

ПАМЯТКА ТУРИСТУ
ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРА
И ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТУ

В «Договоре реализации тура» агентством обязательно указывается:

- **ТУРОПЕРАТОР** по международному выездному туризму, который отвечает за обеспечение всех составляющих тура,
- реестровый номер **Туроператора** в Едином федеральном реестре туроператоров, присвоен Федеральным агентством по туризму,
- **Финансовое обеспечение** Туроператора составляет (размер в рублях).
- **Финансовое обеспечение предоставлено** (какой страховой компанией - **СТРАХОВЩИК**)
- Номер и период действия договора страхования **гражданской ответственности**
- Адрес места нахождения и почтовый адрес страховой компании.

I. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ВЫПЛАТЫ СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ

В случае установления факта обязанности **Туроператора** возместить **ТУРИСТУ** реальный ущерб, возникший в результате существенного нарушения договорных обязательств, при условии, что данный факт является страховым случаем в соответствии с Правилами страхования (стандартными) гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (размещены, в том числе, на сайте **Туроператора**), **ТУРИСТ** имеет право обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения непосредственно к **СТРАХОВЩИКУ**.

Основанием для выплаты страхового возмещения **ТУРИСТУ** является признание **СТРАХОВЩИКОМ** либо установление в судебном порядке факта наступления страхового случая, изложенного в разделе II. настоящей Памятки (а также см. статью 3 Правил страхования (стандартных) гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по реализации туристского продукта).

II. СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

Страховым случаем, в соответствии с Правилами страхования (стандартными) гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта и договором Страхования гражданской ответственности **Туроператора** является факт установления обязанности **Туроператора** возместить **ТУРИСТУ** реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, при условии, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло в течение срока действия Договора страхования.

Случай признается страховым, если:

1. Факт установления обязанности **Туроператора** по возмещению реального ущерба **ТУРИСТУ** подтверждается:

- вступившим в законную силу судебным актом;
- добровольным решением **Туроператора**, принятым по согласованию со **СТРАХОВЩИКОМ**.

2. Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для **ТУРИСТА** такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям **Туроператором** Договора о реализации туристского продукта относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию **ТУРИСТУ** входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований законодательства к качеству и безопасности туристского продукта.

3. Причинение реального ущерба **ТУРИСТУ** находится в прямой причинно-следственной связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением **Туроператором** своих обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Не является страховым случаем и не подлежит страховому возмещению:

1. Ущерб, причинённый **Туроператором**, освобождённым в соответствии с законодательством Российской Федерации от ответственности за причинение ущерба, неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о реализации туристского продукта.

2. Случай не признается страховым, если Договор о реализации туристского продукта между турагентом и **ТУРИСТОМ**, по которому заявлены имущественные претензии, признается недействительным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Не подлежит страховому возмещению ущерб, причиненный **Туроператором**, в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта, прямо или косвенно обусловленных:

а) воздействием ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

б) незаконными действиями (бездействием) государственных органов, органов местного самоуправления, а также их должностных лиц, в том числе в результате издания указанными органами и должностными лицами документов, не соответствующих законам или другим правовым актам;

в) военными действиями, а также манёврами или иными военными мероприятиями;

г) гражданской войной, народными волнениями всякого рода или забастовками, террористическим актом;

д) конфискацией, реквизицией, арестом или уничтожением имущества по распоряжению государственных органов;

е) основаниями, не предусмотренными законом и Правилами страхования;

ж) умышленными действиями **ТУРИСТА**, направленными на наступление страхового случая, в том числе сговором между турагентом и **ТУРИСТОМ**. При этом к умышленным действиям приравниваются действие (бездействие), при которых возможное наступление ущерба ожидается с достаточно большой вероятностью и сознательно допускается виновным лицом.

СТРАХОВЩИКОМ не возмещаются:

Расходы, произведенные **ТУРИСТОМ** и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Причитающиеся **ТУРИСТУ** штрафы, пени, неустойки, а также проценты за пользование чужими денежными средствами и т.п. платежи.

Упущенная выгода **ТУРИСТА**.

Моральный вред **ТУРИСТА**. Выплата страхового возмещения по Договору страхования не лишает **ТУРИСТА** права требовать от **Туроператора** возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, предусмотренных гражданским законодательством Российской Федерации.

