

ТурТрансВояж

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ТУРИСТОВ

ОГЛАВЛЕНИЕ

Памятка туристу	2
Термины, используемые в программах туров	9
Правила организации и участия в дополнительных мероприятиях	14
Поиск забытых вещей и доставка	15
Информация по страхованию	16
Правила страхования медицинских и иных непредвиденных расходов лиц, выезжающих с места постоянного проживания	18

2018-2019

Уважаемые туристы!

Данная брошюра составлена на основе многолетнего опыта организации экскурсионных туров. Мы постарались в краткой форме изложить полезную информацию, советы и рекомендации для путешественников. Изучите и следуйте этим простым советам, и тогда Ваше путешествие пройдет безопасно и интересно.



ПАМЯТКА ТУРИСТУ

Условия организации дополнительных программ

Допускаются изменения порядка мероприятий, графика движения, поздние прибытия, сокращение времени пребывания в городах и в отелях в связи с задержками на границе, тяжелой транспортной ситуацией, погодными условиями, с изменениями городов вылета/прилета, временем вылета/прилета и другим. Указанные в программе тура расстояния являются приблизительными.

Готовясь к поездке

Выбирая путешествие и готовясь к поездке оцените Ваши физические возможности и состояние здоровья. В программах могут быть ранние подъемы и поздние прибытия. В дневное время – обширная экскурсионная программа. В турах много пешеходных экскурсий. Есть программы, в которых предлагаются трекинги, подъемы в горы – необходима удобная обувь и у Вас не должно быть противопоказаний. Некоторые маршруты проходят по высокогорным дорогам с перепадами давления. Для посещения терм понадобятся купальные принадлежности (тапочки, полотенце, иногда шапочка. В некоторых термах Германии Австрии запрещено посещение в купальных костюмах).

Вы можете почерпнуть очень много полезной информации от опытных путешественников и, возможно, ваших будущих со-путешественников на официальном форуме нашей компании (www.tourtrans.ru/ipb) – живой площадке для общения, где туристы делятся опытом и впечатлениями от поездок.

Изучите маршрут и отзывы бывалых туристов, запаситесь путеводителями, запланируете экскурсии (полный перечень экскурсий смотрите на www.tourtrans.ru в разделе «Экскурсии» на странице программы тура) и заранее прикиньте, куда отправитесь в свободное время, возможно, выучите несколько фраз по-французски, по-немецки, по-английски. Рекомендуем также ознакомиться с терминами, наиболее часто используемыми в программах наших туров.

Что взять в дорогу: хорошее настроение+

- Документы (см. раздел ниже)
- Хотя бы одну теплую вещь, удобную обувь, зонтик, «свои» лекарства – в Европе они отличаются от наших и купить их можно не всегда, фото-, видео-аппаратуру, нагрудный кошелек, кое-что для «перекуса»: кружка, ложка, пакетики чая и кофе, орешки и шоколад.
- Небольшая подушечка и плед, беруши, шерстяные носки сделают Ваше путешествие более комфортным. Все эти вещи удобнее взять в салон.
- Будильник – не все отели представляют для своих туристов систему пробудки.
- Телефон с зарядкой.
- Для посещения аквапарков (бассейнов, саун, термальных купален), а также в туры с отдыхом на море и с посещением озер в летний период, необходимо взять купальный костюм.
- Головной убор и крем для защиты от солнца, в летний период в туры с отдыхом на море.
- Желательно иметь валюту всех стран, которые Вы проезжаете или страны, где проводите большую часть тура (с 1.01.2002 г. в большинстве европейский стран введен в обращение Евро). Желательно иметь при себе мелкие купюры. В ряде стран не принимают купюры номиналом €200 и €500. Для оплаты

удобна и кредитная карта.

- Рекомендуем (на время прохождения границы, транспортных заторов) взять с собой в дорогу интересную книгу, журнал, путеводитель или плеер с любимой музыкой.
- На время поездки неплохо запастись хорошей привычкой – улыбаться и говорить на местном языке «здравствуйте», «спасибо», «пожалуйста» – это сразу же расположит к Вам собеседника.

Правила поведения и участия в туре

Прежде всего, помните, что с Вами на маршруте наш сопровождающий, который готов прийти к Вам на помощь. Но все же, ночью ему, как и туристам, нужен отдых, поэтому постарайтесь решать все вопросы в дневное время. Номер телефона сопровождающего для звонков на маршруте указан в листе списка отелей, вложенном в Ваш конверт.

График поездки подразумевает соблюдение его всеми участниками поездки, будьте пунктуальны! Если Вы решили покинуть группу – необходимо сообщить об этом заранее. Если Вы отстали от группы или у Вас возникли непредвиденные ситуации (потеря паспорта, денег и т.д.) – немедленно обращайтесь в полицию и просите направить Вас в Российское Консульство. В конверте с документами у Вас всегда есть адреса и телефоны отелей, телефон гида. Сообщите gidу о вашей проблеме. В крайнем случае – звоните в офис. В европейских странах правила поведения могут несколько отличаться от принятых в России. Так, например, Вас могут оштрафовать за брошенный мусор (окурки) и т.д.

Мы рады всем желающим присоединиться к нашим турам, но хотели бы предупредить, что если у Вас значительный вес или высокий рост (более 185 см), то Вы можете испытывать некоторые неудобства во время переездов на автобусе. Мы не берём в тур туристов старше 75 лет, лиц с ограниченными физическими возможностями без сопровождения, детей младше 7 лет, от 7 до 18 лет без сопровождения, беременных женщин, лиц, чье психическое или физическое состояние может создать неудобства или вызвать возражения со стороны туристов, лиц, состоящих на наркологическом или психоневрологическом учете, лиц, нарушавших правила поведения в предыдущих поездках, туристов с домашними животными. Обращаем Ваше внимание на то, что компания оставляет за собой право расторгнуть договор в одностороннем порядке, и прервать путешествие без компенсации стоимости с туристами, которые грубо нарушают общественный порядок, нормы поведения и доставляют своими действиями неудобства и дискомфорт, или несут угрозу жизни и здоровью другим участникам группы.

Документы

Для поездки потребуются: заграничный паспорт, с действующей на весь срок тура визой с необходимым для тура количеством въездов (или общегражданский паспорт на туры в Беларусь); для несовершеннолетних дополнительно: оригинал свидетельства о рождении и оригинал согласия на выезд от родителя(ей). Ф.И.О. родителя(ей) в свидетельстве о рождении и согласии ребенка должны совпадать с Ф.И.О в действующих документах родителей, в случае изменения Ф.И.О. требуются документы об их изменении (свидетельства о браке, разводе и т.д.) Туристы могут получить комплект документов на тур на вокзале перед отправлением поезда, по турам с авиаперелетом – в аэропорту или в офисе компании накануне выезда.

Комплект документов включает в себя: посадочный билет, железнодорожный билет (по турам с авиаперелетом – электронный билет с информацией по вылету / прилету и контактными телефонами), страховую карточку и памятку застрахованному, список отелей по маршруту с адресами и телефонами и др. Полный перечень будет представлен на посадочном билете в конверте. Настоятельно рекомендуем весь комплект документов иметь при себе на протяжении всей поездки. Информация по отправлению и сбору группы, а также получению виз, смотрите в разделе «Отправление» за 2–3 дня до выезда.

Автобус

Просим Вас строго придерживаться некоторых правил поведения: не мусорить в салоне, не употреблять крепкие спиртные напитки и не курить в автобусе (курение возможно только во время санитарных остановок, которые осуществляются

при длительных переездах каждые 3–4 часа в специально отведенных местах). По правилам туристических перевозок в Евросоюзе пассажиры автобуса должны быть пристегнуты – при наличии ремней безопасности (если ремни есть только на первых рядах – то первые ряды, если во всем салоне, то пристегиваются все туристы). На территории Франции запрещено отодвигать кресла к центру салона, на территории Германии запрещено вывешивать пакеты в проход. Во время движения автобуса запрещено ходить по салону и наливать/пить горячие напитки! Принимать пищу настоятельно рекомендуем также на остановках.

С пожеланиями и замечаниями к системам автобуса Вам необходимо обращаться к гиду, во время движения передавайте информацию запиской.

Верхняя полка в салоне автобуса предназначена только для небольших вещей и книг; тяжелые предметы (в т.ч. бутылки) категорически запрещено класть наверх во избежание несчастных случаев.

Прежде, чем откинуть спинку кресла, предупредите своего соседа сзади.

Функция откидывания спинки кресла предусмотрено для отдыха в вечернее, ночное время и непродолжительного отдыха в течение дня.

В вечернее время (после 22:00) просим Вас соблюдать тишину в автобусе, Ваши соседи могут уже отдыхать.

Биотуалеты в автобусах имеют ограниченную вместимость (около 20 л.), поэтому они предназначены только для экстренных ситуаций. Стоимость туалетов в Европе от €0,5 до €1.

Обычно на больших переездах мы угощаем наших туристов горячими напитками – чаем или кофе. Работа кофеварки напрямую связана с работой двигателя, объем рассчитан только на приготовление кофе или чая (5 000 мл : 40 чел = 125 мл/чел – маленький стаканчик). Кипятком можно запастись на завтраке в отеле (возьмите термос).

Выходя из автобуса на экскурсию или по приезду в отель, не оставляйте в салоне автобуса ценные вещи. Фирма и водители не несут ответственность за сохранность ценных вещей, оставленных в салоне автобуса.

При бронировании за туристом закрепляется выбранное место в автобусе. Рассадка в автобусе производится на основании базовой схемы расположения мест в автобусе. Расположение в салоне кофеварки, туалета, мониторов, второй двери, количество посадочных кресел может отличаться от базовой схемы. Во время дополнительных выездных экскурсий возможно объединение групп, рассадка в автобусе свободная.

В схеме автобуса обозначены «служебные места». Эти места, расположенные на первом ряду по левой стороне автобуса, используются по усмотрению Компании. Они предусмотрены для отдыха водителей, а также как резервные места для экстренных ситуаций. По усмотрению Компании могут быть заняты туристами, стажерами.

Таможенные правила

Без дополнительных документов разрешен как ввоз, так и вывоз наличной российской и иностранной валюты общую сумму до \$10 000. Свыше только при декларировании всей суммы.

Ввоз алкогольных напитков на территорию ЕС: крепкий алкоголь (более 22%) – 1 литр, винные изделия (до 22%) – 2 литра, пиво – не более 16 литров. Табачных изделий – не более 200 шт (в Польшу и страны Балтии – не больше 40 шт). На территорию РФ и Беларусь лицам, достигшим 18 лет, разрешен беспошлинный ввоз до 3 литров алкогольных напитков (задекларировано – до 5 литров). Стоимость ввозимых товаров при пересечении воздушных границ не должна превышать €10 000 при общем весе не более 50 кг. Стоимость ввозимых товаров при пересечении границ (железнодорожных, автомобильных, водных) не должна превышать €1500 при общем весе не более 50 кг. (С 01.01.2019 г. – €500 при общем весе не более 25 кг. При превышении будет необходимо заплатить пошлину 30% от цены товара). Для лиц выезжающих чаще 1 раза в 3 месяца – не более €300 при общем весе не более 20 кг.

Для въезда в страны Европы необходимо иметь не менее €50 на день пребывания. На территорию стран ЕС запрещено ввозить продукты, содержащие мясо или молоко, в том числе колбасы, консервы, сало, шоколад.

Запрет не распространяется на специальные препараты, необходимые для людей с определенными хроническими заболеваниями (в этом случае продукты должны быть тщательно упакованы, а их вес не должен превышать 2 кг). Подробнее см. на сайте www.customs.ru

Внимание! В некоторых странах (Нидерланды) разрешено употребление легких наркотиков. Вывоз любых наркотических средств через границу Нидерландов запрещен.

Не берите к перевозке чужие вещи! Вся ответственность будет лежать на вас!

Tax Free. Возврат денежных средств по системе Tax Free или других систем возврата НДС осуществляется при наличии штампа таможи о вывозе товара. Гиды-сопровождающие не могут гарантировать оформление штампов на чеки Tax Free при пересечении границы. Просим Вас при планировании покупок ориентироваться на магазины, оформляющие возврат денежных средств непосредственно на месте при покупке. При оформлении Tax Free рекомендуем выбирать способ возврата средств на карту. Получение наличных – затруднительная процедура (на границах большие очереди). В РФ количество банков, осуществляющих возврат, сокращается ежегодно. Возврат НДС в России возможен только по чекам, проштампованным на границе. Принимают два вида чеков – Global Refund и Premier Tax Free.

В путешествии

Как ориентироваться в городе.

Отправляясь на экскурсию или прогулку необходимо носить при себе: адреса отелей, контактный телефон сопровождающего, страховую карточку, небольшую сумму денег, по возможности, работающий мобильный телефон. В основных городах по маршруту компании Туртранс-Вояж старается обеспечить туристическими картами. Сопровождающий ориентирует Вас по основным объектам. Просим Вас отметить на карте время и место встречи группы (парковку автобуса).

Если Вы заблудились в городе, Вам следует:

- Связаться с сопровождающим по телефону,
- Взять такси, сказать (или показать) место парковки или название и адрес отеля (инфо по отелям в комплекте документов).
- Обратиться к прохожим (полицейскому) с просьбой помочь и указать на карте место встречи или показать адрес (название) отеля. Вы также можете обратиться за помощью в полицейский участок, посольство РФ или позвонив в офис компании (с 10:00 до 19:00 по московскому времени) по телефону +7 (495) 970-01-22.

Как звонить

Звонить домой всегда дешевле по телефонной карте, можно приобрести на почте, в табачном киоске, в кассах метро. В любом телефоне-автомате набирается 00 – выход на международную связь, 7 – код России и код города (для Москвы – 495 или 499).

Предложение только для клиентов ТТВ!

Туристические СИМ-карты от компании «ГудЛайн» «Весь мир – тариф 40». Преимущества тарифа: звонки за границей с Вашего мобильного до 10 раз дешевле! Удобно! Входящие звонки из России бесплатно даже при нулевом балансе. Входящие в 60 странах БЕСПЛАТНО (см. инструкцию). Абонентской платы нет. На баланс включено 10\$. СИМ-карту возможно приобрести как в офисе компании, так и на маршруте у гида-сопровождающего (по запросу).

