

# Памятка потребителя страховых услуг Филиала ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование

Правила добровольного страхования от несчастных случаев и страхования имущественных интересов граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства

## Что такое страхование от несчастных случаев?

Страхование от несчастных случаев – вид личного страхования, предусматривающий выплаты при наступлении определенных Договором (полисом) случаев, связанных со здоровьем и/или жизнью Застрахованного лица.

## Риски по страхованию от несчастных случаев и болезней

Что может быть застраховано?



Травмы



Инвалидность



Госпитализация



Укус клеща



Смерть

Нестраховые случаи и расходы, не принимаемые на страхование



Предшествующие заболевания и/или состояния, имевшие место до заключения Договора



Алкогольное, наркотическое, токсическое опьянение



Управление любыми транспортными средствами без соответствующих прав



Занятия спортом, участие в соревнованиях (если иное не предусмотрено Договором)



Противоправные или умышленные действия, преступления



Самоубийство и членовредительство



Самолечение

## Что такое страхование путешественников?

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

## Риски по страхованию путешественников

Что может быть застраховано?



Медицинские и медико-транспортные расходы



Осложнение протекания беременности



Экстренная стоматология



Осложнение имеющихся и обострение хронических заболеваний, солнечные ожоги и аллергия



Иные расходы, предусмотренные программой страхования

## Нестраховые случаи и расходы, не принимаемые на страхование



Расходы, не отраженные и/или отдельно не оговоренные в Договоре страхования (полисе)



Расходы, возникшие в результате алкогольного, наркотического, токсического опьянения



Противоправные или умышленные действия, преступления



Плановое лечение, самолечение, паллиативная помощь и уход



Занятия спортом, участие в соревнованиях (если иное не предусмотрено Договором)



Самоубийство и членовредительство



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



Расходы, превышающие установленные Договором страхования страховые суммы и/или лимиты



Расходы, связанные с возмещением морального вреда, упущенной выгоды, социальных компенсаций, штрафов, процентов



Подробную информацию о продуктах вы найдете в «Правилах добровольного страхования от несчастных случаев и страхования имущественных интересов граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства» (далее – Правила страхования) и/или в разделе «Продукты» по адресу: [www.erv.ru/products](http://www.erv.ru/products).

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

## Где действует покрытие

### Юниор и Годовой по России

#### Страхование от несчастного случая:

Территория III (Т-III) – территория Российской Федерации, включая территорию внутри административной границы постоянного места жительства Застрахованного лица.

### Премиум годовой весь мир

#### Страхование от несчастного случая:

Территория II (Т-II) – все страны мира, за исключением территорий/акваторий Арктики и Антарктики, если иное не предусмотрено договором страхования, включая страну постоянного места жительства полностью.

#### Страхование медико-транспортных расходов в результате несчастного случая:

Территория II (Т-II) – все страны мира, за исключением территорий/акваторий Арктики и Антарктики, если иное не предусмотрено договором страхования, исключая территорию внутри административной границы постоянного места жительства Застрахованного лица.

#### Медико-транспортные расходы:

Территория III (Т-III) – территория Российской Федерации, исключая территорию внутри административной границы постоянного места жительства Застрахованного лица.

#### Медицинское страхование путешественников:

Территория II (Т-II) – все страны мира, за исключением территорий/акваторий Арктики и Антарктики, если иное не предусмотрено договором страхования; за исключением страны постоянного места жительства полностью.

Для граждан Российской Федерации исключение ограничивается территорией внутри административной границы постоянного места жительства.

В случае Поездки Застрахованного лица без именных транспортных документов, документов на проживание, страховое покрытие начинает действовать на расстоянии 200 (двухсот) километров и более от административной границы постоянного места жительства и/или места регистрации Застрахованного лица в Российской Федерации.

## Период (срок) страхования

### Юниор

30 | 60 | 180 дней

### Годовой по России

365 дней

### Премиум годовой весь мир

- 365 дней страхования от несчастного случая;
- 30 дней страхования путешествующих в каждой поездке в течение года.

### Кто может быть застрахован?

Любое физическое лицо.

### Кто должен являться Страхователем (плательщиком)?

Страхователем и плательщиком по Договору может выступать любое физическое или юридическое лицо.

