Общество с ограниченной ответственностью
Страховая компания «Цюрих»
(ООО СК «Цюрих»)

«У Т В Е Р Ж Д Е Н О»

Приказом № 415 от 20 октября 2009 г.

Генеральный директор

Н.И. Клековкин

ПРАВИЛА СТРАХОВАНИЯ ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ДОГОВОРУ О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

1. Общие положения. Субъекты страхования. Основные понятия
2. Объект страхования
3. Страховой риск и страховой случай
4. Исключения из страхования
5. Страховая сумма
6. Страховая премия
7. Договор страхования: заключение и оформление
8. Вступление в силу и срок действия договора страхования
9. Порядок прекращения договора страхования
10. Права и обязанности сторон
11. Действия сторон при наступлении события, имеющего признаки страхового случая
12. Страховые выплаты
13. Отказ в страховой выплате
14. Разрешение споров

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. СУБЪЕКТЫ СТРАХОВАНИЯ. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. На основании настоящих Правил страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – Правила) и законодательства Российской Федерации ООО СК «Цюрих», (далее – Страховщик), заключает со Страхователями договоры страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – Договор страхования).

1.2. *Субъектами* страхования, исходя из настоящих Правил являются:

1.2.1. *страхователь* – лицо, осуществляющее туроператорскую деятельность (туроператор);

1.2.2. *выгодоприобретатель* – турист или иной заказчик туристского продукта, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста, заключивший со Страхователем договор о реализации туристского продукта, и в пользу которого заключен Договор страхования;

1.2.3. *страховщик* - страховая организация, зарегистрированная на территории Российской Федерации и имеющая право осуществлять страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору.

1.3. В настоящих Правилах и приложениях к ним используются следующие *основные понятия*:

1.3.1.. *реальный ущерб Выгодоприобретателя* - расходы по эвакуации, иные расходы, которые Выгодоприобретатель произвел или должен будет произвести для восстановления своего права, нарушенного в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта (включая утрату или повреждение имущества Выгодоприобретателя);

1.3.2. *расходы по эвакуации* - не включенные в общую цену туристского продукта расходы по перевозке, размещению, а равно иные расходы, понесенные Выгодоприобретателем в связи с его непредвиденным выездом из страны (места) временного пребывания;

1.3.3. *недостаток туристского продукта* – несоответствие туристского продукта обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, условиям договора о реализации туристского продукта, целям, для которых туристский продукт такого рода обычно используется, либо целям, о которых Страхователь был поставлен в известность Выгодоприобретателем при заключении договора о реализации туристского продукта;

1.3.4. *существенный недостаток туристского продукта* - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

1.3.5. *безопасность туристского продукта* - безопасность туристского продукта для жизни, здоровья, имущества Выгодоприобретателя, а также безопасность процессов оказания услуг, входящих в туристский продукт;

1.3.6. *качество туристского продукта* – соответствие туристского продукта требованиям, установленным договором о реализации туристского продукта, а при отсутствии в указанном договоре условий о качестве - пригодности туристского продукта для целей, для которых туристский продукт такого рода обычно используется;

1.3.7. *туристская деятельность* - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

1.3.8. *туризм внутренний* - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;

1.3.9. *туризм международный* - туризм выездной (туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну) или въездной (туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации);

1.3.10. *турист* - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

1.3.11. *туристский продукт* - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

1.3.12. *туроператорская деятельность* - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор);

1.3.13. *турагентская деятельность* - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент);

1.3.14. *заказчик туристского продукта* - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

1.3.15. *формирование туристского продукта* - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

1.3.16. *реализация туристского продукта* - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

1.3.17. *туристская путевка* - документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности;

1.3.18. *третьи лица* – гостиницы, перевозчики, экскурсоводы и другие лица, оказывающие отдельные услуги, входящие в туристский продукт, реализуемый по договору о реализации туристского продукта.

1.3.19. *туризм выездной* - туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну;

1.3.20. *туризм въездной* - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.

