

Правила страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта

1. Основания для выплаты страхового возмещения туристу и/или иному заказчику:

- ✓ Турист и/или иной заказчик, заключивший с турагентом договор о реализации туристского продукта при возникновении у него реального ущерба, вследствие существенного нарушения турагентом указанного договора, может обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по Договору страхования гражданской ответственности непосредственно к страховщику либо предъявить страхователю либо страхователю и страховщику совместно иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.
- ✓ Страховое возмещение по договору страхования гражданской ответственности выплачивается страховщиком при наступлении страхового случая.
- ✓ Страховым случаем является факт установления обязанности страхователя возместить туристу и/или иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, при условии, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло в течение срока действия Договора страхования.
- ✓ Случай признается страховым, если факт установления обязанности страхователя по возмещению реального ущерба туристу и/или иному заказчику подтверждается:
 - вступившим в законную силу судебным актом;
 - добровольным решением страхователя, принятого по согласованию со страховщиком;
 - ✓ Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта является существенным нарушением условий такого договора.
 - ✓ Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и /или иного заказчика туристского продукта такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.
 - ✓ К существенным нарушениям договора о реализации туристского продукта относятся:
 - неисполнение обязательств по оказанию туристу и/или иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
 - наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований законодательства к качеству и безопасности туристского продукта;
 - ✓ Причинение реального ущерба туристу и/или иному заказчику находится в прямой причинно-следственной связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта;
 - ✓ Не подлежит страховому возмещению:
 - ущерб, причинённый страхователем, освобождённым в соответствии с законодательством РФ от ответственности за причинение ущерба, неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о реализации туристского продукта;
 - ущерб, причиненный страхователем, в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта, прямо или косвенно обусловленных:
 - а) воздействием ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
 - б) незаконными действиями (бездействием) государственных органов, органов местного самоуправления, а также их должностных лиц, в том числе в результате издания указанными органами и должностными лицами документов, не соответствующих законам или другим правовым актам;
 - в) военными действиями, а также манёврами или иными военными мероприятиями;
 - г) гражданской войной, народными волнениями всякого рода или забастовками, террористическим актом;
 - д) конфискацией, реквизицией, арестом или уничтожением имущества по распоряжению государственных органов;
 - е) основаниями, не предусмотренными законом и Договором страхования;
 - ж) умышленными действиями туриста и /или иного заказчика, направленными на наступление страхового случая, в том числе сговором между страхователем и туристом и /или иным заказчиком.

При этом к умышленным действиям приравниваются действие (бездействие), при которых возможное наступление ущерба ожидается с достаточно большой вероятностью и сознательно допускается виновным лицом.

- ✓ Страховщиком не возмещаются:
 - расходы, произведенные туристом и /или иным заказчиком и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода;
 - причитающиеся туристу и/или иному заказчику штрафы, пени, неустойки, а также проценты за пользование чужими денежными средствами и т.п. платежи;
 - упущенная выгода туриста и /или иного заказчика;
 - моральный вред туриста и /или иного заказчика;
- Выплата страхового возмещения по Договору страхования не лишает туриста и /или иного заказчика права

требовать от страхователя возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, предусмотренных гражданским законодательством Российской Федерации;

- ущерб, причиненный в результате распространения страхователем сведений, составляющих охраняемую законом тайну, или распространения любой другой конфиденциальной информации;
- расходы, превышающие объем возмещения, предусмотренного законодательством РФ;
- расходы, произведенные туристом и /или иным заказчиком, связанные с его неявкой, опозданием и (или) незаселением по вине туриста и /или иного заказчика, в сроки указанные в проездных документах, турпутевке, договоре о реализации туристского продукта;
- расходы, связанные с улучшением условий туристского продукта, указанного в договоре о реализации туристского продукта, если такие расходы не согласовывались со страхователем и (или) не связаны с нарушением страхователем обязанностей по договору о реализации туристского продукта;
- расходы, возникшие в результате утери туристом и /или иным заказчиком документов, необходимых для осуществления поездки и отдыха, если при этом указанные документы не были похищены;
- расходы, связанные с отменой поездки по независящим от туриста и /или иного заказчика и страхователя обстоятельствам (болезнь туриста, неполучение визы и др.);
- расходы, связанные с отменой (переносом) поездки по инициативе туриста и /или иного заказчика, и не обусловленные неисполнением или ненадлежащим исполнением страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- расходы, связанные с несоблюдением консульствами сроков оформления виз.