Основные российские операторы мобильной связи предлагают специальные тарифы для путешествующих за пределы РФ.

Мобильный интернет и роуминг

Если Вы планируете использовать в поездке российскую сим-карту, то лучше заранее изучить тарифы на международный роуминг. Отправляйтесь в путешествие, заранее спланируйте такие расходы, они могут оказаться довольно приличными. Для экономии можно уже на месте купить сим-карту местного мобильного оператора или купить туристическую сим-карту, которая может оказаться более выгодной, если путешествие проходит через несколько стран. Уточните и если услуга бесплатна, подключайтесь к сети wi-fi в кафе, отелях и взамен SMS используйте WhatsApp или Skype.

Безопасность во время путешествия

Пребывая в иностранном государстве всегда необходимо иметь при себе документы, удостоверяющие личность, карты городов, которые были выданы Вам компанией, получить информацию о номере телефона, адресе консульства РФ в стране временного пребывания, телефон сопровождающего, телефон туристической компании. Желательно запомнить эти телефонные номера.

Будьте внимательны: деньги и документы необходимо хранить так, чтобы они не стали добычей мошенников. К числу мест повышенной опасности относятся все вокзалы, в том числе и в Москве, где Вас могут вовлечь в азартные игры или совершить кражу, оставив без денег и/или документов. Не оставляйте без присмотра Ваши вещи во избежание их кражи. Будьте внимательны к своим вещам в холлах и ресторанах отелей, на пляжах. Не вешайте сумки на спинки стульев. Не оставляйте ценные вещи в салоне автобуса, в случае утраты водители и компания ответственности не несут. Также просим следить за своим багажом во время открытия багажного отделения автобуса и погрузке/выгрузке багажа группы. При наличии сейфов в отелях (в каждом номере или на ресепшн) храните ценные вещи там как в дневное, так и в ночное время. Не оставляйте ценные вещи в номере, покидая его. Не оставляйте открытыми окна/ставни при выходе из номера или в ночное время. Помните, что в номер могут проникнуть и во время вашего сна или нахождения в ванной комнате. Будьте внимательны, не оставляйте документы, деньги и ценные вещи без присмотра. Во многих странах часто бывают кражи из номеров отелей (даже очень дорогих и престижных), хулиганы на скутерах срывают сумки у прохожих и т.п. Для хранения ценностей и документов пользуйтесь сейфами в номерах и на рецепции отеля.

Если в отношении вас совершена кража или нападение, прежде всего нужно сообщить о случившемся в правоохранительные органы для возможного раскрытия преступления по горячим следам и проведения расследования. Необходимо составить протокол, в случае кражи — с указанием списка пропавших вещей и их примерной стоимости.

При этом:

1. Сразу рекомендуется также сообщить о случившемся сопровождающему группе, если таковой имеется, или представителю туркомпании.
2. В случае задержания или ареста не оказывайте сопротивления, так как это может усугубить положение и спровоцировать сотрудников правоохранительных органов на применение физической силы или даже оружия. Не рекомендуется объясняться с представителями правоохранительных органов, а также подписывать какие-либо протоколы и иные документы на иностранном языке в отсутствие переводчика или адвоката, так как такие показания по законодательству ряда стран могут быть положены в основу обвинения в совершении преступления.

Вы вправе требовать предоставления возможности связаться с ближайшим российским дипломатическим представительством или консульским учреждением либо направления ему письменного уведомления о факте инцидента. Конкретная помощь российских консульских учреждений может заключаться в оказании содействия в установлении контактов с родственниками или друзьями задержанного, контроле за соблюдением процессуальных норм, в том числе с точки зрения соответствия их местному законодательству и международному праву, поиске адвокатов, выяснении всех обстоятельств дела.»

На сайте МИД РФ представлены программы, которые Вы можете скачать на свои мобильные устройства, чтобы при необходимости воспользоваться в экстренных ситуациях.

Медицинская страховка

Для выезжающих за рубеж на время путешествия предоставляется медицинская страховка на случай внезапного заболевания или несчастного случая за пределами РФ. Полный текст условий медицинского страхования на www.tourtrans.ru в разделе «Справочная».

В конверт с документами вкладывается карточка, при наступлении страхового случая незамедлительно свяжитесь по телефонам указанным в карточке, вызовите врача, сообщите сопровождающему. Расходы до €40 оплачиваются туристом самостоятельно (условная франшиза) для лиц старше 70 лет и младше 2-х лет расходы до €200 оплачиваются самостоятельно (безусловная франшиза).

Авиа

Документы можно получить в аэропорту у представителя компании.

С 2008г. все зарубежные авиакомпании перешли на систему выдачи электронных авиабилетов. Распечатка электронного билета является подтверждением приобретения авиабилета, для прохождения регистрации на рейс наличие этой распечатки не обязательно.

Дорога в аэропорт. Рекомендуем из Москвы до аэропорта добираться на аэроэкспрессе: в ДОМОДЕДОВО с терминала на Павелецком вокзале (м. «Павелецкая»). В а/п ВНУКОВО – с терминала на Киевского вокзале (м. «Киевская»), в ШЕРЕМЕТЬЕВО с терминала на Белорусском вокзале (м. Белорусская). Уточняйте аэропорт вылета по вашему туру.

Встреча в аэропорту. Регистрация на международные рейсы начинается за 3 часа. Встреча с представителем компании назначается за 2,5 – 3 часа до вылета. Настоятельно рекомендуем прибыть не позднее указанного времени, подойти к сопровождающему гиду или представителю фирмы для визуального знакомства, а также договориться о месте встречи в аэропорту прилета и сообщить свой контактный телефон (у авиакомпаний существует практика перебронирования мест, т.е. существует вероятность, что кому-то из пассажиров при явке на регистрацию последним, может не хватить места).

Багаж. У разных авиакомпаний часто отличаются правила перевозки багажа и ручной клади. Более подробную информацию можно прочитать здесь. Важно!! Действуют ограничения по перевозке жидкостей, косметики и парфюмерии, шоколадных конфет и аэрозолей и пр. в ручной клади авиапассажиров. Их объем не должен превышать 100 мл. При утере багажа необходимо оформить заявление, не выходя из зоны получения багажа, более подробно см. в конверте «Действия при потере багажа».

Поезд

Мы не являемся собственником подвижного состава и не можем оказать услугу по гарантированному размещению на нижних или небоковых полках в поезде. Комплектация вагонов, расселение в поездах и оказание услуг в пути осуществляется сотрудниками РЖД. Если для вас принципиально ваше место в вагоне поезда, то у вас есть право купить билеты в железнодорожных кассах, предварительно уточнив информацию по номеру поезда и отправлению/прибытию группы. Уважаемые туристы! Компания не имеет возможности предоставлять документы для возмещения проезда туристам, имеющим льготы. В случае необходимости таких документов рекомендуем приобретать билеты самостоятельно.

Для туристов, следующих транзитом от места окончания тура к месту постоянного проживания: в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств и обстоятельств непреодолимой силы, которые вносят изменения в график движения транспорта, компания не несёт ответственности за изменение времени окончания тура. Учитывая вышеуказанное, мы рекомендуем приобретать билеты для переезда (перелета) к месту жительства с учетом резервного времени (не менее 12 часов от расчетного времени прибытия к месту окончания тура).

Отель

В соответствии с законодательными нормами страны пребывания, размещение в отеле происходит при предъявлении паспорта. Администрация отеля вправе попросить туриста заполнить анкету, либо оставить заграничный паспорт на некоторое время, в этом случае не забудьте самостоятельно забрать свой паспорт на рецепции!

Размещение групп в отеле по международным правилам возможно не ранее 14:00, номера в день выезда необходимо освободить не позднее 10:00. Не разрешается приносить в номер еду и напитки.

Напряжение в электрической сети – 220V, розетки европейского типа, рекомендуем взять с собой адаптер. В Великобритании адаптер для английской розетки. Для подзарядки фото и видеоаппаратуры вам может понадобиться тройник.

Категорически запрещается использовать в отелях нагревательные приборы – кипятильники, электрочайники. Кипяток можно попросить в ресторане отеля.

Клиент несет ответственность за порчу имущества в отеле.

Не оставляйте ценные вещи без присмотра или у открытого окна в номере.

Ваши ценные вещи всегда можно оставить на рецепции в сейфе (услуга, как правило, платная).

Просим также следить за своими вещами в холле момент заселения в отель. Следите за своими вещами во время завтрака.

Внимание! Некоторые отели в Европе предлагают туристам в номере дополнительные платные услуги: «горячие» каналы по телевизору, телефонные переговоры, минибар с напитками и пр. В любом случае, прежде чем воспользоваться услугой, необходимо ознакомиться с ее стоимостью.

Гид ожидает на ресепшн в течение 15 минут после заселения группы. В случае, если в номере неисправно какое-либо оборудование или возникли другие вопросы, нужно обратиться к гиду в течение этого времени. По прошествии указанного времени Вам следует обратиться к дежурному администратору отеля. Необходимо помнить о том, что за завтраком шведский стол запрещается забирать еду с собой из ресторана, это может быть расценено как кража. Ответственность и выплата компенсаций за причиненный отелю ущерб возлагается на туриста.

Паром / круизный лайнер

Каюты. Размещение в 4-местных каютах на пароме аналогично рассадке в купе поезда. Возможно смешанное размещение с семейными парами. Подтверждение только мужской или только женской каюты или гарантированное размещение на нижней полке возможно исключительно при условии выкупа целой каюты. Доплата производится согласно таблице, приведенной в программе. Количество экономичных кают ограничено.

Посадочный талон необходимо сохранять в течение всей поездки. На некоторых паромах посадочный талон необходим при выходе с парома. На паромах Tallink Silja Line талон необходимо предъявлять еще при входе в зал ожидания, таковы меры безопасности. Помните, что пройдя через турникет, Вы уже не сможете выйти на улицу и вам придется ожидать посадки на паром Tallink Silja Line в зале ожидания.

Внимание! На паром запрещено проносить мясо-молочные продукты, алкогольные напитки, кипятильники. В порту парома S.P.line производится досмотр и изъятие подобных вещей.

Информационно-справочное бюро. Сюда Вы можете обратиться, если забыли номер своей каюты или Ваш ключ размагнитился. Здесь Вы сможете взять на прокат утюг и обменять валюту.

Валюта. Пункт обмена валют находится в информационно-справочном бюро корабля, там же можно разменять монеты для автоматов. На маршрутах Финляндия–Швеция можно платить в евро или шведских кронах. Также к оплате принимаются кредитные карты: Visa, Eurocard, Master Card, Diners Club International, American Express, Stockmann-tili. Карты electron как средство оплаты не принимаются.

Завтрак / ужин «шведский стол» рекомендуем бронировать заранее. Обращаем Ваше внимание, что еду или алкогольные напитки нельзя выносить из ресторана. Пожалуйста, занимайте только те столики, которые забронированы для Вашей группы.

Магазины DUTYFREE. При покупке товаров в магазинах Вы должны иметь при себе посадочный талон. Купленные в магазинах DUTYFREE алкогольные напитки нельзя распивать в ресторанах корабля. Существуют таможенные ограничения на их ввоз. Действующие таможенные правила описаны в каталоге продукции DUTYFREE на корабле.

Сауна. На пароме у Вас будет возможность посетить сауну и расслабиться в джакузи. Обратите внимание на то, что обычно сауна начинает работать утром за полтора часа до прибытия парома и открыта до 22:00 / 22:30 часов в зависимости от парома.

Бюро находок. Вещи, забытые на кораблях Tallink Silja / Viking Line, направляются в Центральное бюро находок Финляндии (Suomen LOYTOTAVARAPALVELU). Адрес: Kauppiaankatu 8-10, 00160 Helsinki, Финляндия. Тел. в Финляндии: 0600-41006. Все забытые алкогольные напитки остаются на корабле.



ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРОГРАММАХ ТУРОВ

Программа тура

Перечень мероприятий, расписанных по дням, с информацией о том, какие услуги включены в стоимость тура (в том числе категория отелей, тип питания и т.п.), какие оплачиваются дополнительно (например, одноместное размещение, экскурсии). Допускается изменение порядка проведения мероприятий, изменение графика движения, сокращение времени в связи с задержками на границе, форс-мажорными ситуациями. Указанные в программе расстояния являются приблизительными. Программа тура является официальным документом и приложением к договору. Программа тура и стоимость услуг действительны на даты выездов в период, указанный в программе, но могут меняться в связи с сезонным повышением стоимости.

Туры от одного туриста

Программа выполняется местным принимающим оператором. Даты заездов действительны вне зависимости от количества желающих. Авиаперелет подбирается в соответствии с пожеланиями туриста и наличием авиабилетов на момент оформления бронирования.

Гарантийный платеж от невыезда

Аналог страховки от невыезда. Оформляется при покупке тура.

Поиск пары

Если Вы отправляетесь в путешествие без попутчика, но не хотели бы оплачивать одноместное размещение, то компания предоставляет услугу подбор пары. При бронировании тура Вам необходимо выбирать размещение «Twin/запрос подселения». Обычно мы находим пару и экономим ваши деньги, если попутчик не нашелся, мы предлагаем альтернативный вариант – одноместный номер за половину его цены.

Сопровождающий

Представитель компании на маршруте, в обязанности которого входит: организация экскурсионной программы для группы, в том числе с привлечением (по желанию туристов) местных гидов, контроль выполнения условий договора, программы тура и качества предоставляемых услуг. Сопровождающий действует в интересах всей группы и заявленной программы тура. Для удобства туристов документы могут быть доставлены и выданы на вокзале или в аэропорту сотрудниками компании. Возможно отсутствие сопровождающего при перелёте/переезде.

Ж/Д переезд

Услуга по предоставлению ж/д билетов. В стоимость включены услуги по бронированию, выкупу и доставке билетов. Туристам, самостоятельно приобретающим билеты, необходимо приобретать их на тот же поезд, что и группа, а также сообщать компании № вагона и места.

Дополнительный поезд

В периоды массовых выездов (майские, новогодние праздники, школьные каникулы) возможен переезд дополнительными поездами. Время отправления/прибытия отличается от стандартного. Возможно более раннее или более позднее отправление и прибытие, в том числе в ночное время.