2. ОБЪЕКТ СТРАХОВАНИЯ

2.1. В соответствии с настоящими Правилами, объектом страхования являются имущественные интересы Страхователя, связанные с риском возникновения его ответственности перед Выгодоприобретателем, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

3. СТРАХОВОЙ РИСК И СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

3.1. *Страховым риском*, в соответствии с настоящими Правилами, является *риск ответственности Страхователя* за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора о реализации туристского продукта, влекущие причинение реального ущерба Выгодоприобретателям.

3.2. *Страховым случаем*, в соответствии с настоящими Правилами, является факт установления обязанности Страхователя возместить Выгодоприобретателю 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.

3.3. Случай признается страховым если:

3.3.1. факт установления обязанности Страхователя по возмещению реального ущерба Выгодоприобретателю подтверждается:

- вступившим в законную силу судебным актом;

- добровольным решением Страхователя, принятого по согласованию со Страховщиком;

3.3.1.1. Если на письмо Страховщика о согласовании решения о факте установления обязанности Страхователя по возмещению реального ущерба Выгодоприобретателю, направленное по адресу места нахождения Страхователя заказным письмом с уведомлением о вручении, не был получен ответ в письменной форме в течение 30 (тридцати) календарных дней, Страховщик производит страховую выплату на основании документов, подтверждающих факт наступления страхового случая и размера реального ущерба Выгодоприобретателю.

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

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) заказчика туристского продукта такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К *существенным нарушениям Страхователем договора о реализации туристского продукта* относятся:

неисполнение обязательств по оказанию Выгодоприобретателю входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований законодательства к качеству и безопасности туристского продукта;

3.3.3. причинение реального ущерба Выгодоприобретателю находится в прямой причинно-следственной связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта;

3.4. Несколько случаев причинения ущерба, наступивших по одной и той же причине, рассматриваются как относящиеся к одному страховому случаю.

Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по такому страховому случаю считается наступившим в момент, когда не исполнено или исполнено ненадлежащим образом первое из них.

4. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ СТРАХОВАНИЯ

4.1. По настоящим Правилам *не подлежит страховому возмещению*:

4.1.1. ущерб, причинённый Страхователем, освобождённым в соответствии с законодательством Российской Федерации от ответственности за причинение ущерба, неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о реализации туристского продукта;

4.1.2. 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 настоящими Правилами;

ж) умышленными действиями Выгодоприобретателей, направленными на наступление

страхового случая, в том числе сговором между Страхователем и Выгодоприобретателем.

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

4.2. В соответствии с настоящими Правилами, *Страховщиком не возмещаются*:

4.2.1. расходы, произведенные Выгодоприобретателем и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода;

4.2.2. причитающиеся Выгодоприобретателю штрафы, пени, неустойки, а также проценты за пользование чужими денежными средствами и т.п. платежи;

4.2.3. упущенная выгода Выгодоприобретателя;

4.2.4. моральный вред Выгодоприобретателя.

Выплата страхового возмещения по Договору страхования не лишает Выгодоприобретателя права требовать от Страхователя возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, предусмотренных гражданским законодательством Российской Федерации;

4.2.5. ущерб, причиненный в результате распространения Страхователем сведений, составляющих охраняемую законом тайну, или распространения любой другой конфиденциальной информации;

4.2.6. расходы, превышающие объем возмещения, предусмотренного законодательством Российской Федерации;

4.2.7. расходы, произведенные Выгодоприобретателем, связанные с его неявкой, опозданием и (или) незаселением по вине Выгодоприобретателя, в сроки указанные в проездных документах, турпутевке, договоре о реализации туристского продукта;

4.2.8. 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;

4.2.9. расходы, возникшие в результате утери Выгодоприобретателем документов, необходимых для осуществления поездки и отдыха, если при этом указанные документы не были похищены;

4.2.10. расходы, связанные с отменой поездки по независящим от Выгодоприобретателя и Страхователя обстоятельствам (болезнь туриста, неполучение визы и др.);

4.2.11. расходы, связанные с отменой (переносом) поездки по инициативе Выгодоприобретателя, и не обусловленные неисполнением или ненадлежащем исполнении Страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта;

4.2.12. расходы, связанные с несоблюдением консульствами сроков оформления виз.

