

Общая памятка потребителя страховых услуг

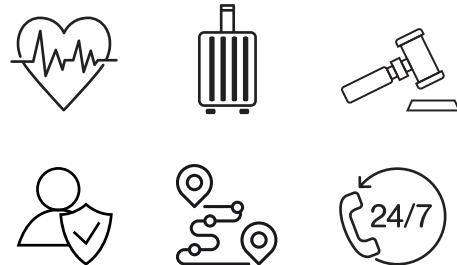
АО «ЕРВ Туристическое Страхование»

Что такое страхование путешествующих?

Страхование путешествующих — вид страхования, обеспечивающий страховую защиту граждан во время их поездок за пределы постоянного места жительства.

Что может быть застраховано?

- медицинские и медико-транспортные расходы;
- багаж;
- гражданская ответственность;
- несчастный случай;
- отмена или прерывание поездки;
- иные расходы, предусмотренные программой страхования.



Не страховые случаи и расходы, не принимаемые на страхование

Расходы, связанные с возмещением морального вреда, упущенной выгоды, социальных компенсаций, штрафов, процентов. Противоправные или умышленные действия, самоубийства.

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

Подробную информацию о программах страхования вы сможете найти в Правилах и/или Полисных условиях в разделе «Продукты» сайта ERV: <http://www.erv.ru/products>.

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

Где действует страховое покрытие?

Укажите страну путешествия при оформлении полиса, а территория страхования определится автоматически. Ваш страховой полис будет действовать на всей территории, указанной в страховом полисе.

В поездке без именных транспортных документов и/или документов на проживание, страховое покрытие начинает действовать на расстоянии **200 (двести) километров и более** от административной границы постоянного места жительства и/или места регистрации Застрахованного лица в РФ. Перемещение Застрахованного лица с целью смены места жительства или исполнения им трудовых обязательств не является поездкой и не входит в страховое покрытие согласно п. 2.10. Правил и п. 2.12. Полисных условий.

▲ ПРИМЕЧАНИЕ

Иностранные граждане и/или лица без гражданства, въезжающие на территорию РФ или осуществляющие поездку по РФ, не могут быть застрахованы по условиям Правил и/или Полисных условий.

Страховое покрытие не действует в странах, в которых Застрахованное лицо имеет гражданство, двойное гражданство, вид на жительство, подданство и т.д.

Заключение Договора страхования (полиса)

Договор страхования (далее Договор) заключается в письменной форме на основании письменного, электронного или устного заявления Страхователя.

Подробнее: см. п. 6.—«Договор страхования: заключение и прекращение» Правил страхования/Полисных условий.

При заключении Договора вы обязаны сообщить ERV обо всех известных обстоятельствах, имеющих значение для определения вероятности наступления страхового случая и размера возможных расходов от его наступления, а также предоставить по запросу ERV персональные данные (в соответствии с **п. 6.6. Правил** и/или Полисных условий), иную необходимую информацию и/или документы.

Перед заключением Договора и оплатой страховой премии вы должны в обязательном порядке ознакомиться с Правилами и/или Полисными условиями в зависимости от выбранной программы страхования.

Расторжение Договора

Договор расторгается по основаниям, предусмотренным законодательством РФ и **пп. 6.8., 6.9., 6.10. Правил** и/или Полисных условий.

«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, ERV возвращает уплаченную страховую премию в полном объеме. Если вы отказываетесь от Договора после его вступления в силу, то ERV удерживает часть страховой премии пропорционально не истекшему сроку действия Договора и размер расходов на ведение дела.

СМ. ПОДРОБНЕЕ:

«Период охлаждения в страховании»
(ЦБ РФ)

<https://www.cbr.ru/static/finprosvet/period14/index.html>

ERV возвращает уплаченную страховую премию в течение **10 рабочих дней** с даты получения письменного заявления об отказе от Договора.

Страховая премия не возвращается, если страховой полис использовался для получения визы (включая программы отмены поездки) и при этом виза была получена, что подтверждается отметкой о выдаче визы в заграничном паспорте Застрахованного лица, полученной им после даты заключения Договора (страхового полиса).

Страховая премия и порядок ее расчета

Страховая премия уплачивается единовременно при заключении Договора.

Без уплаты страховой премии Договор (полис) считается не вступившим в силу и ответственность Страховщика не наступает.

Страховая премия рассчитывается, исходя из размера страховой суммы и лимитов, с применением тарифных ставок и поправочных коэффициентов (включая возрастные коэффициенты), учитывающих конкретные условия страхования, степень и факторы риска.

Франшиза

Франшиза — невозмещаемая часть расходов, которая может быть предусмотрена как по группе страховых рисков, так и в отношении отдельного риска. В программах страхования ERV применяется безусловная франшиза, которая может быть установлена как в % от размера расходов, так и в абсолютной величине. Размер франшизы всегда указывается в страховом полисе.