Туры автобусом из Москвы

Бюджетный переезд до Европы. Отправление из Москвы от одной из станций метро на комфортабельном автобусе туристического класса. Переезд на автобусе по территории России и Беларуси с остановками. Удобная возможность для присоединения туристов из Смоленска и близлежащих районов, расположенных вдоль трассы М1.

Автобус туристического класса

Автобус по туру, который осуществляет переезды, заявленные в программе тура, оборудованный кондиционером/климат-контролем, туалетом для экстренных ситуаций, видео-системой (один или два монитора), кофеваркой, крес-

лами с откидывающимися спинками (на последнем ряду или ряду перед проходом спинки кресел могут не откидываться или откидываться не полностью). В некоторых турах с авиа-перелетом и/или по Скандинавии, России, Беларуси, а также в турах с посещением Грузии, Армении и Азербайджана и турах, организуемых иностранной принимающей стороной, возможно обслуживание автобусом без туалета и кофеварки. На трансферах и на турах со схемой рассадки в автобусе менее 35 мест для туристов возможно использование автобуса без туалета, видео-системы, кофеварки.

Напоминаем, что конкретное расположение места туриста в автобусе может быть изменено исходя из реальной схемы расположения кресел в автобусе, никакая компенсация за это не предусмотрена. По ряду туров организуемых принимающей стороной рассадка свободная.

Багаж

Рекомендованная норма багажа принимаемого на борт автобуса одно место багажа до 23 кг и одно место ручной клади на человека. Не принимается крупногабаритный багаж выше габаритов из расчета: (ширина + высота + глубина) не более 158 см.

Ночной переезд на автобусе

Передвижение группы в автобусе с санитарными остановками в ночное время, в том случае, когда ночевка в отеле не предусмотрена программой тура.

Трансфер

Перевозка туристов из пункта «А» в пункт «В». Возможно использование автобусов, не оборудованных туалетом, видеосистемой, кофеваркой и кондиционером.

Санитарные остановки

Организируются через каждые 3–4 часа на 20–40 минут, также предусмотрены остановки на обед (в некоторых случаях ужин) – продолжительность 40–60 мин.

Переезд по территории (страны)

Передвижение группы в автобусе с остановками по автобанам или транзитом через населенные пункты. Во время переезда сопровождающий дает краткую информацию о странах или демонстрирует специально подобранные видео-, аудиозаписи (исторического, культурологического или развлекательного характера).

Передвижения по городу, остановки, подъезды.

Режим работы водителей.

В связи с ограничениями мест для посадки/высадки, парковкам туристов в центральных частях городов, возможен проход пешком до(между) основных туристических объектов. Не все отели располагают парковкой/местом высадки непосредственно возле входа в отель. В редких случаях проход пешком. Ограничения в режиме работы водителей автобуса до или после ночного переезда, согласно правилам ЕС, составляют не менее 9 часов отдыха в день. В этот период программа тура выполняется без использования автобуса. Раз в неделю – не менее 24 часов.

Авиаперелет

Авиабилет – договор о перевозке между пассажиром и авиакомпанией. Если Вы не вылетаете по первому сегменту авиабилета (из Москвы в город прилета по программе), обратный билет автоматически аннулируется. Компания оказывает услугу по приобретению а/б на регулярные рейсы (стоимость зависит от периода и может меняться при изменении тарифов на авиаперелеты). Возможно бронирование тура со своими билетами (количество мест ограничено). Авиабилет с «ценой по запросу» выкупается в индивидуальном порядке по факту оплаты из прямой продажи, тариф невозвратный.

С условиями авиакомпаний и нормами провоза багажа Вы можете ознакомиться на www.tourtrans.ru в разделе справочная. Случаи задержки и отмены рейсов, а также потери багажа регламентируются воздушным кодексом и правилами авиакомпании.

Индивидуальное присоединение

Туристы имеют возможность самостоятельно присоединиться/отсоединиться к группе, купив билеты самостоятельно. Компания не позднее, чем за 24 часа

сообщает данные: дату, время и место встречи, контакты сопровождающего/представителя. Компания не берет на себя обязательства по содействию и информированию о способах и возможностях присоединения и ответственность за действия перевозчиков и т.п. Трансферы осуществляются ко времени прибытия / отъезда основной группы, в некоторых случаях за дополнительную плату.

Наушники

В большинстве экскурсионных программ при наличии оборудования в автобусе предлагается проведение осмотров и экскурсий с наушниками по выгодной стоимости (стоимости указана в программе). Использование наушников улучшает качество экскурсий, дает возможность одновременно слушать, осматривать и фотографировать. Если Вы отказываетесь от услуги, то следует учесть то, что можно пропустить важную информацию при переходе между объектами. В некоторых городах использование наушников является обязательным (около €2 за экскурсию). Цены фиксированные, оплата производится на маршруте.

Преимущества:

- 1) вы слышите экскурсовода, независимо от количества туристов в группе и окружающего шума;
- 2) гигиеничные одноразовые наушники;
- 3) легкие и компактные приемники;
- 4) наушники помогают членам группы не потеряться во время экскурсии: как только экскурсант перестает слышать гида в наушниках, он понимает, что отошел слишком далеко и пора догонять группу.

Внимание! В конце тура приемник сдать гиду-сопровождающему. В случае потери или поломки передающего устройства возмещается ущерб в размере 50 евро!

Экскурсия

Посещение музея / мероприятия или пешеходная прогулка в сопровождении местного гида (в стоимость включен билет (музей), услуги местного лицензированного гида, трансфер для выездных экскурсий).

Обзорная экскурсия по городу

Входит в стоимость тура – в зависимости от тура, города и особенностей транспортного движения, может быть как пешеходная, так и автобусная. Продолжительность от 1,5 до 3 часов. Включает только внешний осмотр объектов, если иное не оговорено в программе. Проводит местный русскоговорящий гид (в редких случаях на иностранном языке под перевод) или сопровождающий.

Самостоятельный осмотр города

Самостоятельный осмотр города по предварительным рекомендациям сопровождающего. Предлагается в городах, где запрещено проведение осмотров сопровождающим. До прибытия в город сопровождающий предоставляет информацию в автобусе (историческая справка, информация об основных экскурсионных объектах и рекомендуемый маршрут по карте для осмотра основных объектов, указание пунктов питания, обмена валют, WC, мест встреч). По возможности, сопровождает от парковки до центра города/места встречи. Для желающих, может быть предложена экскурсия* с гидом за дополнительную плату, при наборе необходимого количества желающих.

Осмотр города с сопровождающим

То же, что и знакомство с городом, краткий осмотр (не более 1 часа), прогулка по городу с сопровождающим (не более 1 часа, пребывание в городе от 1 до 3 часов) – прогулка с сопровождающим по экскурсионному маршруту с краткими комментариями или автобусный проезд с осмотром города. До прибытия в город сопровождающий предоставляет информацию в автобусе (историческая справка, информация об основных экскурсионных объектах и рекомендуемый маршрут по карте для осмотра основных объектов, указание пунктов питания, обмена валют, WC).

Свободное время

Свободное время – время для самостоятельных прогулок, питания, посещения достопримечательностей, музеев. По желанию в это время могут быть органи-

зованны дополнительные (факультативные) мероприятия. Продолжительность зависит от программы и дорожной ситуации – от 20 минут до целого дня.

Муниципальный налог в городе (City Tax)

Налог на проживание туристов в отелях (или курортный сбор). Введен местными властями и подлежит обязательной уплате всеми гостями. Как правило, такой налог не включается в стоимость проживания и оплачивается на месте при выезде из отеля. В рамках групповых программ туристы производят оплату сопровождающему для последующего внесения налога за всю группу, во избежание существенных задержек при выезде из отелей.

Дополнительные экскурсии / мероприятия

Факультативные экскурсии, стоимость которых не включена в базовую стоимость тура, обозначены (*). Стоимость экскурсий и дополнительных мероприятий указаны в тексте программы и в разделе “Дополнительные экскурсии” на сайте. Оплата производится на маршруте. Ряд экскурсий требует бронирования и оплаты депозита при покупке тура, при отказе предоплата не возвращается (см. «Доплаты» в программе тура). Экскурсии организуются для желающих от 15/20 чел. Посещение дополнительных экскурсий/ мероприятий возможно только при их оплате. При покупке дополнительных экскурсий у иных, местных организаций, компания не несет ответственность за их качество.

Большой Париж, Лондон, Стокгольм и т.д.

Городская агломерация, состоящая из исторического центра и ближайших пригородов, объединенных единой транспортной системой. Например, Париж в рамках своей административной границы (Кольцевого Бульвара, boulevard Peripherique) является относительно небольшим городом, как по российским, так и по европейским понятиям (~20 км).

Отель по системе «Фортуна»

Система Фортуна подразумевает определение категории отеля 2*, 3* или 4* без указания определенных характеристик самого отеля и его номеров и т.п. На практике это выглядит следующим образом. При покупке тура мы сообщаем классификацию отеля, тип размещения и определенный курортный район. Название отеля можно узнать примерно за 2 недели до начала путешествия.

Отель туристического класса

Общее определение для разных типов отелей, предлагаемых на маршрутах компании ТТВ. Отели отвечают требованиям приема туристических групп, обеспечивают комфорт клиентам и соответствуют по европейской квалификации категории 2*/3*/4*.

Отель эконом-класса соответствует – 1*/2*.

SGL (Single)

Одноместное размещение в отеле. Нередко номера могут располагаться на первом или мансардном этажах, иметь меньшую площадь, может отсутствовать балкон;

DBL (Double)

Двухместное размещение с одной двуспальной кроватью. В некоторых случаях, в зависимости от состава номерного фонда отеля может быть предоставлен номер TWIN.

TWIN

Двухместное размещение с двумя отдельными кроватями. Кровати могут быть сдвинуты, но предоставляются разные одеяла. Иногда предоставляется одна большая двуспальная кровать и дополнительное односпальное место.

TRPL (Triple)

Трехместное размещение в отеле. Размещение 3-х человек в 2-м номере, оборудованном доп. раскладывающейся кроватью, либо диваном. Т.к. площадь номера небольшая, возможно только для семей с детьми до 18 лет. Подробнее см. на www.tourtrans.ru в разделах «Об отелях», «Справочная», в договоре и в памятке.

! Номера разных категорий могут располагаться на разных этажах.

Завтрак

Как правило, завтрак организован по принципу самообслуживания (буфет/шведский стол) и подразумевает базовый набор продуктов: хлеб, тосты, выпечка, джем, масло, мюсли или хлопья (1–3 вида), чай/кофе, иногда сок. В зависимости от страны, категории отеля и класса обслуживания, ассортимент продуктов может быть дополнен: ветчиной/колбасой (1–2 вида), сыром, фруктами. Наполняя тарелку, следует принимать в расчет, что предоставленное количество продуктов рассчитано на завтрак для всей группы (гостей отеля) и не пополняется при завершении. «Континентальный завтрак» – легкий завтрак, состоящий из кофе/чая или сока, булочки, масла и джема. Для групп допускается организация завтрака в отдельном зале в определенное время. Также практикуется система сервировки завтрака порционно, непосредственно на столах. Вынос продуктов из зала ресторана категорически запрещен и приравнивается к краже.

Полупансион (НВ)

Как правило, комбинация завтрака и ужина.

Пакетный тур (авиа, от 1 туриста)

Программа, выполняется местным принимающим оператором. Даты заездов действительны вне зависимости от количества желающих. Авиаперелет подбирается в соответствии с пожеланиями туриста и наличием авиабилетов на момент оформления бронирования.

Чаевые

Заложите в бюджет путешествия оплату чаевых водителям. Оплата производится в конце дня при выходе из автобуса. В некоторых случаях, в завершении тура. Общепринятый размер чаевых – €1 с человека в день при путешествии по странам Европы. Чаевые сопровождающему – на усмотрение туриста

В турах по США, Израилю, Турции, Ирану, Китаю, Марокко чаевые являются обязательными из расчета \$2 в день для водителей, также обязательно предусмотрите чаевые для основного гида по стране (предоставленного принимающей стороной) – \$2 в день.

Информация по прибытию и отъезду:

Временные рамки указаны ориентировочно, так как зависят от многих факторов. Точное время назначает на маршруте сопровождающий.

Выезд рано утром / ранний выезд – предполагает ранний подъем и выезд в 5–7 часов утра. При раннем выезде из отеля возможно получение завтрака «сухим пайком».

Утро – 7.00 до 9.00 часов (обычно время начала экскурсионных мероприятий, если не указано иное)

День – с 9 до 13.00

Вторая половина дня – после 13.00

Отъезд вечером – после 17.00 часов

Прибытие поздно вечером – около 00.00 (либо позднее).

Сервисный сбор

В случае, если турист приобретает страховой полис для поездки самостоятельно, исключатся стоимость страхования и добавляется обязательная доплата – «сервисный сбор по страховому обслуживанию», т.к. затраты компании по орг. вопросам, связанным со страховыми полисами возрастают. Обязательно оформление расписки об отказе от страхования.

Сезонные особенности программ

- Периоды цветения указаны среднестатистические и могут отличаться в зависимости от погодных условий. Компания не несет ответственности за изменение сроков цветения.
- Для туров в периоды осени, зимы и ранней весны, в связи с сокращением светового дня, возможно проведение части экскурсионных мероприятий в темное время суток.

Желаем интересных путешествий!



ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ И УЧАСТИЯ В ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ

(*) – Таким знаком отмечены мероприятия, которые оплачивается по желанию (стоимость для взрослого /ребенка до 18 лет), при условии набора необходимого количества участников от 15 чел.).

Условия организации дополнительных мероприятий предоставлены на www.tourtrans.ru.

Дополнительные мероприятия организуются принимающей стороной. Сопровождающий знакомит Вас с наименованием, стоимостью и условиями оказания дополнительных услуг. Одним из основных условий их предоставления является количественный состав участников мероприятия - от 15 человек. Согласившись с условиями предоставления услуг и их стоимостью, оплачиваете и ставите свою подпись в ведомости напротив выбранной Вами услуги. В случае отказа от выбранной и оплаченной услуги, стоимость услуги возвращается за вычетом стоимости понесённых затрат принимающей стороной. При отмене экскурсии организатором- возвращается полная стоимость услуг. Все претензии по качеству оказания дополнительных услуг рассматриваются и разрешаются непосредственно принимающей стороной. Туроператор несёт ответственность только за те мероприятия, которые указаны в программе тура на сайте и в каталоге.