4.3. Случай не признается страховым, если договор о реализации туристского продукта между Страхователем и Выгодоприобретателем, по которому заявлены имущественные претензии, признается недействительным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. При заключении Договора страхования могут быть предусмотрены и другие исключения из страхования, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

5. СТРАХОВАЯ СУММА

5.1. Страховой суммой является определенная Договором страхования денежная сумма, исходя из которой устанавливаются размеры страховой премии и страховой выплаты.

5.2. Страховая сумма по Договору страхования ответственности определяется по соглашению Страхователя и Страховщика, но не может быть менее размера финансового обеспечения, предусмотренного законодательством Российской Федерации.

Размер страховой суммы указывается Страхователем в Заявлении на страхование на основании данных бухгалтерского учета и в соответствии с данными, отраженными в Пояснительной записке к заявлению о внесении сведений (изменений в сведения) в Единый федеральный реестр туроператоров.

Для оценки степени риска и правильности определения страховой суммы Страховщик вправе затребовать у Страхователя бухгалтерскую отчетность или документы, подтверждающие применение упрощенной системы налогообложения.

5.3. В период действия Договора страхования, Страхователь по соглашению со Страховщиком может изменить размер страховой суммы, с учетом установленных законом требований к ее размеру.

5.4. Страховая сумма подлежит увеличению путём заключения дополнительного соглашения на условиях, согласованных Сторонами.

6. СТРАХОВАЯ ПРЕМИЯ

6.1. Под страховой премией понимается плата за страхование, которую Страхователь обязан уплатить Страховщику в порядке и в сроки, установленные Договором страхования.

6.2. Страховая премия определяется в соответствии с тарифными ставками, устанавливаемыми Страховщиком на основании базовых тарифных ставок, исходя из сроков действия Договора страхования и с учётом факторов, влияющих на степень риска (коэффициенты – Приложение № 1 к настоящим Правилам).

6.3. Страховая премия уплачивается единовременно в порядке и в сроки, предусмотренные Договором страхования.

6.4. При увеличении Страхователем размера финансового обеспечения до размеров, предусмотренных законодательством Российской Федерации, страховая премия рассчитывается Страховщиком пропорционально неистёкшему периоду страхования, с применением коэффициента, предусмотренного для данного случая в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

7. ДОГОВОР СТРАХОВАНИЯ: ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ

7.1. Договор страхования гражданской ответственности, является соглашением между Страховщиком и Страхователем, в силу которого Страховщик обязуется за обусловленную договором страховую премию при наступлении страхового случая осуществить страховую выплату, в пределах определённой Договором страхования страховой суммы.

По Договору страхования страхуется риск ответственности самого Страхователя.

Договор страхования считается заключенным в пользу Выгодоприобретателей, которым может быть причинен реальный ущерб в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

7.2. Договор страхования заключается на основании письменного заявления Страхователя путём составления одного документа, подписанного сторонами. Заявление, изложенное в письменной форме (Приложение № 2 к настоящим Правилам), становится неотъемлемой частью договора. При заключении Договора страхования, Страхователь по требованию Страховщика обязан предоставить все имеющиеся у него запрошенные документы, позволяющие Страховщику оценить степень страхового риска.

7.3. Договор страхования заключается в письменной форме, путем составления одного документа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (Приложение № 3 к настоящим Правилам).

7.4. Условия, содержащиеся в настоящих Правилах и не включенные в текст Договора страхования, обязательны для Страхователя, если в Договоре страхования прямо указывается на применение настоящих Правил и сами Правила приложены к нему. Вручение Страхователю при заключении Договора страхования Правил страхования, удостоверяется записью в Договоре страхования.