### Повышающие коэффициенты

Возрастные: для лиц старше 65 лет стоимость увеличивается в 2 раза, для лиц старше 80 – в 4 раза.  
Спортивные: активный отдых включен во все программы страхования. При выборе расширения «опасный спорт» стоимость увеличивается в 1,3 раза, при выборе расширения «экстремальный спорт» – в 3 раза.

## Заключение Договора (полиса)

Договор заключается в письменной форме на основании письменного, электронного или устного заявления Страхователя.

При заключении Договора страхования Страхователь обязан сообщить Страховщику обо всех известных обстоятельствах, имеющих значение для определения вероятности наступления страхового случая и размера возможных расходов от его наступления, а также предоставить по запросу Страховщика персональные данные (в соответствии с п. 1.3. Правил), иную необходимую информацию и/или документы.

Перед заключением Договора и оплатой страховой премии вы должны в обязательном порядке ознакомиться с [Правилами](#).

Информирование о страховых продуктах и условиях осуществляется в соответствии с п. 2.1.2. [Базового стандарта](#) защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг



## Расторжение Договора

Договор расторгается на основаниях, предусмотренных законодательством РФ и главой 9 Правил страхования.

### «Период охлаждения»

Вы вправе отказаться от Договора в течение 14 дней с даты его заключения и вернуть уплаченную страховую премию при условии отсутствия в этот период событий, имеющих признаки страхового случая.

### 14 дней

срок, в течение которого можно отказаться от договора и вернуть страховую премию либо ее часть.

В случае, если вы отказываетесь от Договора в течение периода охлаждения до его вступления в силу, Филиал «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование возвращает уплаченную страховую премию в полном объеме. Если вы отказываетесь от Договора после его вступления в силу, то Филиал «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование удерживает часть страховой премии пропорционально неистекшему сроку действия Договора, согласно структуре тарифной ставки Филиала «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование.

## Страховая премия и порядок ее расчета

Страховая премия и/или страховые взносы уплачиваются в порядке и в сроки определенные Договором страхования. Без уплаты премии и/или очередного взноса Договор (полис) считается не вступившим в силу и ответственность Страховщика не наступает.

Премия рассчитывается исходя из размера страховой суммы и лимитов с применением тарифных ставок, поправочных коэффициентов (включая возрастные), с учетом степени и факторов риска. Информация о размере агентского вознаграждения предоставляется получателю финансовых услуг по его запросу.

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

## Временная франшиза

Договором страхования может быть предусмотрена временная франшиза, как в целом по пакету страховых рисков, так и в отношении отдельных рисков.

Срок временной франшизы указывается в Договоре страхования (полисе).

**Временная франшиза** – период времени (дни, месяцы, годы), в течение которого Страховщик не несет ответственности по наступившим страховым событиями и не признает их страховыми случаями.

## Спорт

Филиал «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование покрывает занятия опасными и экстремальными видами спорта с повышающими коэффициентами и/или реализуя специализированные программы страхования.

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

## Когда наступил несчастный случай

Если с Вами произошел несчастный случай, а также если в результате несчастного случая Вы понесли медико- транспортные расходы, то:

1. Заполните заявление;
2. Соберите все необходимые документы, подтверждающие наступление несчастного случая;
3. Направьте пакет документов одним из способов:

### Передать лично по любому из адресов:

- г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С 14-1, комнаты 21-26 (Филиал «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование).
- г. Москва, 111141, г. Москва, ул. Плеханова, д. 7, 6-й этаж, западный блок (компания «Савитар Групп»).



Заявить о страховом случае можно в течение 2 (двух) лет с даты события.

### Часы работы:

ПН-ЧТ с 09:00 до 18:00  
ПТ с 09:00 до 16:45  
СБ-ВС – выходные  
Тел.: +7 495 626-58-00

### Часы работы:

ПН-ПТ с 10:00 до 19:00  
СБ-ВС – выходные  
Тел.: +7 495 987-17-75

Доступ в здание осуществляется только по пропускам, поэтому всем посетителям необходимо будет заранее, не позже чем за час до посещения офиса, позвонить секретарю «Савитар Групп» и сообщить свои ФИО для заказа временного пропуска. Во время визита в офис необходимо обратиться на ресепшен БЦ для получения временного пропуска, который выдаётся при предъявлении паспорта.