- ✓ Случай не признается страховым, если договор о реализации туристского продукта между страхователем и туристом и /или иным заказчиком, по которому заявлены имущественные претензии, признается недействительным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

- ✓ Турист и/или иной заказчик, принявший решение обратиться к страховщику за страховым возмещением:

- в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня окончания договора о реализации туристского продукта, одновременно с направлением претензии страхователю, уведомляет страховщика о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- представляет страховщику письменное требование (заявление) о выплате страхового возмещения, а также все необходимые, надлежаще оформленные документы.

Требование о выплате страхового возмещения турист и /или иной заказчик вправе предъявить в пределах финансового обеспечения.

- ✓ При обращении за страховой выплатой, страховщику должны быть предоставлены следующие, надлежаще оформленные, документы (в зависимости от конкретного страхового случая перечень документов может быть конкретизирован страховщиком):

- требование (заявление) туриста и /или иного заказчика о выплате страхового возмещения, в котором указываются:
 - фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);
 - дата выдачи, срок действия и иные реквизиты настоящего Договора;
 - номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
 - наименование туроператора, который заключил настоящий Договор;
 - наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);
 - информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта;
 - ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к страховщику;
 - размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и/или иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;

- ✓ К требованию (заявлению) прилагаются следующие документы:

- копия паспорта туриста и /или иного заказчика или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ (с предъявлением оригинала указанных документов);
- копия договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала);
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) и т. п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного решения, вступившего в законную силу.

- ✓ Все документы, предоставляемые страховщику страхователем или туристом и /или иным заказчиком, должны быть составлены на русском языке. В случае если документы составлены на иностранном языке,

страхователь и (или) турист и /или иной заказчик обязаны предоставить данные документы в нотариально удостоверенном переводе на русский язык.

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

- ✓ Решение о страховой выплате может быть принято страховщиком после представления ему документов, подтверждающих величину реального ущерба.
- ✓ После получения всех необходимых документов и сведений страховщик принимает решение о выплате или отказе в выплате страхового возмещения:
- ✓ Если установлен факт наступления страхового случая, страховщик оформляет соответствующие документы и производит страховую выплату в порядке, предусмотренном Договором страхования.
- ✓ Страховщик обязан удовлетворить требование о выплате страхового возмещения по Договору страхования не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов.
- ✓ Если факт наступления страхового случая не установлен, страховщик не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, направляет заказным письмом с уведомлением, аргументированный отказ в страховой выплате туристу и /или иному заказчику и (или) страхователю.
- ✓ Определение размера страховой выплаты производится страховщиком на основании полученных от страхователя (туриста и /или иного заказчика, компетентных и иных органов (организаций), учреждений и т.д.) документов, подтверждающих факт причинения и размер ущерба, с привлечением, при необходимости, независимых экспертов.
- ✓ При отсутствии спора между страховщиком, страхователем и туристом и /или иным заказчиком о том, имел ли место страховой случай, о наличии у туриста и /или иного заказчика права на получение страховой выплаты, об обязанности страхователя возместить причиненный ущерб, и о размере страховой выплаты, заявленные требования могут удовлетворяться и страховые выплаты производиться в досудебном порядке, с заключением трехстороннего соглашения. В случае недостижения согласия о размере страховой выплаты, об обстоятельстве причинения ущерба и обязанности страхователя возместить ущерб, урегулирование требований производится в судебном порядке. В этом случае размер реального ущерба и страховой выплаты определяется на основании вступившего в силу судебного акта.
- ✓ При наступлении страхового случая, туристу и /или иному заказчику производится страховая выплата, включающая в себя (в зависимости от характера понесенного реального ущерба):

- сумму денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные страхователем или третьими лицами, на которых страхователем было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- сумму денежных средств, причитающихся туристу и /или иному заказчику в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных туристом и (или) иным заказчиком в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (далее - расходы по эвакуации).

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

- ✓ В состав реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные туристом в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.