Ущерб, причиненный в результате распространения **Туроператором** сведений, составляющих охраняемую законом тайну, или распространения любой другой конфиденциальной информации.

Расходы, превышающие объем возмещения, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Расходы, произведенные **ТУРИСТОМ**, связанные с его неявкой, опозданием и (или) незаселением по вине **ТУРИСТА**, в сроки указанные в проездных документах, турпутевке, договоре о реализации туристского продукта.

Расходы, связанные с улучшением условий туристского продукта, указанного в договоре о реализации туристского продукта, если такие расходы не согласовывались с **Туроператором** и (или) не связаны с нарушением **Туроператором** обязанностей по договору о реализации туристского продукта.

Расходы, возникшие в результате утери **ТУРИСТОМ** документов, необходимых для осуществления поездки и отдыха, если при этом указанные документы не были похищены, при этом факт хищения должен подтверждаться документами из правоохранительных органов страны, где произошло хищение или обнаружен факт хищения.

Расходы, связанные с отменой поездки по независящим от **ТУРИСТА** и **Туроператора** обстоятельствам (болезнь **ТУРИСТА**, неполучение визы и др.).

Расходы, связанные с отменой (переносом) поездки по инициативе **ТУРИСТА**, и не обусловленные неисполнением или ненадлежащим исполнением **Туроператора** обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Расходы, связанные с несоблюдением консульствами сроков оформления виз.

Расходы прямо или косвенно связанные с несоблюдением **ТУРИСТОМ** обязанностей **ТУРИСТА**, предусмотренных ст.7. Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а так же корреспондирующих к ним рекомендаций **Туроператора** и турагента, изложенных в договоре и/или документах его сопровождающих.

III. СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ О ВЫПЛАТЕ СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ

ТУРИСТ имеет право в пределах суммы финансового обеспечения предъявить **СТРАХОВЩИКУ** требование о выплате страхового возмещения в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

ТУРИСТ обязан в течение 20 календарных дней со дня окончания договора о реализации туристского продукта, уведомить **СТРАХОВЩИКА** о наступлении события, имеющего признаки страхового случая, и одновременно направить претензию в **Туроператору**. После этого **ТУРИСТ** должен представить **СТРАХОВЩИКУ** письменное требование (заявление) о выплате страхового возмещения, а также все необходимые, надлежаще оформленные документы.

IV. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ВЫПЛАТОЙ СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ

При обращении за страховой выплатой, **СТРАХОВЩИКУ** должны быть предоставлены **ТУРИСТОМ** следующие, надлежаще оформленные, документы (в зависимости от конкретного страхового случая перечень документов может быть конкретизирован **СТРАХОВЩИКОМ**):

Требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются: фамилия, имя и отчество **ТУРИСТА**, дата выдачи, срок действия и иные реквизиты договора страхования ответственности; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование **Туроператора**; наименование **Турагента**; информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении **Туроператором** обязательств по договору о реализации туристского продукта; ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к **СТРАХОВЩИКУ**; размер денежных средств, подлежащих уплате **ТУРИСТУ** в связи с неисполнением **Туроператором** обязательств по договору, в том числе размер реального ущерба, понесенного **ТУРИСТОМ** в связи с его расходами по эвакуации.

К письменному требованию (заявлению) прилагаются следующие документы: копия паспорта **ТУРИСТА**; копия Договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала); документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный **ТУРИСТОМ**; если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) и т. п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу.

Все документы, которые предоставляются **ТУРИСТОМ**: должны предоставляться в подлинниках или в форме нотариально заверенной копии; должны быть оформлены по всем правилам и требованиям к документам такого рода в месте их оформления; должны быть составлены на русском языке.

В случае, если документы составлены на иностранном языке, **ТУРИСТ** обязан предоставить данные документы в нотариально удостоверенном переводе на русский язык.

По соглашению сторон организацию перевода документов на русский язык, представленных **ТУРИСТОМ** **СТРАХОВЩИКУ**, может взять на себя **СТРАХОВЩИК**. При этом **СТРАХОВЩИК** вправе вычесть расходы по переводу на русский язык документов из суммы страховой выплаты.

V. СУММА СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ И ПРЯДОК ЕЕ ВЫПЛАТЫ

СТРАХОВЩИК принимает решение о выплате или отказе в выплате страхового возмещения после получения всех необходимых документов и сведений, указанных в разделе IV. Настоящей Памятки.