Стоимость дополнительных мероприятий, как правило, складывается из нескольких составляющих (трансфер/билет/услуги гида и другие, а также включает услуги по организации)

Правила организации дополнительных мероприятий, не входящих в программу.

1. Привлечение местного гида для проведения экскурсии по городу, предлагается для желающих, в случае если программой предусмотрен «самостоятельный осмотр». (Рекомендуем ознакомиться с «Терминами»).

от €5/чел: Восточная Европа: Польша, Чехия, Венгрия (Варшава, Вроцлав, Краков, Познань и т.д.

от €8/чел: Италия, Франция, Испания, Швейцария, Австрия, Бенилюкс (при комплексной оплате от 10 /чел: Гаага + Дельфт, Гент + Брюгге)

2. Заезд в дополнительный город, не указанный в программе, при наличии свободного времени при благоприятной транспортной ситуации.

(Осуществляется при наличии не менее 85% желающих и при пробеге не более 30 км в одну сторону). Для туристов, отказавшихся от доп. заезда, будет предложена организация свободного времени. В одном туре может быть организовано не более 2- х заездов.

От 6 €/чел Восточная Европа (по пути следования через Польшу Вам может быть предложен заезд в один из городов – Варшава, Познань, Вроцлав или др.)

От 8 €/чел Западная Европа. Дети до 12 лет - бесплатно.

3. Билеты в музеи и др. мероприятия. Предлагаются и реализуются по индивидуальным тарифам, не выше цен, указанных в кассах.

По ряду экскурсий/ужинов требуется бронь и предоплата в офисе, для заблаговременной покупки билетов. Доплата производится на маршруте. При отказе предоплата не возвращается.

Внимание! При несоответствии стоимости или нарушении правил организации, связывайтесь по тел. (495) 970 01 22 (в рабочее время) или направляйте сообщения на directorat@tourtrans.ru

Питание

На маршруте может быть организовано дополнительное питание - групповой обед или ужин. Как правило, такое питание состоит из базовых блюд и производится в туристических местах. Этот вариант питания значительно сокращает время на посещение кафе. Решение об участии в подобных мероприятиях турист принимает самостоятельно. Перед выбором услуги уточните у гида нюансы меню, количество блюд, стоимость. Услуга предоставляется в рамках группового формата и не предусматривает индивидуальных предпочтений и расчетов. По желанию Вы можете самостоятельно организовать свое питание.

В любом городе можно найти бюджетные варианты: кафе самообслуживания, уличный street food, или выбрать hand made пикник и покупку специалитетов региона в ближайшем магазине..

Питание в странах Восточной Европы варьируется от 6 у.е. до 15 у.е.

В странах Западной Европы стандартный обед, без учета напитков, обойдется от 12 у.е. до 25 у.е. (в этом случае, может быть включен напиток).

Национальные или гастрономические ужины/обеда по стоимости выше и могут обойтись от 25 у.е. до 55 у.е. Если предусматривается дополнительная развлекательная программа, то стоимость может возрасти. На маршруте, как правило, предлагается один такой ужин/обед.

Самые экономичные варианты питания:

- кафе самообслуживания (self service – в большинстве туристических стран такой вид кафе очень распространён) 6-10 у.е.
- формат «пикника» (когда продукты покупаются в магазине для дневного перекуса) 5-8 у.е.
- формат «street food» (багет, ветчина – бутерброд + бокал вина) от 2 у.е.

Желаем вам хороших экскурсионных дней!



ПОИСК ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ И ДОСТАВКА

Услуга является платной. Стоимость:

3000 рублей – включает в себя поиск вещей, расходы на международные телефонные звонки, доставку в офис компании и последующую пересылку вещей по почте, а так же иные расходы независимо от размера и веса потерянных вещей.

ИЛИ

2000 рублей – включают в себя поиск вещей, расходы на международные телефонные звонки, доставку в офис компании. В этом случае турист самостоятельно забирает свою вещь в офисе компании. Если в офисе компании забытую вещь забирает курьерская служба, то для возврата нужна доверенность от туриста.

Условиями поиска являются:

Поиск осуществляется не позднее 1 месяца после окончания тура.

Наличие заявления от туриста с указанием точного места и даты потерянных вещей – город и название отеля, автобус и т.д. Если точная информация о месте не предоставляется, то услуга по поиску и доставке забытых вещей не оказывается. В заявлении должно быть указана информация о согласии туриста оплатить услугу, предоставляемую компанией.

Оплата услуг поиска и доставки найденных вещей происходит только в случае нахождения данной вещи, путем выставления счета или оплаты наличными в офисе.

В случае если найденная вещь будет доставлена в офис, и турист в течение 1 месяца не забирает, вещь утилизируется.

При необходимости компания может оказать необходимую информационную поддержку для самостоятельного поиска (телефон, адрес отеля, транспортной компании, др.)



ИНФОРМАЦИЯ ПО СТРАХОВАНИЮ

Уважаемые дамы и господа!

Вы покидаете пределы Российской Федерации и приезжаете в другую страну, имеющую свою историю, традиции, законы, правила оказания медицинской помощи. Медицинский сервис и стандарты медицины могут значительно отличаться от тех, к которым мы привыкли. Например, в некоторых странах:

- «скорая помощь» приезжает только в экстренных случаях, когда речь идет о спасении жизни и не используется для транспортировки в простых случаях,
- врач не выезжает к пациенту, а пациент должен приехать к врачу в кабинет или госпиталь,
- медицинские учреждения требуют какой-либо залог (денежный депозит, паспорт) перед началом оказания помощи,
- стоматологи не работают по выходным дням
- врач, не работающий в данном отеле, не может попасть на территорию этого отеля и осмотреть пациента, поэтому пациенту необходимо самому добраться до врача,
- в некоторых странах или регионах невозможно оказать помощь по безличному расчету и т.п.

Для того, чтобы быть готовым к разным неожиданностям, вам необходимо изучить правила оказания медицинской помощи той страны, в которую вы собираетесь. Это можно сделать в интернете или позвонив в сервисную или страховую компании.

Организацией оказания медицинской помощи за рубежом по поручению страховой компания занимается сервисная (ассистантская) компания, телефон и название которой указаны на вашем страховом полисе/карточке.

При возникновении страхового случая в экстренной ситуации, когда жизни угрожает опасность или требуется экстренная медицинская помощь, необходимо вызвать «скорую помощь». Это возможно сделать с рецепции отеля или по мобильному телефону, набрав номер экстренного вызова (номер телефона в разных странах отличается и его необходимо уточнить).

Обязательно известите сервисную компанию о случае. Сообщите информацию о застрахованном и название медицинского учреждения, в которое он доставлен.

В остальных случаях для получения медицинской и другой помощи

Вам необходимо:

1. Связаться с круглосуточным Центром помощи Сервисной компании по телефонам, указанным в полисе/карточке
2. Сообщить следующую информацию:
 - название страховой компании
 - вашу фамилию, имя, возраст, номер полиса, сроки действия полиса
 - ваше местонахождение (страна, город, название гостиницы, zip-код)
 - причину обращения за помощью (жалобы)
 - код и номер телефона, e-mail, по которым координатор сервисной компании может связаться с Вами
 - следовать инструкциям сервисной компании

Страховая компания вправе отказать застрахованному в выплате страхового возмещения, если он не проинформировал сервисную компанию о страховом случае, отказался выполнять рекомендации сервисной компании или нарушил их. Если медицинская страховка была приобретена в компании ТТВ, то в групповых турах сопровождающие, по возможности, оказывают помощь при наступлении страхового случая (связываются с медицинской службой, курируют, при необходимости подключают сотрудников офиса для разрешения сложных вопросов). В случаях когда страховка была оформлена не через ТТВ, при наступлении страхового случая, решение всех организационных и финансовых вопросов возлагаются на самого туриста.

Базовый вид страхования – «Экстренная медицинская помощь в случае внезапного заболевания или несчастного случая». Страховая компания оплачивает расходы на оказание первой необходимой помощи (не лечения). Меры необходимой помощи определяет врач медучреждения. Такой вид страхования не предполагает выплату каких-либо компенсаций.

Страховое покрытие не менее 2 000 000 руб. Страховая компания оплатит расходы при наступлении страхового случая в пределах данной суммы.

Условная франшиза: 40 у.е. (2000 р. в странах СНГ и Грузии). Расходы меньше этой суммы компания не оплачивает. Но расходы выше 40 у.е. страховая компания оплачивает полностью. **Безусловная** (невозвратная) франшиза 200 у.е. для лиц старше 70 лет и детей младше 2 лет.

Что именно оплачивает страховая компания: счет за услуги врача (выписки с диагнозом, чеки об оплатах); счет за лекарства; счет за такси в больницу при экстренном случае; счет за телефонный звонок в сервисную группу (например, счет из гостиницы с указанием даты, суммы и номера абонента) или распечатка звонков с мобильного телефона (с печатью компании-оператора сотовой связи). Оплате подлежит один телефонный звонок.

Исключения: страховка не действует для хронических заболеваний, беременности, особо опасных инфекциях, которые могли быть предотвращены заблаговременной вакцинацией, нервно-психические, а также случаи, при которых клиент был в состоянии алкогольного опьянения. При хронических заболеваниях страховщик покрывает расходы на проведение диагностических и лечебных мероприятий до устранения угрозы жизни в пределах лимита 1000 у.е. (полный список ограничений см. ниже).

Рентгенологические, МРТ услуги не входят с полис и оплачиваются дополнительно. Покрываются расходы не более 2-х обращений за время действия полиса, начиная с 3-го не оплачивается. Действие полиса прекращается, если пострадавший покидает клинику под расписку или отказывается от лечения.

Оплата некрупных сумм (порядка 150–300 у.е) производится застрахованным на месте. По возвращению в Россию, страховая компания их компенсирует в обмен на оригиналы документов (выписка из клиники на бланке с Вашими ФИО, диагноз, чеки об оплате мед. услуг, чеки из аптек и т.п.).

В некоторых случаях расходы полностью или частично приходится оплачивать самостоятельно. Обычно сервисная служба сообщает о такой необходимости заранее. Например, если на территории Вашего пребывания отсутствуют медицинские учреждения, с которыми заключен договор на оказание медицинских услуг. При самостоятельно обращении за медицинской помощью или организованном сервисной службой Вам необходимо в госпитале взять:

- медицинский отчет **с указанием диагноза!**
- рецепт на лекарства
- счет за лечение и лекарства
- документ, подтверждающий оплату счетов
- документ, подтверждающий транспортировку в медицинское учреждение с указанием даты, времени и маршрута

После организации помощи сервисная компания связывается с медицинским учреждением, получаем медицинский отчет и другие необходимые документы, на основании которых принимается решение о страховой природе случая в соответствии с Правилами страхования. Оплата расходов производится также в соответствии с Правилами страхования. Необходимо проявлять терпение, т.к. для получения документов и принятия решения необходимо некоторое время. Координатор сервисной компании сообщит Вам о принятом решении и даст дальнейшие инструкции.

Все обращения за медицинской помощью, в том числе и повторные должны быть согласованы с сервисной компанией.

Необходимо помнить, что не все случаи являются страховыми, не все процедуры и исследования подлежат покрытию, все выплаты осуществляются согласно Правилам или Условиям страхования.

Мы настоятельно советуем Вам внимательно прочитать Правила страхования и уточнить особенности того региона, где вы планируете свой отдых, во избежание недопонимания и конфликтных ситуаций.

Если Вам пришел счет по почте. Иногда, клиники направляют счета за обслуживание не в страховую компанию, а на домашний адрес. Если после поездки пришел счет за оказанную медицинскую помощь по страховому случаю, переправьте оригинал данного счета в страховую компанию (себе оставьте копию).

ПРАВИЛА СТРАХОВАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ НЕПРЕДВИДЕННЫХ РАСХОДОВ ЛИЦ, ВЫЕЗЖАЮЩИХ С МЕСТА ПОСТОЯННОГО ПРОЖИВАНИЯ

(в редакции от 25.12.2017г.)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

1.1. Страховщик – Страховое акционерное общество «ВСК», юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством РФ и имеющее лицензию на осуществление страховой деятельности.

1.2. Страхователь – юридическое лицо или дееспособное физическое лицо, заключившее Договор страхования.

1.3. Застрахованный – физическое лицо, имущественные интересы которого являются объектом страхования.

1.4. Выгодоприобретатель – физическое или юридическое лицо, которому предназначена страховая выплата, получатель денег, либо лицо назначенное страхователем для получения страховых выплат по договору страхования. Фиксируется в договоре страхования.

1.5. Иные третьи лица – предполагаемые субъекты материальных правоотношений (близкие родственники застрахованного, согласно п.1.6), взаимосвязанных со спорным правоотношением, являющимся предметом судебного разбирательства, вступающие или привлеченные в начавшийся между первоначальными сторонами процесс с целью защиты своих субъективных прав либо охраняемых законом интересов.

1.6. Близкими родственниками по настоящим Правилам признаются официально зарегистрированные супруг/супруга, дети, в том числе усыновленные, отец, мать, родные братья и сестры, официальные опекуны и опекаемые, родные бабушки и дедушки, внуки и внучки.

1.7. Условия страхования – изложение основных положений Правил страхования, опубликованные на Страховом полисе, выдаваемом при заключении Договора страхования.

1.8. Территория страхования – государства и иные государственно-территориальные и административно-территориальные образования, на которые распространяется действие Договора страхования, исключение ограничивается радиусом 100 километров от административной границы места постоянного проживания Застрахованного (п.1.9).

1.9 Место постоянного проживания – место, где застрахованный постоянно или преимущественно проживает (согласно регистрации в паспорте, временному регистрационному удостоверению, документу, подтверждающему вид на жительство в данной стране).

1.10. Сервисная компания – организация, которая по поручению Страховой компании, на основании заключенного Договора, обеспечивает организацию предусмотренных Договором страхования услуг Застрахованному на территории страхования.

1.11. Медицинские расходы – расходы за обследование и лечение застрахованного, проводимого в лицензированном лечебно-профилактическом учреждении или лицензированным врачом согласно стандартам медицины страны пребывания застрахованного, подтвержденные надлежаще оформленными медицинскими документами.