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

Страхование спортивных рисков

ERV покрывает занятия опасными и экстремальными видами спорта с повышающими коэффициентами. С условиями по спортивным рискам и перечнем видов спорта можно ознакомиться в **пп. 2.33., 18.1.23.** Правил и/или Полисных условий.

▲ ВАЖНО

Страховой полис с покрытием спортивных рисков должен содержать соответствующие отметки в графе «Дополнительно» – **RISKFUL SPORT** или **EXTREME SPORT**.

Опасные виды профессиональной деятельности

Опасные виды профессиональной деятельности (горняки, строители, монтажники, промышленные альпинисты, цирковые и театральные артисты и т.п.) принимаются на страхование с повышающими коэффициентами в соответствии с **п. 10.2.8.** Правил и/или Полисных условий

Сделайте запрос в ERV для получения подробной информации и расчета стоимости страхового полиса с покрытием опасных видов деятельности.

Как уведомить ERV о страховом событии?

Если наступил страховой случай в поездке, то обратитесь по телефонам Сервисного центра, указанным в страховом полисе, и следуйте указаниям сотрудников. Расходы на телефонные переговоры возмещаются после вашего возвращения из поездки.

Если страховой случай наступил по программам отмены или прерывания поездки, то обратитесь в ERV с заявлением на получение страховой выплаты и приложите необходимые документы.



Перед поездкой 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 и/или Полисных условиях в разделе «Действия сторон при наступлении страхового случая. Порядок осуществления страховой выплаты».

Срок уведомления ERV о страховом случае и сроки страховой выплаты

Вы можете обратиться в ERV за выплатой в любое время в течение **двух лет** с даты наступления страхового события. Заявление на выплату со всеми необходимыми документами рассматривается в течение **20 (двадцати) рабочих дней**. После этого в течение **10 (десяти) рабочих дней** составляется и подписывается Страховой акт либо направляется мотивированный 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.

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 от даты предоставления последнего из недостающих или неверно оформленных документов.

45 рабочих дней

Общий срок рассмотрения страхового случая с даты предоставления всего комплекта документов.

Как рассчитывается страховая выплата

Страховая выплата рассчитывается, 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 Картеный пер., д. 20, стр. 3, подъезд 1, 2, 3 эт. (компания «Савитар Групп»)

Часы работы: пн-пт с 10-00 до 19-00
выходные: суббота и воскресенье.

Тел.: +7 495 987-17-75

2) Направить почтой по адресу:

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



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

Как обратиться в ERV

Обратиться в АО «ЕРВ Туристическое Страхование» с претензией, жалобой, запросом, обращением по качеству обслуживания, действиям сотрудниками и т.д., можно:



Обращения получателей страховых услуг в электронной форме, направленные на другие адреса электронной почты или другими способами, признаются не поступившими в ERV.

- 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 С14-01;
- 4) В электронном виде: info@erv.ru.

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.

При отсутствии следующей информации обращение может быть оставлено без ответа:

В обращении недостаточно данных для определения получателя страховых услуг.

Обращение является рекламой и/или обладает признаками массовой (спам-) рассылки.

Из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

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 содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ERV, имуществу, жизни и/или здоровью работников страховой организации, а также членов их семей.

Текст обращения не поддается прочтению.

О компании ERV

Полное наименование: Акционерное Общество «ЕРВ Туристическое Страхование»

Фирменное наименование: ERV

Телефон: +7 495 626-58-00

Для регионов России: 8 800 700-63-52

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

Сайт: <https://www.erv.ru>

Рейтинг: ruAA- (Эксперт РА)

Сведения о страховой группе, в состав которой входит страховая организация: 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.

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)

Защита прав потребителей финансовых услуг

Вы можете воспользоваться следующими способами защиты своих прав и интересов при досудебном урегулировании:

- Обращение в ERV;
- Обращение в ВСС или в ЦБ РФ;
- Обращение к Финансовому уполномоченному по урегулированию спора до 500 000 рублей с **28.11.2019**.

В остальных случаях :

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

Глоссарий терминов

Объект страхования — в страховании путешествующих: не противоречащие законодательству Российской Федерации имущественные интересы Застрахованного лица, совершающего поездку, которые возникли в период поездки и на территории, указанной в договоре страхования

Страховой риск — предполагаемое событие, обладающее признаками вероятности и случайности, на случай наступления которого проводится страхование

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

Страховая сумма — определенная договором страхования денежная сумма, в пределах которой Страховщик несет ответственность за выполнение своих обязательств по договору страхования и, исходя из которой, устанавливаются размеры страховой премии (страхового взноса) и страховой выплаты.

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.