Если установлен факт наступления страхового случая, **СТРАХОВЩИК** оформляет соответствующие документы и производит страховую выплату.

СТРАХОВЩИК обязан удовлетворить требование о выплате страхового возмещения не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, в соответствии с настоящим Приложением.

Если факт наступления страхового случая не установлен, **СТРАХОВЩИК** не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, направляет заказным письмом с уведомлением, аргументированный отказ в страховой выплате **ТУРИСТУ** и (или) **Туроператору**.

Определение размера страховой выплаты производится **СТРАХОВЩИКОМ** на основании полученных от **Туроператора** и/или **ТУРИСТА**, либо компетентных и иных органов (организаций), учреждений и т.д. документов, подтверждающих факт причинения и размер ущерба, с привлечением, при необходимости, независимых экспертов.

Размер страхового возмещения определяется величиной причиненного ущерба, но не может превышать страховой суммы, указанной в Договоре страхования **Туроператора**.

При отсутствии спора между **СТРАХОВЩИКОМ**, **Туроператором** и **ТУРИСТОМ** о том, имел ли место страховой случай, о наличии у **ТУРИСТА** права на получение страховой выплаты, об обязанности **Туроператора** возместить причиненный ущерб, и о размере страховой выплаты, заявленные требования могут

удовлетворяются и страховые выплаты производятся в досудебном порядке, с заключением трехстороннего соглашения.

В случае если согласие между **СТРАХОВЩИКОМ**, **Туроператором** и **ТУРИСТОМ** о размере страховой выплаты, об обстоятельстве причинения ущерба и обязанности **Туроператора** возместить ущерб не было достигнуто, урегулирование требований производится в судебном порядке. Тогда размер реального ущерба и страховой выплаты определяется на основании вступившего в силу судебного акта.

При наступлении страхового случая, **ТУРИСТУ** производится страховая выплата, включающая в себя (в зависимости от характера понесенного реального ущерба):

1. Сумму денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные **Туроператором** или третьими лицами, на которых **Туроператором** было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

2. Сумму денежных средств, причитающихся **ТУРИСТУ** в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения **Туроператором** обязательств по Договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных **ТУРИСТОМ** в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (далее - расходы по эвакуации).

2.1. Под расходами по эвакуации понимаются не включенные в общую цену туристского продукта расходы по перевозке, размещению, а равно иные расходы по эвакуации.

3. В состав реального ущерба, понесенного **ТУРИСТОМ** в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения **Туроператором** обязательств по договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные **ТУРИСТОМ** в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.

4. Общая сумма страховых выплат не может превышать страховую сумму, указанную в Договоре страхования ответственности **Туроператора**.

4.1. В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения к **СТРАХОВЩИКУ** обратились одновременно более одного **ТУРИСТА** и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает страховую сумму, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к страховой сумме.

5. В тех случаях, когда ущерб **ТУРИСТА** возмещается также другими лицами (кроме **Туроператора** и **СТРАХОВЩИКА**), **СТРАХОВЩИК** оплачивает только разницу между суммой возмещения, подлежащей выплате **СТРАХОВЩИКОМ** и суммой, компенсируемой другими лицами. **Туроператор** и (или) турагент, обязаны известить **СТРАХОВЩИКА** о ставших им известными выплатах **ТУРИСТУ**, производимых другими лицами.

6. Страховые выплаты, осуществляемые в соответствии с пунктами 9.1., 9.2 раздела V настоящего Приложения производятся непосредственно **ТУРИСТУ**.

6.1. **Туроператор** имеет право на основании вступившего в силу судебного акта, или по согласованию со **СТРАХОВЩИКОМ**, самостоятельно компенсировать **ТУРИСТУ** реальный ущерб, но не более страховой суммы.

7. Страховая выплата **ТУРИСТУ** производится путем перечисления на его банковский счет или наличными денежными средствами.

8. Если в течение срока исковой давности, после страховой выплаты обнаружится обстоятельство, которое в соответствии с Правилами страхования полностью или частично лишает **ТУРИСТА** права на получение страховой выплаты, он обязан вернуть **СТРАХОВЩИКУ** полученную выплату (или ее соответствующую часть) в течение 5 (пяти) банковских дней (если письменным соглашением сторон не будет установлен иной срок и порядок).

Актуально на 10.01.2014 года