), подтверждающие факт бронирования и оплаты услуг по размещению Застрахованного лица в средстве размещения (договор с агрегатором и/или туроператором, зарегистрированными в РФ и осуществившими бронирование, либо со средством размещения); б) документ, выданный средством размещения и подтверждающий факт неполучения забронированной и оплаченной услуги в средстве размещения, подписанный надлежащим образом уполномоченным представителем средства размещения и заверенный печатью, ЭЦП или иным

способом; в) фотоснимки и/или видео, подтверждающие факт неполучения забронированной и оплаченной услуги в средстве размещения. Фото и видео должны содержать информацию, подтверждающую факт отсутствия оплаченной услуги в забронированном средстве размещения; г) документы, удостоверяющие личность Застрахованного лица (паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении для Застрахованных лиц до 14 лет).

Страховщик (представитель Страховщика, Сервисная компания) вправе организовать сеанс видеосвязи с Застрахованным лицом для проверки доводов, изложенных в обращении Застрахованного лица, с целью фиксации и правового анализа нарушений договорных условий, допущенных средством размещения. Страховщик (представитель Страховщика, Сервисная компания) вправе осуществить запись разговора и осмотр (видео обзор) единицы средства размещения. Страховые суммы, установленные по риску, являются агрегатными (уменьшаемыми на размер выплаты).

3. По получению страхового возмещения по рискам страхования багажа - в соответствии с главой 27 Правил страхования №5.

4. По получению страхового возмещения по рискам страхования животного на случай смерти при перевозке и/или в период Поездки - в соответствии с главой 45 Правил страхования №5.

Уведомление об отказе в страховой выплате направляется в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия решения.

Общий срок урегулирования страхового события составляет 45 (сорок пять) рабочих дней со дня предоставления заявления о страховом событии и всех необходимых и надлежащим образом оформленных документов.

! При совпадении рисков с программой «Стандарт Плюс», «Спорт» или «ОПТИМА» страховая выплата производится по рискам в пределах лимитов страховых сумм программы «Вояж»!

Раздел V. Как вернуть страховую премию?

Порядок прекращения (расторжения) договора страхования определен в главе 6 Правил страхования №5:

Основания для возврата	Сумма возврата
1. Отказ от договора добровольного страхования в течение 14 календарных дней со дня его заключения в соответствии с Указанием Банка России от 20 ноября 2015 года N 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования.	100% от страховой премии - при отказе от договора добровольного страхования до даты начала действия страхования. 100% от страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование - при отказе от договора добровольного страхования после даты начала действия страхования.
2. Отказ от договора страхования в случае ненадлежащего информирования об условиях страхования.	100% от страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование.
3. Страхователь вправе отказаться от договора страхования (полиса) в любое время, если возможность наступления страхового случая отпала по обстоятельствам иным, чем страховой случай.	100% от страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование - при отказе от договора страхования после даты начала действия страхования (вступления договора в силу).
4. Страхователь вправе отказаться от договора страхования в любое время, если к моменту отказа возможность наступления страхового случая не отпала по обстоятельствам иным, чем страховой случай.	Досрочное прекращение договора страхования в одностороннем порядке по инициативе Страхователя признается как досрочный отказ Страхователя от договора страхования. При досрочном отказе Страхователя от договора страхования, уплаченная Страховщику страховая премия не подлежит возврату, если причиной отказа не стали виновные действия Страховщика.

Возврат страховой премии осуществляется в течение 7 (семи) рабочих дней со дня получения заявления.

Раздел VI. Как урегулировать спор до суда?

Направить Страховщику заявление (претензию) в письменной форме:

Через форму обратной связи на сайте www.erv.ru;

В электронном виде - info@erv.ru;

Почтой: Российская Федерация, 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01.

В случае если Страховщик не удовлетворил заявление (претензию) и при этом размер требований не превышает 500 000 (Пятьсот тысяч) рублей до обращения в суд необходимо обратиться к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (www.finombudsman.ru, путем регистрации обращения на сайте или отправки заявления и документов по почтовому адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3).

Рассмотрение уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг обращения потребителя осуществляются бесплатно.