### Направить почтой или курьерской службой по адресу:

119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С 14-1, комнаты 21-26 (Филиал «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование)

Документы направляются заказным письмом с уведомлением. Либо воспользуйтесь услугами любой из служб доставки.

## Когда требуется медицинская транспортировка в результате несчастного случая

Если необходима помощь в организации медицинской эвакуации, медицинской транспортировки Застрахованного, возвращении тела (останков):

1. Позвоните по номеру +7 (495) 626-58-00 (с 09:00 до 21:00);
2. Следуйте инструкциям специалиста.

## Когда требуется медицинская помощь в поездке

Доступно только для программы «Премиум годовой весь мир»

1. Позвоните в Сервисный центр по номеру телефона, указанному в страховом полисе.

Будьте готовы сообщить следующую информацию:

- ФИО;
- Номер полиса;
- Местонахождение;
- Контактный телефон;
- Обстоятельства страхового случая.

2. Следуйте инструкциям специалиста.

В случае невозможности связаться с Сервисным центром при наступлении страхового события Страховая компания возместит медицинские расходы по возвращении. Обратиться в Филиал «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование с заявлением о страховой выплате можно в течение 2 (двух) лет.

## Как уведомить ЕВРОИНС Туристическое Страхование о страховом событии в поездке или получить страховую выплату?

Если страховой случай наступил в поездке, то обратитесь по телефону Сервисного центра, указанному в страховом полисе, и следуйте указаниям сотрудников.

Если вы самостоятельно оплачивали расходы по страховому случаю в поездке, то, после возвращения из поездки, можно в течение 2 (двух) лет обратиться в Филиал «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование с заявлением о страховой выплате.

**Появились вопросы по сбору и предоставлению документов?** Напишите или позвоните нам.

[8 800 700-63-52](tel:88007006352)  
[ns@erv.ru](mailto:ns@erv.ru)



Рекомендуем обязательно ознакомиться с порядком действий при наступлении страхового случая, а также с перечнем документов, которые понадобятся для страховой выплаты. Эту информацию можно найти в Правилах – глава 15 «Действия сторон и порядок осуществления страховых выплат» и глава 20 «Действия сторон при наступлении страхового случая. Порядок осуществления страховой выплаты».

## Сроки страховой выплаты

Отказ в страховой выплате направляется Почтой России в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения.

45 рабочих дней – общий срок рассмотрения страхового случая с даты предоставления всего комплекта документов.

Если предоставлен неполный комплект документов либо документы неверно оформлены, то мы уведомим вас в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней, указав список недостающих или некорректно оформленных документов.

В этом случае срок рассмотрения документов и принятия решения будет считаться от даты предоставления последнего из недостающих или неверно оформленных документов.

## Как рассчитывается страховая выплата

Страховые выплаты по Договору рассчитываются в зависимости от размера страховой суммы, с учетом лимитов по отдельным рискам и/или в соответствии с таблицей выплат.

Налог (НДФЛ) при осуществлении выплаты не рассчитывается.

## Как предоставить документы на страховую выплату

Документы на выплату можно предоставить двумя способами:

### Передать лично по любому из адресов:

- г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С 14-1, комнаты 21-26 (Филиал «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование).
- г. Москва, 11141, г. Москва, ул. Плеханова, д. 7, 6-й этаж, западный блок (компания «Савитар Групп»).

#### Часы работы:

ПН-ЧТ с 09:00 до 18:00  
ПТ с 09:00 до 16:45  
СБ-ВС – выходные  
Тел.: +7 495 626-58-00

#### Часы работы:

ПН-ПТ с 10:00 до 19:00  
СБ-ВС – выходные  
Тел.: +7 495 987-17-75

Доступ в здание осуществляется только по пропускам, поэтому всем посетителям необходимо будет заранее, не позже чем за час до посещения офиса, позвонить секретарю «Савитар Групп» и сообщить свои ФИО для заказа временного пропуска. Во время визита в офис необходимо обратиться на ресепшен БЦ для получения временного пропуска, который выдаётся при предъявлении паспорта.