1.12. Транспортировка – доставка пострадавшего или больного от места получения травмы или заболевания в ЛПУ, где ему может быть оказана квалифицированная медицинская помощь, либо между ЛПУ.

1.13. Эвакуация – система мероприятий по вывозу пациента, нуждающегося в медицинской помощи и лечении, из страны пребывания в страну постоянного проживания с медицинским сопровождением.

1.14. Несчастным случаем в рамках настоящих Правил является внезапное, внешнее, непредвиденное воздействие на организм человека, в результате которого причиняется вред здоровью Застрахованного. Данное воздействие происходит в ограниченный момент времени в период нахождения Застра-

хованного на территории страхования в установленные договором страхования сроки (период страхования) и влечет ущерб здоровью Застрахованного в виде повреждения органов и тканей или его непроизвольную смерть в результате внешнего, насильственного, внезапного и неподконтрольного воздействия.

1.15. Острым (внезапным) заболеванием в рамках настоящих Правил признается внезапное острое расстройство здоровья (нарушение жизнедеятельности организма), возникшее под воздействием болезнетворных и/или чрезвычайных (для данного организма) раздражителей внешней и/или внутренней среды, которое проявляется изменением структуры и функций организма и требует оказания неотложной медицинской помощи.

Острым (внезапным) не может быть признано заболевание, по которому Застрахованный получает плановую терапию, состоит на учете или обращался к соответствующим медицинским специалистам, предшествующее началу поездки, а также длительно существующие (врожденные или приобретенные), прогрессирующие стойкие патологические изменения в органах и/или системах, требующие медикаментозного или хирургического лечения для их устранения или снижения негативного влияния на организм.

1.16. Хроническое заболевание – длительно существующее стойкое отклонение от нормы и требующее постоянного (регулярного) наблюдения и/или лечения и обладающее одним из следующих условий:

- приобретенное, может существовать в течение неопределенного периода времени, вне зависимости от того, знал о нем Застрахованный или нет, требует медикаментозного или хирургического лечения для их устранения или снижения негативного влияния на организм;
- врожденное, обусловленное внутриутробными повреждениями, или воздействием иных повреждающих факторов на плод во время беременности. диагностированное при рождении, детстве или в более поздние сроки, в т.ч. и впервые выявленное, требующее медикаментозного или хирургического лечения для устранения симптомов или снижения негативного влияния на организм;
- наследственное и генное- заболевания, возникновение и развитие которых связано с дефектами в наследственном аппарате клеток, передаваемыми по наследству через гаметы, обусловлены нарушениями в процессах хранения, передачи и реализации генетической информации;
- существует вероятность возникновения рецидивов;
- носит постоянный характер или прогрессирует;
- не имеет известных признанных способов лечения;
- требует паллиативного лечения;
- требует долгосрочного наблюдения, консультаций, периодических осмотров,

исследований или анализов, постоянного или регулярного приема лекарственных препаратов.

1.17. Формы оказания медицинской помощи:

- 1) экстренная – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;
- 2) неотложная – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;
- 3) плановая – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

1.18. Поездка с целью лечения – поездка, предполагающая получение Застрахованным, на основании ранее полученных письменных и/или устных рекомендаций и поставленных диагнозов, услуг традиционной и нетрадицион-

ной медицины, направленных на снижение негативного влияния или полного устранения внешних и внутренних признаков заболевания любой этиологии, сроков давности и степени поражения организма Застрахованного.

1.19. Франшиза – не компенсируемая Страховщиком часть убытка в соответствии с условиями Договора страхования.

1.20. Багаж – упакованные личные вещи Застрахованного, официально сданные в багаж транспортной организации, осуществляющей перевозку Застрахованного.

1.21. Условная единица (у.е.) – эквивалент денежной суммы, определяемый валютой страховой суммы согласно Договору страхования.

1.22. Социальный/немедицинский эскорт – сопровождение застрахованного сотрудниками социальных служб, в том числе сотрудниками аэропорта, вокзала, порта, компании перевозчика.

1.23. Срочные сообщения – обращение страхователя (застрахованного) на территории страхования в Сервисную компанию или Страховую компанию, связанное со страховым случаем, посредством телефонной, факсимильной или иной доступной связи, в том числе коротких текстовых сообщений, подтвержденных документально.

1.24. Лечебно-поликлиническое учреждение (далее – ЛПУ) – медицинское учреждение, специализирующееся на оказании первичной и/или специализированной медицинской помощи.

1.25. Перевозчик – официально зарегистрированное предприятие, занимающееся транспортировкой пассажиров по суше, воде или воздуху, имеющее лицензию на соответствующий вид деятельности.

1.26. Активный отдых – несистематическое занятие видами спорта и физическими упражнениями, включая участие Застрахованного в спортивных мероприятиях, за исключением участия застрахованного в официально зарегистрированных соревнованиях (в т.ч. на любительском уровне) и тренировках при соблюдении соответствующей техники безопасности. К активному отдыху для целей настоящего документа, относятся: армрестлинг; аквааэробика; аэробика; акватлон; бадминтон; бег трусцой; боулинг; водное поло; велосипедные прогулки; гольф; городошный спорт; катание на водных лыжах, велосипедах, катание на коньках, роликах, санках, скейтбордах, ледянках, тубинге, мини скутерах, самокатах, гироскутерах, сигвее, беговых лыжах, различных видах животных; керлинг; крикет; нахождение в сауне, аквапарке; пляжный волейбол, гандбол; на батуте; поездки на транспортных средствах (картах, багги, мопедах, мотоциклах, мотороллерах, квадроциклах, снегоходах, скутерах, мотобайках); пейнтбол; петанк; рыбалка; развлечения на воде с использованием буксируемых плавательных и летательных средств; водных транспортных средств (моторных, парусных, гребных и несамходных); полеты в аэродинамической трубе; сафари; скандинавская ходьба; сквош; софтбол; спортивное ориентирование; спортивная ходьба; стрельба в оборудованном тире; пешие походы (1-3 степени сложности, 1-2 категории сложности); фитнес.

1.27. Любительский спорт – занятия спортом или физическими упражнениями, включая участие Застрахованного как спортсмена-любителя в спортивных мероприятиях и спортивных соревнованиях на началах добровольности и материальной незаинтересованности. **К любительскому спорту, для целей настоящего документа, относятся:** баскетбол; бейсбол; биатлон; бобслей; бокс и его разновидности, большой теннис, борьба (вольная, греко-римская, самбо, на поясах), восточные единоборства, капоэйра, дзюдо, тхэквондо; велосипедный спорт (трек, шоссе); вейкборд; виндсерфинг; волейбол; гандбол; гимнастика; гиревой спорт; гребля; горнолыжный спорт; дайвинг; кайтинг; конькобежный спорт; конный спорт (все виды); охота (в том числе подводная); парусный спорт; пеший туризм (3-4 категории сложности, за исключением горного туризма); поло; рафтинг (при использовании декларированных маршрутов); регби, американский футбол; серфинг; синхронное плавание; спортивные танцы; сноубординг; сноукайтинг; фехтование; фигурное катание;

футбол; хоккей.

Понятие «любительский спорт» включает в себя занятия и физические упражнения, перечисленные в понятии «активный отдых».

1.28 Профессиональный спорт – занятие спортом как основным видом деятельности и получение в соответствии с контрактом (трудовым договором) заработной платы или иного денежного вознаграждения за подготовку к спортивным соревнованиям и участие в них.

1.29. Письмо туроператора о штрафных санкциях – официальный документ, выдаваемый туроператором, содержащий информацию о размере примененных в соответствии с условиями договора на туристическое обслуживание штрафных санкций за аннуляцию, перенос сроков или досрочное прерывание тура.

1.30. Повседневная деятельность физического лица – участие в дорожном движении в качестве пешеходов или велосипедистов, посещение общественных мест и культурно-развлекательных мероприятий (выставок, кинотеатров, музеев, катков, горнолыжных склонов, бассейнов и т.д.) и т.п., исключая участие в спортивных соревнованиях, осуществление профессиональной деятельности.

3. ОБЪЕКТ СТРАХОВАНИЯ

3.1. Объектом страхования по Программе «Медицинские и иные расходы» и Программе «Отказ от поездки» являются имущественные интересы Страхователя (Застрахованного), связанные с расходами, понесенными в связи с оказанием медицинской и иной помощи в связи с острым заболеванием, обострением хронического заболевания, несчастным случаем или смертью Застрахованного, или иными непредвиденными обстоятельствами, предусмотренными условиями договора страхования, возникшими в период действия договора страхования и попадающие под действие настоящих Правил.

4. СТРАХОВЫЕ РИСКИ, СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ (ВАРИАНТЫ И ПРОГРАММЫ СТРАХОВАНИЯ)

4.1. Страховым риском является предполагаемое событие, на случай наступления которого проводится страхование. Событие, рассматриваемое в качестве страхового риска, должно обладать признаками вероятности и случайности его наступления.

4.2. Страховым случаем признается совершившееся событие, предусмотренное договором страхования, с наступлением которого возникает обязанность Страховщика произвести страховую выплату Страхователю/ Застрахованному лицу или Выгодоприобретателю.

4.3. Страхование, обусловленное договором страхования, распространяется на страховые случаи, происшедшие с момента вступления договора страхования в силу до момента прекращения договора страхования, кроме случаев по п. 6.9.2. настоящих Правил.

4.4. По настоящим Правилам по Программе «Медицинские и иные расходы» страховыми случаями в зависимости от Варианта страхования (Приложение No1) признаются фактически произошедшие, непредвиденные и непреднамеренные для Застрахованного лица острые заболевания и несчастные случаи, а также иные события, с наступлением которых возникает обязанность Страховщика произвести страховую выплату по возмещению всех или части непредвиденных расходов Застрахованного лица, понесенных им в период действия договора страхования, а именно:

4.4.1. Медицинские расходы (за исключением расходов на оказание стоматологической помощи) в соответствии с п. 9.1.1 настоящих Правил.

4.4.2. Транспортные и медико-транспортные расходы, медицинская эвакуация в соответствии с п. 9.1.2 настоящих Правил;

4.4.3. Расходы на репатриацию тела в случае смерти Застрахованного в соответствии с п. 9.1.3 настоящих Правил;

4.4.4. Расходы на досрочное возвращение Застрахованного на место проживания в экстренной ситуации в соответствии с п. 9.1.4 настоящих Правил;

- 4.4.5. Расходы на эвакуацию детей, сопровождающих Застрахованного в соответствии с п. 9.1.5 настоящих Правил;
- 4.4.6. Расходы на передачу срочных сообщений в соответствии с п. 9.1.6 настоящих Правил;
- 4.4.7. Расходы на экстренную стоматологическую помощь в соответствии с п. 9.1.7 настоящих Правил;
- 4.4.8. Расходы на визит третьего лица в экстренной ситуации в соответствии с п. 9.1.8 настоящих Правил;
- 4.4.9. Расходы на юридическую помощь в соответствии с п. 9.1.9 настоящих Правил; 4.4.10. Расходы при потере документов в соответствии с п. 9.1.10 настоящих Правил; 4.4.11. Расходы в случае утраты/задержки багажа в соответствии с п. 9.1.11 настоящих Правил;
- 4.4.12. Расходы в случае задержки регулярного рейса в соответствии с п. 9.1.12 настоящих Правил.
- Разделы 4.5 – 4.6 смотрите на сайте ww.tourtrans.ru.

5. СТРАХОВАЯ СУММА. СТРАХОВАЯ ПРЕМИЯ. ФРАНШИЗА И ЛИМИТЫ ПОКРЫТИЯ.

5.1. Страховая сумма – определённая договором страхования или установленная законом денежная сумма, в пределах которой Страховщик при наступлении страхового случая обязуется выплатить страховое возмещение по договору страхования. Страховая сумма соответствует максимальному размеру обязательства страховщика по страховой выплате страхователю или третьему лицу, имеющему право на её получение.

5.2. Страховая сумма по договору страхования определяется соглашением Страхователя со Страховщиком с учетом требований законодательства РФ. Страховая сумма по каждой Программе является агрегатной. Агрегатная страховая сумма — это уменьшаемая сумма, в пределах которой Страховщик обязуется выплатить страховое возмещение по договору страхования. Сумма будет уменьшаться при наступлении каждого последующего страхового случая на сумму уже выплаченного страхового возмещения.

5.3. В договоре страхования могут быть установлены отдельные лимиты страховых выплат (лимиты ответственности Страховщика) по видам медицинских и иных расходов или их различной совокупности, либо по отдельным заболеваниям (состояниям), по каждому страховому случаю и т.п. Указанные в договоре страхования лимиты страховых выплат (лимиты ответственности Страховщика) установлены в той же валюте, что и валюта страховой суммы Договора страхования. Лимит ответственности устанавливается на весь срок страхования и вычитается из общего лимита ответственности по договору страхования. Лимиты ответственности по возмещению отдельных видов расходов указаны в описании вариантов страхования: Приложении No 1 и Приложении No2 к настоящим Правилам.

5.4. Страховая премия – плата за страхование, которую Страхователь вносит Страховщику за принятое им на себя обязательство возместить Страхователю/Застрахованному/иному третьему лицу имущественный ущерб, вызванный наступлением страхового случая.

5.5. Размер страховой премии определяется Страховщиком, исходя из величины страховой суммы, варианта страхования, соответствующих величин базового страхового тарифа, сроков страхования, поправочных коэффициентов, основанных на различных факторах, влияющих на степень риска наступления страхового случая: возрастных, территориальных, по цели поездки и т.д.

5.6. Страховая сумма и страховая премия устанавливаются в российских рублях или в иной иностранной валюте, эквивалентом которой является соответствующая сумма в рублях. При этом денежное обязательство Страховщика подлежит оплате в рублях в сумме, эквивалентной определенной сумме в иностранной валюте по курсу Центрального Банка РФ, установленному на дату оплаты страховой премии, если иное не предусмотрено договором страхования. В случаях, когда законодательством Российской Федерации разре-

шны расчеты по договору страхования в иностранной валюте, денежное обязательство может быть оплачено в иностранной валюте.

Разделы 5.7 – 5.10 смотрите на сайте ww.tourtrans.ru.

6. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИСПОЛНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ (ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА)

Разделы 6.1 – 6.9.5 смотрите на сайте ww.tourtrans.ru.

6.10. Срок действия договора страхования может быть ограничен по количеству дней нахождения Застрахованного на территории страхования, данное ограничение указывается в графе «количество дней» в договоре страхования. Страховщик несет ответственность только в пределах указанного количества дней. При каждом выезде на территорию действия договора страхования указанное количество дней автоматически уменьшается на количество дней, проведенное на территории действия договора, что подтверждается отметками в паспорте о пересечении границы территории, указанной в договоре страхования. Ответственность Страховщика прекращается по истечении указанного количества дней. Если в стране въезда не проставляется штамп в паспорт о пересечении границы, то отсчет количества застрахованных дней начинается со дня прохождения паспортного контроля при первом пересечении границы РФ для выезда на территорию страхования.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

Разделы 7.1 – 7.2.3 смотрите на сайте ww.tourtrans.ru.

7.3. Застрахованный имеет право:

7.3.1. Получать услуги и возмещение произведенных им расходов в соответствии с Договором страхования.

7.3.2. Получить разъяснения Страховщика о Правилах или Условиях страхования, условиях Договора страхования и порядке действий при страховом случае.

7.3.3. Сообщать Страховщику о случаях непредставления, неполного или некачественного предоставления услуг по Договору страхования.

7.3.5. Получить дубликат договора страхования в случае его утраты.

7.4. Застрахованный обязан:

7.4.1. Предоставить Страховщику достоверные сведения о значительных изменениях в обстоятельствах, сообщенных Страховщику при заключении договора, если эти обстоятельства могут существенно повлиять на увеличение страхового риска.

7.4.2. При наступлении страхового случая точно следовать положениям Раздела 8 настоящих Правил, указаниям Страховщика, Сервисной компании и лечащего врача.

7.4.3. Дать согласие на обработку, в том числе автоматизированную, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, указанных в заявлении (договоре, полисе), в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Указанные данные предоставляются в целях заключения и исполнения договора страхования, а также разработки новых продуктов и услуг. Согласие предоставляется с момента заключения договора и действительно в течение пяти лет после исполнения договорных обязательств. Согласие может быть отозвано путем направления письменного заявления в страховую компанию.

7.4.4. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г., предоставить страховой компании право на ознакомление со своей медицинской документацией для решения вопросов, связанных с исполнением Договора страхования, иных услуг и защитой прав Застрахованного лица, а также предоставить право медицинским учреждениям, в которых Страхователь (Застрахованный) получали, получают, будут получать медицинские и иные услуги, передавать Страховщику сведения, составляю-

щие врачебную тайну. Сведения, составляющие врачебную тайну, включают в себя, в том числе: информацию о факте обращения Застрахованного лица за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе его заболеваний, иные сведения, полученные при его обследовании и лечении после наступления заявленного Страховщику несчастного случая или болезни. Страховщик гарантирует соблюдение врачебной тайны и тайны страхования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5. Страховщик имеет право:

7.5.1. Проверять сведения, предоставляемые Страхователем/Застрахованным при заключении Договора страхования, а также при обращении за выплатой по страховому случаю.

7.5.2. Направлять запросы третьим лицам о предоставлении сведений (информации, документов, сведений), располагающих информацией об обстоятельствах события, произошедшего с Застрахованным, в том числе в компетентные органы, по вопросам, связанным с установлением и расследованием причин и обстоятельств случая, и определения размера произведенных расходов, а также в случае направления Страховщиком в адрес третьих лиц запроса о разъяснениях по случаю до момента получения ответа на запросы Страховщика.

7.5.3. Полностью или частично отказать в предоставлении услуг или в страховой выплате в случаях, предусмотренных Разделом 11 настоящих Правил, а также в случае невыполнения Страхователем/Застрахованным обязанностей, предусмотренных Правилами.

7.6. Страховщик обязан:

7.6.1. Своевременно выдать Страхователю договор страхования.

7.6.2. Ознакомить Страхователя и Застрахованных с Правилами страхования.

7.6.3. При наступлении страховых случаев возместить расходы, понесенные в связи с острым заболеванием, обострением хронического заболевания, несчастным случаем или смертью Застрахованного, а также иными непредвиденными обстоятельствами, согласно условиям Договора страхования при отсутствии спора о страховой природе случая, о том, имел ли место страховой случай, а также при отсутствии спора о наличии у Страхователя/Застрахованного права на получение страхового возмещения и обязанности Страховщика его возместить, причинной связи между страховым случаем и возникшим ущербом.

7.6.4. Обеспечить конфиденциальность в отношениях со Страхователем и Застрахованным.

7.7. Договором страхования могут быть предусмотрены и другие права и обязанности сторон, не противоречащие действующему законодательству РФ.

8. ДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ НАСТУПЛЕНИИ СТРАХОВОГО СЛУЧАЯ.

8.1. Возмещение расходов по Программе «Медицинские и иные расходы» производится в следующем порядке:

8.1.1. путем возмещения стоимости понесенных Страхователем/ Застрахованным/третьим лицом расходов в связи с наступлением страхового случая с Застрахованным, после возвращения к месту постоянного проживания;

8.1.2. путем оплаты услуг Сервисной компании, организовавшей и оплатившей оказание застрахованному услуг в связи с наступлением страхового случая.

8.2. При наступлении события, имеющего признаки страхового случая, по Программам «Медицинские и иные расходы» и «Гражданская ответственность» прежде, чем предпринять какое-либо действие, Застрахованный должен обратиться в любое время суток в Сервисную компанию по телефонам, указанным в договоре страхования, и:

8.2.1. указать полностью свои фамилию, имя, отчество, номер и срок действия договора страхования;

8.2.2. указать место, где он находится, и номер телефона или иного средства связи; 8.2.3. дать подробное описание возникшей проблемы и вида требуе-

мой помощи;

8.2.4. предоставить дополнительную информацию по требованию Сервисной компании, позволяющую определить страховую природу случая и соответствие условиям страхования).

8.3. Сервисная компания от имени Страховщика представит рекомендации Застрахованному по его дальнейшим действиям: за наличный или безналичный расчет направит Застрахованного на осмотр врачом в медицинское учреждение, или организует осмотр врачом на месте пребывания Застрахованного, или организует транспортировку Застрахованного в медицинское учреждение. Порядок и способ оказания услуг Застрахованному зависит от стандартов оказания медицинской помощи в стране пребывания, режима работы местных лечебных учреждений/врачей, регламентом работы служб скорой помощи, вида требуемой помощи.

8.3. В случае невозможности связаться с Сервисной компанией до консультации врача

или отправки в клинику, Застрахованный предъявляет медицинскому персоналу договор страхования. Затем Застрахованный или его представитель обязан обратиться в Сервисную компанию и проинформировать о страховом случае до окончания действия Договора страхования.

8.5. При наступлении страхового случая по риску «расходы, понесенные в связи с утратой/задержкой зарегистрированного багажа» Застрахованный обязан в письменной форме заявить Страховщику о страховом случае.

8.6. Застрахованный должен максимально использовать все возможные средства, чтобы предотвратить или уменьшить ущерб в результате страхового случая.

8.7. В случае, если оплата предоставленных Застрахованному услуг должна быть произведена им непосредственно, Застрахованный, по согласованию с Сервисной компанией, оплачивает их самостоятельно. Указанные расходы возмещаются Страховщиком при наличии предусмотренных Разделом 10 настоящих Правил документов, подтверждающих произведенные Застрахованным расходы, и соблюдении Застрахованным настоящих Правил.

9. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ РАЗМЕРА УЩЕРБА (ОБЪЕМ СТРАХОВЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ)

9.1. При наступлении страховых случаев по Программе «Медицинские и иные расходы», за исключением случаев, предусмотренных Разделом 11 настоящих Правил, объем страховых обязательств Страховщика, с учетом Варианта страхования и лимитов ответственности по возмещению отдельных видов расходов (Приложение 1 и Приложение 2 к настоящим Правилам), определенных договором страхования, включает:

9.1.1. Медицинские расходы (исключая расходы на оказание стоматологической помощи), а именно:

9.1.1.1. Амбулаторная помощь: организация экстренной терапевтической, специализированной, хирургической помощи, назначенные врачом необходимые лечебные и диагностические процедуры, которые должны быть проведены на Территории страхования, медикаменты, перевязочные материалы, средства фиксации (несъемная гипсовая повязка, фиксированная лангета), без пребывания в общем или специализированном отделении медицинского учреждения более 12-ти часов. По страховому случаю, вне зависимости от того, была ли предшествующая или последующая госпитализация, Страховщик покрывает не более 2 (двух) амбулаторных обращений за медицинской помощью, в том числе с целью перевязок и/или инъекций (кроме Варианта страхования VIP). Оба осмотра должны быть обоснованы наличием жалоб у Застрахованного и согласованы с Сервисной компанией.

9.1.1.2. Госпитализация: организация экстренной терапевтической, хирургической, специализированной помощи, назначенные врачом необходимые лечебные и диагностические процедуры, которые должны быть проведены на Территории страхования, медикаменты, перевязочные материалы, сред-

ства фиксации (несъемная гипсовая повязка, фиксированная лангета), при пребывании в отделении общего или специализированного профиля более 12-ти часов. Медикаменты для последующего амбулаторного лечения не покрываются (кроме Варианта страхования VIP).

9.1.1.3. При госпитализации детей до 12 лет включительно Страховщик покрывает пребывание одного из родителей в стационаре в пределах 150 у.е./5 000 рублей в сутки (согласно валюте договора страхования). При этом сумма расходов на оплату пребывания лица в стационаре возмещается из покрытия по договору страхования Застрахованного.

9.1.1.4. При путешествиях по РФ покрывается лечение только на территории наступления страхового случая (получения травмы или заболевания), а именно в границах административной единицы РФ. Исключением являются случаи, когда перевод в иное ЛПУ, находящееся за границей административной единицы наступления страхового случая и оборудованное для лечения полученных Застрахованным телесных повреждений или конкретного заболевания, осуществлен по предписанию лечащего врача.

9.1.2. Транспортные и медико-транспортные расходы, медицинская эвакуация, а именно:

9.1.2.1. Транспортировка внутри страны пребывания по экстренным и неотложным обстоятельствам в профильное ЛПУ на территории страхования. Вид транспортировки (такси, машина «скорой помощи», иное) определяет врач Сервисной компании или лечащий врач в зависимости от объективного состояния пациента и места его нахождения, в том числе с учетом стандартов оказания медицинской помощи страны пребывания. Транспортировка машиной скорой помощи должна быть обоснована угрожающим жизни состоянием или медицинскими показаниями к транспортировке только в лежачем состоянии. В иных случаях расходы за транспортировку машиной скорой помощи покрытию не подлежат.

Обратная транспортировка из медицинского учреждения возмещению не подлежит, за исключением:

- случаев транспортировки детей до 12 лет включительно (вид транспортировки определяется врачом сервисной службы);
- страхования по Варианту VIP.

Трансфер до транспортного узла (аэропорт/порт/вокзал) на территории страхования в покрытие не входит и возмещению не подлежит.

9.1.2.2. Транспортировка Застрахованного с территории страхования до международного транспортного узла (аэропорта, вокзала, порта), указанного в его первоначально приобретенных обратных билетах, если Застрахованный или его несовершеннолетний ребенок не смог воспользоваться запланированным обратным рейсом:

- А) по причине страхового случая (нахождения на стационарном лечении или при наличии медицинских противопоказаний к осуществлению перелета);
- Б) по причине карантинного заболевания (ветрянка, скарлатина, корь, краснуха, инфекционный мононуклеоз, инфекционный паротит) и при наличии запрета на выезд с территории страхования, подтвержденного медицинским документом.

Оплате подлежит только стоимость обратных билетов и расходы на проживание Застрахованного в гостинице до даты транспортировки из расчета до 100 у.е./5 000 рублей в сутки за номер (согласно валюте договора страхования). Трансфер до транспортного узла (аэропорт/порт/вокзал) на территории страхования в покрытие не входит и возмещению не подлежит.

Если Застрахованным выступает несовершеннолетний ребенок, то оплате подлежит также стоимость обратных билетов и проживание в гостинице для одного из законных представителей несовершеннолетнего ребенка (родителя, опекуна и т.д.).

В случае отсутствия у Застрахованного обратных билетов, расходы по пункту 9.1.2.2. покрытию не подлежат.

9.1.2.3. Транспортировка Застрахованного с территории страхования до

международного транспортного узла (аэропорта, вокзала, порта), указанного в его первоначально приобретенных обратных билетах, наиболее экономичным видом транспорта по согласованию с Сервисной компанией и при наличии документов, подтверждающих страховое событие и предписание лечащего врача о необходимости досрочного возвращения на место постоянного проживания. Оплате подлежит только стоимость обратных билетов, трансфер до транспортного узла (аэропорт/порт/вокзал) на территории страхования в покрытие не входит и возмещению не подлежит.

В случае отсутствия у Застрахованного обратных билетов, расходы по пункту 9.1.2.3. покрытию не подлежат.

9.1.2.4. Проведение поисково-спасательных мероприятий с целью обнаружения Застрахованного в горах, на море, в пустыне, в джунглях или других удаленных районах, включая расходы на эвакуацию на берег с судна.

9.1.2.5. Экстренная медицинская эвакуация с территории страхования до международного транспортного узла (аэропорта, вокзала, порта), указанного в его первоначально приобретенных обратных билетах, наиболее экономичным видом транспорта, включая расходы на сопровождение медицинским персоналом (для выполнения медицинских манипуляций во время эвакуации) согласно предписаниям лечащего врача или врача Сервисной компании при условии отсутствия возможности у Застрахованного по медицинским показаниям самостоятельно вернуться к месту проживания по причине страхового случая.

Необходимость и способ медицинской эвакуации и медицинского сопровождения определяется совместно лечащим врачом и экспертом (врачом) Сервисной компании. Санитарная авиация используется в исключительных случаях, если состояние Застрахованного не позволяет использовать другие транспортные средства.

Оплате подлежит стоимость медицинского трансфера до транспортного узла (аэропорта/вокзала/порта), обратных билетов и медицинского сопровождения согласно официально оформленным рекомендациям к транспортировке. Медицинская эвакуация проводится только при отсутствии медицинских противопоказаний.