### Направить почтой или курьерской службой по адресу:


119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С 14-1, комнаты 21-26 (Филиал «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование)

Документы направляются заказным письмом с уведомлением. Либо воспользуйтесь услугами любой из служб доставки.

## Как обратиться в Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование

Обратиться в Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование. с претензией, жалобой, запросом, обращением по качеству обслуживания, действиям сотрудников и т.д., можно:

1. Письменно при личном обращении;
2. Через форму обратной связи на сайте [www.erv.ru](http://www.erv.ru);
3. Почтой: Российская Федерация, 119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С 14-1, комнаты 21-26
4. В электронном виде: [info@erv.ru](mailto:info@erv.ru) 

 Обращения получателей страховых услуг в электронной форме, направленные на другие адреса электронной почты или другими способами, признаются не поступившими в Филиал «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование

### В обращении получателя страховых услуг должны быть в обязательном порядке указаны:

- Фамилия, имя, отчество (для физ. лиц); наименование организации (для юр. лиц).
- Почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон.
- Подтверждение полномочий представителя или адвоката при подаче обращений от имени Страхователя.
- Подпись для обращений на бумажном носителе. Для получателей страховых услуг – юридических лиц необходимо указать.
- ФИО лица, подписавшего обращение и подтверждение его полномочий о представлении интересов юридического лица.



Для ускорения рассмотрения обращения/жалобы, рекомендуем включить в обращение номер полиса, подробное описание обстоятельств/событий, ФИО сотрудников Филиала «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование (или ФИО сотрудников партнеров компании), копии документов, подтверждающих обстоятельства обращения или жалобы.

### При отсутствии следующей информации обращение может быть оставлено без ответа:

- В обращении недостаточно данных для определения получателя страховых услуг.
- В обращении содержатся только те вопросы, на которые получателю страховых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы.
- Обращение является рекламой и/или обладает признаками массовой (спам-) рассылки.
- Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Филиала «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование, жизни и/или здоровью работников страховой организации, а также членов их семей.
- Из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.
- Текст обращения не поддается прочтению.



## О Филиале ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование

<b>Полное наименование:</b>	Филиал Общества с ограниченной ответственностью «РУССКОЕ СТРАХОВОЕ ОБЩЕСТВО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование	<b>Орган надзора:</b>	Центральный Банк Российской Федерации (ЦБ РФ)
<b>Фирменное наименование:</b>	Филиал «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование	<b>Официальный сайт:</b>	<a href="http://cbr.ru">http://cbr.ru</a>
<b>Телефон:</b>	+7 495 626-58-00	<b>Адрес:</b>	ул. Неглинная, 12, Москва, 107016
<b>Для регионов России:</b>	8 800 700-63-52	<b>Телефоны:</b>	8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России) +7 499 300-30-00 (круглосуточно, по рабочим дням)
<b>Адрес:</b>	119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С 14-1, комнаты 21-26		
<b>Сайт:</b>	<a href="https://www.erv.ru">https://www.erv.ru</a>		
<b>Рейтинг:</b>	ruA-		

Сведения о страховой группе, в состав которой входит страховая организация: ООО РСО «ЕВРОИНС» входит в международную страховую группу EUROINS Insurance Group (EIG), которая работает в 14 странах, имеет более 3500 сотрудников и предоставляет услуги 4 миллионам клиентов: Болгарии, Румынии, Бывшей Югославской Республике Македонии (БЮРМ), Украине, Греции, Италии, России, Испании, Польше и Грузии.

## Защита прав потребителей финансовых услуг

Способы защиты ваших прав и интересов

### При досудебном урегулировании:

#### В Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование

- на бумажном носителе по адресу: 119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С 14-1, комнаты 21-26
- Путём направления на электронный адрес приёма обращений [info@erv.ru](mailto:info@erv.ru)

#### В Центральный Банк Российской Федерации

- на бумажном носителе по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12
- в электронной форме через Интернет приемную <https://www.cbr.ru/Reception/>

#### В саморегулируемую организацию – Всероссийский союз страховщиков

- на бумажном носителе в виде почтового отправления 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3;
- в электронной форме [mail@ins-union.ru](mailto:mail@ins-union.ru)

### В остальных случаях:

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