9.1.3. Расходы на посмертную репатриацию, а именно: расходы по вскрытию и бальзамированию тела, хранению тела в морге, на приобретение гроба, требуемого для перевозки, оформлению необходимых для перевозки тела или урны документов, расходы на перевозку тела или урны в аэропорт прибытия, указанный в ранее приобретенном обратном билете, при его отсутствии – до международного транспортного узла (аэропорта, вокзала, порта), ближайшего к месту постоянного проживания Застрахованного. При посмертной репатриации в пределах РФ перевозка тела или урны осуществляется до транспортного узла (аэропорта, вокзала, порта), указанного в первоначально приобретенных обратных билетах Застрахованного.

9.1.4. Расходы на досрочное возвращение Застрахованного на место постоянного проживания в экстренной ситуации, а именно: расходы на приобретение билетов в экономическом классе для возвращения Застрахованного с территории страхования до международного транспортного узла (аэропорта, вокзала, порта), указанного в его первоначально приобретенных обратных билетах, в случае смерти близкого родственника.

В случае отсутствия у Застрахованного обратных билетов, расходы по пункту 9.1.4. покрытию не подлежат.

9.1.5. Расходы на эвакуацию детей, сопровождающих Застрахованного, а именно: расходы на социальный эскорт и проезд в один конец экономическим классом (в случае невозможности использования первоначально приобретенных обратных билетов) детей до 18 лет, находящихся с Застрахованным во время поездки, если дети остались без присмотра Застрахованного лица, сопровождающего их в поездке (не моложе 18 лет) в результате произошедшего с ним страхового случая. Эвакуация осуществляется с территории страхования до международного транспортного узла (аэропорта, вокзала, порта),

указанного в его первоначально приобретенных обратных билетах.

В случае отсутствия у детей, сопровождающих Застрахованного, обратных билетов, расходы по пункту 9.1.5. покрытию не подлежат.

9.1.6. Расходы на передачу экстренных сообщений по страховому случаю: оплата телефонных, коротких-смс, факсимильных сообщений между Застрахованным (или его представителем) и Сервисной/Страховой компанией.

9.1.7. Расходы на экстренную стоматологическую помощь, а именно: расходы на оказание Застрахованному экстренной стоматологической помощи в связи с возникновением у него острой зубной боли или в связи с травмой, полученной им в результате несчастного случая. Под экстренной стоматологической помощью понимаются расходы на осмотр, первую помощь при острой боли, назначение болеутоляющих медикаментов, рентген, закрытие полости зуба временной пломбой, удаление зуба при остром воспалении или травме, obtachивание зуба при травме.

9.1.8. Расходы на визит третьего лица в экстренной ситуации.

Если срок госпитализации Застрахованного превысил 10 дней и состояние его здоровья, подтвержденное документально лечащим врачом ЛПУ на территории страхования, является критическим, Страховщик возмещает стоимость билетов в экономическом классе для одного родственника Застрахованного (другого лица) на территорию страхования и обратно. Расходы по проживанию и питанию родственника (другого лица) не покрываются.

9.1.9. Расходы на юридическую помощь, а именно: расходы на предоставление юридической консультации Застрахованному если его преследуют в судебном порядке за нарушение местного гражданского законодательства в части неумышленного причинения ущерба третьей стороне, ненамеренного нарушения законов и местных административных норм в повседневной деятельности, исключая ущерб и нарушения, связанные с использованием, владением и хранением транспортных средств.

9.1.10. Расходы на организацию помощи при потере документов.

В случае потери или кражи паспорта/свидетельства о рождении Сервисная компания организует помощь в оформлении дубликата утерянного паспорта.

9.1.11. Расходы в случае утраты/задержки зарегистрированного багажа.

В случае утраты багажа Страховщик выплатит Застрахованному денежное возмещение эквивалентное 500 у.е./20000 рублей (согласно валюте договора страхования) за одно утраченное место зарегистрированного багажа.

В случае задержки зарегистрированного багажа по вине авиаперевозчика на срок более 4-х часов, Страховщик возмещает расходы на приобретение вещей первой необходимости на сумму не более 100 у.е./4 000 рублей (согласно валюте договора страхования). При этом под вещами первой необходимости считаются предметы личной гигиены (зубная щетка, зубная паста, расческа, станок для бритья, шампунь, гель для душа, мыло, губка для мытья, взрослые подгузники), в том числе по уходу за детьми (одноразовые подгузники, влажные салфетки, гигиенический лосьон, бутылочки для кормления, соски).

10. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ РАЗМЕРА УБЫТКА И СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЫ, СРОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЫ

10.1. Получателем страхового возмещения выступает Страхователь/Застрахованный или иное третье лицо, оплатившее расходы в соответствии с представленными документами.

10.2. Страховщик производит возмещение расходов, понесенных Страхователем/Застрахованным/третьим лицом в связи со страховым случаем в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами.

10.3. При обращении за возмещением по Программе «Медицинские и иные расходы» Страхователь/Застрахованный или иное лицо, оплатившее расходы, представляет Страховщику следующие документы:

10.3.1. письменное заявление по форме Страховщика, содержащее полную информацию о страховом случае;

- 10.3.2. документ, удостоверяющий личность заявителя;
- 10.3.3. заграничный паспорт с отметками о пересечении границы;
- 10.3.4. договор страхования/страховой сертификат;
- 10.3.5. оригинал документа, подтверждающего оплату страховой премии (если договор

страхования оплачен в составе договора на туристическое обслуживание, предоставляется оригинал договора на туристическое обслуживание и документ, подтверждающий его полную оплату);

10.3.6. свидетельство о рождении, если страховой случай произошел с несовершеннолетним, а плательщиком расходов и получателем выплаты выступает один из родителей;

10.3.7. нотариально заверенную доверенность от Застрахованного или иного лица на представление интересов в Страховой компании, если получатель выплаты не является лицом, оплатившим расходы по случаю;

10.3.8. если страховой случай наступил в результате ДТП и Застрахованный управлял транспортным средством, то: копию водительского удостоверения соответствующей категории, полицейский протокол, решение суда с указанием виновника ДТП; если Застрахованный выступал пассажиром или пешеходом, то: полицейский рапорт и решение суда с указанием виновника ДТП;

10.3.9. документы, подтверждающие факт наступления страхового случая по Программе «Медицинские и иные расходы», а именно:

10.3.9.1. Для возмещения медицинских расходов (включая расходы на оказание стоматологической помощи) в соответствии с п. 9.1.1 и 9.1.7 настоящих Правил:

- медицинский отчет, выписку из истории болезни или другой медицинский документ с указанием ФИО пациента, даты обращения, диагноза и перечнем оказанных услуг на бланке врача/медицинского учреждения, при травме – результаты теста на алкоголь или указание в медицинском отчете о признаках употребления алкоголя;
- счета от имени врача и/или лечебного учреждения за оказанные медицинские услуги, с подтверждением их оплаты;
- рецепты, выписанные на бланке врача или лечебного учреждения и счета/чеки с подтверждением их приобретения и оплаты (с перечислением наименований медикаментов);

10.3.9.2. Для возмещения транспортных, медико-транспортных расходов, расходов по медицинской эвакуации в соответствии с п. 9.1.2 настоящих Правил:

- медицинский отчет, выписку из истории болезни или другой медицинский документ с указанием ФИО пациента, даты обращения, диагноза и перечнем оказанных услуг на бланке медицинского учреждения, при травме – результаты теста на алкоголь или указание в медицинском отчете о признаках употребления алкоголя;
- счета скорой помощи с указанием фамилии и имени Застрахованного, маршрута, даты поездки и стоимости услуг, с подтверждением их оплаты;
- квитанции об оплате проезда на такси с указанием фамилии и имени Застрахованного, маршрута, даты поездки и стоимости оплаченных услуг;
- счета иных организаций, оказавших транспортные или поисково-спасательные услуги.

10.3.9.3. Для возмещения расходов по репатриации тела в случае смерти Застрахованного в соответствии с п. 9.1.3 настоящих Правил:

- нотариально заверенную копию свидетельства о смерти Застрахованного;
- копию медицинского свидетельства о смерти или иного официального документа с информацией о причинах смерти;
- документы, подтверждающие расходы по репатриации, подлежащие покрытию в соответствии с пунктом 9.1.3. настоящих Правил.

10.3.9.4. Для возмещения расходов по досрочному возвращению Застрахованного на место постоянного проживания в экстренной ситуации в соответствии с п. 9.1.4 настоящих Правил:

- оригинал или нотариально заверенная копия свидетельства о смерти, до-

кументы, подтверждающие родственную связь Застрахованного с умершим;

- билеты, посадочные талоны и квитанцию об оплате билетов;

10.3.9.5. Для возмещения расходов по эвакуации детей, сопровождающих Застрахованного в соответствии с п. 9.1.5 настоящих Правил:

- медицинский отчет или справку из ЛПУ, в котором находился Застрахованный, содержащие информацию о страховой природе случая;
- копию паспорта ребенка;
- билеты, посадочные талоны и квитанцию об оплате билетов и стоимости сопровождения.

10.3.9.6. Для возмещения расходов на передачу срочных сообщений с территории страхования в соответствии с п. 9.1.6 настоящих Правил:

- документы, подтверждающие факт телефонных звонков, отправки коротких (смс), факсимильных сообщений на телефоны страховой или сервисной компании с указанием стоимости данных услуг.

10.3.9.7. Для возмещения расходов на визит третьего лица в экстренной ситуации в соответствии с п. 9.1.8 настоящих Правил:

- медицинский отчет или справку из ЛПУ, в котором находится застрахованный, содержащие информацию о необходимости визита в связи с критическим состоянием застрахованного;
- билеты, посадочные талоны и квитанцию об оплате билетов.

10.5.8.3. документы, подтверждающие понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья потерпевшего, а именно:

- а) документы (договор на оказание услуг медицинским учреждением, счета и т.п.), подтверждающие оплату услуг ЛПУ;
- б) документы (рецепты, чеки из аптеки), подтверждающие врачебные назначения лекарственных средств и препаратов и расходы на их приобретение;
- в) кассовые чеки, квитанции и иные документы, подтверждающие приобретение специальных индивидуальных средств медицинской помощи (костыли, кресло-каталка и т.п.).

10.5.8.8. Страховщик вправе самостоятельно принять решение о достаточности фактически представленных документов для признания факта страхового случая и определения размера убытка. При необходимости Страховщик в письменной форме запрашивает у Застрахованного лица, а также потерпевших (Выгодоприобретателей) и компетентных органов дополнительные документы, позволяющие судить о причинах, обстоятельствах и размере причиненного вреда, а также самостоятельно выясняет причины, обстоятельства и размер причиненного вреда.

10.6. Все документы, подтверждающие размер и факт оплаты расходов (счета, чеки, квитанции) должны быть предоставлены в подлинниках.

10.7. Страховщик рассматривает заявление Застрахованного о наступлении страхового случая с приложенным необходимым комплектом документов, предусмотренных настоящим Разделом Правил, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его получения. В течение указанного срока Страховщик обязан принять решение по произошедшему событию путем одного из следующих действий:

- произвести выплату страхового возмещения;
- направить мотивированный отказ в выплате.

10.8. Страховщик вправе проводить проверку предоставленных документов и запрашивать дополнительные сведения у Застрахованного и/или организаций, располагающих информацией об обстоятельствах страхового случая.

10.9. Если по факту произошедшего события проводится расследование, возбуждено уголовное дело или начат судебный процесс, то решение о выплате страхового возмещения может быть принято Страховщиком после окончания расследования или судебного разбирательства и представления Страховщику соответствующих документов.

10.10. К документам, составленным на иностранном языке, лицо, обратившееся за страховой выплатой, по требованию Страховщика, обязано приложить перевод на русский язык, подготовленный специализированной орга-

низацией, осуществляющей деятельность по переводу документов (согласно Федерального закона «О государственном языке Российской Федерации N 53-ФЗ от 1 июня 2005 года). По соглашению сторон перевод может быть сделан Страховщиком, при этом Страховщик имеет право вычесть расходы по переводу на русский язык документов, представленных в связи со страховым случаем, из суммы страховой выплаты.

10.11. Расчет и выплата страхового возмещения производится:

10.11.1. По Программе «Медицинские и иные расходы» – в рублях по курсу иностранных валют ЦБ РФ на дату оплаты Застрахованным расходов, связанных со Страховым случаем, согласно предоставленных документов.

10.11.2. По Программе «Отказ от поездки» и риску «расходы, понесенные в связи с утратой/задержкой зарегистрированного багажа» – в рублях по курсу иностранных валют ЦБ РФ на дату страхового случая.

10.11.3. По Программе «Гражданская ответственность» – в рублях по курсу иностранных валют ЦБ РФ на дату оплаты Застрахованным расходов, связанных со Страховым случаем, согласно предоставленных документов.

10.12. Днем выплаты считается день списания денежных средств с расчетного счета Страховщика или день получения Застрахованным денежных средств в кассе Страховщика.

10.13. Страховщик вправе отказать в страховой выплате в следующих случаях, если Страхователь / Застрахованный):

- умышленно содействовал увеличению размера убытков либо не принял разумных мер к их уменьшению – в размере убытков, возникших в результате не принятия таких мер;
- необоснованно отказался от выполнения предписаний Страховщика или Сервисной компании;
- предоставил недостоверные сведения или документы с заведомо ложной информацией, касающиеся страхового случая;
- в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.14. В случае если не были представлены документы и сведения, необходимые для установления причин, характера события, обладающего признаками страхового случая, Страховщик не осуществляет страховую выплату, поскольку не представляется возможным установить причинно-следственную связь и определить, является ли наступившее событие страховым случаем.

11. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ СТРАХОВОГО ПОКРЫТИЯ (ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЕ)

11.1. Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения, по событиям, наступившим вследствие:

11.1.1. Прямого или косвенного воздействия ядерного взрыва, ионизирующей радиации, радиоактивной зараженности, любого вида излучения.

11.1.2. Военных действий, а также маневров или иных военных мероприятий.

11.1.3. Гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок.

11.1.4. Конфискации, реквизиции или уничтожения имущества по распоряжению властей.

11.1.5. Явлений стихийного характера (наводнений, землетрясения, дождей интенсивностью 30 мм в час и более, оползней, заносов, пожаров, событий, призванных в установленном порядке чрезвычайными), а также загрязнения окружающей среды, эпидемий, введения карантина (если иное не предусмотрено договором страхования).

11.1.6. Решений органов государственной власти или местного самоуправления, препятствующих выполнению Страховщиком своих обязательств и иных форс-мажорных обстоятельств.

11.2. Страховыми случаями по всем Программам не являются и страхованием не покрываются события, признаки которых имели место до начала действия Договора страхования и/или после даты окончания срока страхования, а также наступили в период его действия и проявились у Застрахованного при

следующих обстоятельствах или в результате:

11.2.1. Употребления алкогольных, наркотических средств или иных психоактивных веществ при наличии причинно-следственной связи между употреблением указанных веществ и наступившим событием.

11.2.2. Проявления, обострения или осложнения нервного или психического заболевания, в том числе, развившихся вследствие врожденных аномалий, родовых травм, задержки психического развития и умственной отсталости, расстройства поведения (неврозов, панических атак, депрессии, истерических синдромов, расстройств сна), эпизодических или пароксизмальных расстройств нервной системы, судорожных (эпилептиформных) припадков (за исключением фебрильных судорог у детей до 10 лет включительно);

11.2.3. Совершения или попытки совершения Застрахованным противоправного действия, находящегося в причинно-следственной связи с наступлением события.

11.2.4. Самоубийства, покушения на самоубийство, умышленного членовредительства или несоблюдения правил техники безопасности, в том числе инструкций, размещенных на информационных стендах общественных мест страны пребывания.

11.2.5. Воздействия любого вида излучения, в т.ч. солнечного (солнечные ожоги, фотодерматиты, солнечная аллергия, тепловой удар, перегрев).

11.2.6. Нарушений менструально-овариального цикла, менструальные боли (альгодисменорея), в том числе на фоне приема или использования гормональных препаратов, включая противозачаточные средства.

11.2.7. Патологического или нормального протекания беременности сроком свыше 12 недель, при беременности в результате экстракорпорального оплодотворения – на любом сроке.

11.2.8. Проявления и осложнения ВИЧ-инфекции, а также проявления и осложнения синдромов иммунодефицита другого происхождения.

11.2.9. Проявления и осложнения заболеваний крови и кроветворных органов, в том числе вовлекающих иммунный механизм.

11.2.10. Проявления и осложнения:

11.2.10.1. хронических заболеваний;

11.2.10.2. любых новообразований (доброкачественных и злокачественных);

11.2.10.3. последствий ранее полученных травм;

11.2.10.4. туберкулеза, лепры, вирусного гепатита, исключая гепатит «А»;

11.2.10.5. врожденных, наследственных, аутоиммунных заболеваний.

По Программе «Медицинские и иные расходы» Страховщик покрывает расходы на проведение диагностических и лечебных мероприятий по п. 11.2.10. до устранения угрозы жизни в пределах лимита ответственности, установленного в Приложении 1 по пункту «Медицинские расходы на лечение обострения хронического заболевания».

11.3. По Программе «Медицинские и иные расходы» к страховым случаям не относятся события, изложенные в п.11.1.-11.2. настоящих Правил, а также не подлежат оплате расходы на лечение, транспортные и медико-транспортные услуги, услуги по медицинской эвакуации или посмертной репатриации, связанные с указанными заболеваниями/состояниями/случаями или их осложнениями/последствиями:

11.3.1. Прерывание запоя, снятие интоксикации, вызванной употреблением алкоголя, наркотических, психотропных и наркотикоподобных препаратов, вызывающих психическую и физическую зависимость.

11.3.2. Медицинские осмотры, медицинский уход, приобретение лекарственных средств любого состава и формы и/или индивидуальных диагностических средств, не связанных с внезапным заболеванием или травмой, произошедших в период и на территории страхования.

11.3.3. Осложнения заболеваний и травм, развившиеся в ходе поездки, принятая несмотря на медицинские противопоказания лечащего врача для данного путешествия/рода занятий Застрахованного.

11.3.4. Плановые госпитализации и хирургические вмешательства, если они

могут быть отложены и состояние пациента позволяет организовать его эвакуацию к ПМЖ для проведения данного лечения, подтвержденные заключением лечащего врача.

11.3.5. Расходы на досрочное возвращение Застрахованного в случаях болезней или травм, которые, по мнению лечащего врача и/или врача, назначенного Страховщиком, поддаются лечению по месту пребывания Застрахованного и не препятствуют продолжению его путешествия.

11.3.6. Трансплантация органов (кроме переливания компонентов крови и плазмы), пересадка кожи, экстракорпоральные методы детоксикации (все виды диализа, гемофильтрации, плазмаферез), а также осложнения, вызванные этими видами лечения.

11.3.7. Хирургические вмешательства на сердце и сосудах (ангиография, ангиопластика, ангиостентирование, ангиошунтирование, в т.ч. аортокоронарное шунтирование, реконструктивные операции на сердце и сосудах, любые виды абляции) даже при наличии медицинских показаний к их проведению, а также осложнения, вызванные этими видами лечения. В том случае, если стоимость процедуры (ангиографии, ангиопластики, стентирования) не возможно исключить (выделить) из общего счета, то она приравнивается к стоимости 3 (трех) суток госпитализации в отделении общего профиля или 2 (двух) суток в отделении реанимации и интенсивной терапии.

11.3.8. Расходы, связанные с проведением компьютерной (КТ) и магнитно-резонансной томографии (МРТ), за исключением случаев, когда данные исследования проводятся для экстренной диагностики степени тяжести черепно-мозговой травмы, для определения показаний к неотложному хирургическому вмешательству при черепно-мозговой травме или нарушении мозгового кровообращения (геморрагическом и ишемическом инсульте), и не могут быть заменены другими методами исследования и при условии обязательного согласования с Сервисной компанией или представителем Страховщика.

11.3.9. Любые виды протезирования, включая зубное, глазное, протезирование суставов, все виды имплантации временной и постоянной (искусственных и биологических клапанов сердца, искусственных водителей ритма сердца, кардиовертеров-дефибрилляторов, сосудистых протезов, стентов сосудов, приборов и аппаратов искусственного кровообращения, вспомогательной оксигенации, искусственные и биологические материалы для пластики связок, кожи), а также осложнения, вызванные этими видами лечения.

11.3.10. Покупка и ремонт корсетов, съемных ортезов, шейных воротников, поддерживающих повязок, протезов суставов, металлоконструкций (в том числе требуемых для проведения оперативного вмешательства), компрессионного белья и компрессионных повязок вне зависимости от наличия предписаний врача. В том случае, если стоимость металлоконструкций невозможно исключить (выделить) из общего счета, то они приравниваются к стоимости 2 (двух) суток госпитализации.

11.3.11. Покупка, ремонт и техническое обслуживание средств медицинской техники, всех видов протезов (включая зубные), слуховых аппаратов, очков, глюкометров, ручек-дозаторов, лекарственных пластырей, и прочих индивидуальных средств медицинской помощи (корсетов, поддерживающих медицинских повязок, компрессионного белья, ходунков, средств индивидуальной гигиены), расходных материалов, медицинских инструментов для проведения любых хирургических вмешательств, исключая аренду костылей и кресла каталки. Максимальный лимит покрытия на аренду/покупку костылей составляет 30 у.е. / 1 000 рублей (согласно валюте страховой суммы), на аренду кресла каталки – 150 у.е. / 10 000 рублей (согласно валюте страховой суммы).

11.3.12. Любые проявления и осложнения грибковых, кожных заболеваний, заболеваний слизистой оболочки рта, в том числе: псориаз, нейродермиты, экземы, микозы, молочница, мозоли, папилломы, бородавки и невусы, кондиломы, акне, угревая сыпь, пищевые дерматиты, вросший ноготь, блефарит,

аллергический конъюнктивит, атерома, аллопеция; серные пробки, исключая инфекционные и вирусные заболевания.

11.3.13. Укусы насекомых (исключая укусы клещей, ядовитых насекомых, ос, пчел), любые аллергические реакции (исключая отек Квинке, анафилактический шок).

11.3.14. Любые проявления урогенитальных инфекций и инфекций мочевыводящих путей, если факт инфицирования (диагностирования соответствующего заболевания) был зафиксирован у застрахованного до заключения договора страхования, кроме случаев выявления данных заболеваний у детей в возрасте до 15 лет включительно.

11.3.15. Заболевания, передающиеся половым путем.

11.3.16. Травмы и повреждения половых органов в результате воздействия посторонних предметов, кроме травм вследствие несчастного случая.

11.3.17. Аборты, за исключением самопроизвольного прерывания беременности при сроке до 12 недель включительно или вынужденного прерывания беременности, явившегося следствием несчастного случая.

11.3.18. Родовспоможение, кесарево сечение и последующий уход, медицинское наблюдение, лечение, включая расходы на медицинскую транспортировку, эвакуацию, репатриацию новорожденного ребенка и/или Застрахованной.

11.3.19. Услуги, которые не являются обязательными для диагностики и лечения согласно заключению медицинской экспертизы.

11.3.20. Оказание медицинских, медико-транспортных услуг, услуг по медицинской эвакуации учреждением, не имеющим соответствующей лицензии, либо лицом, не имеющим права на осуществление медицинской деятельности, последствия, связанные с таким лечением.

11.3.21. Профилактическая вакцинация (кроме введения противостолбнячной сыворотки и вакцинации от бешенства), дезинфекция, врачебная экспертиза, карантинные мероприятия при возникшем заболевании.

11.3.22. Проведение самолечения, лечения, осуществленного родственниками Застрахованного, а также любые осложнения, возникшие в результате такого лечения, включая осложнения, вызванные самостоятельным приемом лекарственных средств.

11.3.23. Пластическая хирургия, реконструктивная хирургия, восстановительные и пластические корректирующие операции, в том числе пластика связок и сухожилий мышц, суставов.

11.3.24. Любая реабилитационная и восстановительная терапия, лечебная физкультура, массаж, физиотерапия, акупунктура, мануальная терапия, грязелечение, промывание ушных раковин (удаление серных пробок), ингаляции (за исключением ингаляционной формы доставки лекарственных веществ при купировании бронхоспазма, астматического статуса), а также любые осложнения, развившиеся в результате проведения подобных процедур

11.3.25. Косметические процедуры и пластические операции, реконструктивная хирургия, восстановительные и пластические корректирующие операции, а также любые осложнения, возникшие в их результате.

11.3.26. Проведение профилактических мероприятий, общих медицинских осмотров и прививок; расходы, связанные с лечением в санаториях и профилакториях, с размещением и лечением в домах инвалидов, водных, спа-, природных клиниках, санаториях или аналогичных заведениях или больницах.

11.3.27. Обострения имеющихся заболеваний в период пребывания Застрахованного лица в санатории, специализирующемся на их лечении.

11.3.28. Любые формы нетрадиционной и народной медицины, прием БАДов, гомеопатических препаратов, иглоукалывание и фитотерапия, массаж, а также любые осложнения, развившиеся в результате употребления подобных препаратов и методов.

11.3.29. Предоставление дополнительного комфорта: одноместной палаты, палаты типа «люкс», телевизора, телефона, кондиционера, услуг парикмахера, массажиста, косметолога, переводчика, ресторанное и дополнительное питание и т.д.

11.3.30. События, произошедшие при или в результате отказа Застрахованного от выполнения предписаний лечащего врача, Страховщика или Сервисной компании, в том числе в связи с отказом от эвакуации в страну постоянного проживания в тех случаях, когда она разрешена по медицинским показаниям.

11.4. Если иное не оговорено в Договоре страхования в разделе «Дополнительные условия», по Программе «Медицинские и иные расходы» не являются страховыми случаями события, произошедшие с Застрахованными при следующих обстоятельствах или в результате:

11.4.1. Занятий любыми видами активного отдыха, указанными в п.1.26. настоящих Правил.

11.4.2. Занятий любыми видами любительского спорта, указанными в п.1.27. настоящих Правил.

11.4.3. Занятий любыми видами профессионального спорта согласно п. 1.28. настоящих Правил.

11.4.4. Осуществления Застрахованным лицом профессиональной деятельности, связанной с повышенным риском.

11.5. Не являются страховыми случаями по Программе «Медицинские и иные расходы» вне зависимости от того, включает ли Договор страхования расширение в графе «Дополнительные условия»:

11.5.1. Управление транспортным средством в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

11.5.2. Управление транспортным средством без водительского удостоверения соответствующей категории согласно законодательству страны, указанной в территории страхования.

11.5.3. Участие в экскурсиях, организованных не авторизованным, не официальным агентством.

11.5.4. Служба в любых вооруженных силах или вооруженных формированиях.

11.5.5. Занятия экстремальными видами спорта, а именно: скалолазание, альпинизм, горный туризм, диггерство, ледолазание, спелеология, хели-ски, паркур; парапланеризм, бейсджампинг, дельтапланеризм; стритрейсинг; технический дайвинг; внетрассовое катание на горных лыжах и сноуборде, фристайл, маунтин-байк, триал, риферинг, зацепинг, прыжки с парашютом, кудо, бои без правил, смешанные единоборства.

11.5.6. События, произошедшие в стране постоянного или преимущественного проживания (согласно документально подтвержденной прописке, виду на жительство, временной регистрации, гражданству), кроме случаев страхования граждан РФ, путешествующих по РФ.

11.9. Страховщик имеет право отказать в возмещении всех или части расходов, в случае если расходы за медицинские и прочие услуги оплачены (возмещены) другим договором страхования, имеющимся у застрахованного, или входят в стоимость какой-либо государственной или частной программы, осуществляемой в стране, где произошел страховой случай, или медицинские услуги оказаны по системе обязательного медицинского страхования в Российской Федерации, или проведено по ВМП (высокотехнологичная помощь), или могут быть оплачены страховой компанией виновника полученной застрахованным травмы.

12. ИНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

13.1. Споры, вытекающие из договора страхования, разрешаются между Сторонами путем переговоров. В случае не достижения согласия по спорным вопросам – в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

13.2. Страхователь и Страховщик не вправе предъявлять друг к другу требования о взыскании процентов по ст. 317.1 ГК РФ на сумму денежного обязательства.

ТурТрансВояж

+7 (495) 970-0122

www.tourtrans.ru