7.5. При заключении Договора страхования, Страхователь и Страховщик могут договориться об изменении, дополнении или исключении отдельных положений настоящих Правил, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

При наличии расхождений между нормами Договора страхования и настоящих Правил, преимущественную силу имеют положения договора страхования.

7.6. Все изменения и дополнения к договору страхования оформляются в письменной форме.

7.7. При утрате Страхователем Договора страхования в течение срока его действия, а также иных документов, выданных Страховщиком Страхователю, Страховщик по письменному заявлению Страхователя выдает ему (его представителю) дубликат утраченного документа, в порядке и на условиях установленных Страховщиком.

8. ВСТУПЛЕНИЕ В СИЛУ И СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ

8.1. Срок действия Договора страхования устанавливается по соглашению сторон, но не менее одного года.

8.2. Срок действия Договора страхования считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, если ни Страхователь, ни Страховщик за один месяц до окончания срока его действия не заявят о прекращении или изменении данного договора либо о заключении нового Договора страхования.

Начало срока действия продлённого Договора страхования исчисляется со дня, следующего за днем истечения срока действующего договора, при условии оплаты Страхователем страховой премии в порядке, установленном продлённым Договором страхования.

8.3. Договор страхования вступает в силу (если его условиями не предусмотрено иное):

8.3.1. при уплате страховой премии путем безналичного перечисления – с 00 часов дня, следующего за днем поступления страховой премии на расчетный счет Страховщика или его представителя;

8.3.2. при уплате страховой премии наличными денежными средствами – с 00 часов дня, следующего за днем уплаты страховой премии в кассу Страховщика или его представителя.

8.4. Действие Договора страхования заканчивается в 24 час. 00 мин. дня, указанного в договоре как дата его окончания, если договором не предусмотрено иное.

9. ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ

9.1. Договор страхования не может быть расторгнут досрочно.

9.2. Договор страхования прекращается:

9.2.1. по истечении срока его действия, если Договор страхования не будет продлен на новый срок;

9.2.2. в случае ликвидации Страховщика в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, кроме случаев передачи страхового портфеля ликвидируемого Страховщика другому Страховщику;

9.2.3. в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации или Договором страхования.

9.3. Страховщик вправе потребовать, в установленном законодательством Российской Федерации порядке, признания заключенного Договора страхования недействительным, если после заключения договора будет установлено, что при его заключении Страхователь сообщил Страховщику заведомо ложные сведения об обстоятельствах, имевших существенное значение для определения вероятности наступления страхового случая и размера возможных убытков от его наступления (подпункт 10.2.1 настоящих Правил).

9.4. В случае признания в судебном порядке Договора страхования недействительным, порядок взаиморасчетов между сторонами договора определяется положениями о последствиях недействительности сделки, установленными законодательством Российской Федерации.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

10.1. *Страхователь имеет право*:

10.1.1. в течение срока действия Договора страхования обратиться к Страховщику с просьбой об изменении условий Договора страхования (изменение страховой суммы, срока действия Договора страхования и т.п.);

10.1.2. получить дубликат Договора страхования и иных документов, выданных Страховщиком, в случае их утраты, обратившись с письменным заявлением к Страховщику;

10.1.3. получить от Страховщика информацию, связанную с реализацией Договора страхования.

10.2. *Страхователь обязан:*

10.2.1. при заключении Договора страхования сообщить Страховщику известные Страхователю обстоятельства, имеющие существенное значение для определения вероятности наступления страхового случая и размера возможных убытков от его наступления. *Существенными признаются обстоятельства*, определенно оговоренные в Договоре страхования, в заявлении на страхование и (или) в письменном запросе Страховщика;

10.2.2. сообщать Страховщику обо всех заключенных или заключаемых Договорах страхования ответственности туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора о реализации туристского продукта;

10.2.3. своевременно уплатить страховую премию в размере и порядке, определенном Договором страхования;

10.2.4. при заключении договора о реализации туристского продукта, сообщить Выгодоприобретателю дату выдачи, срок действия и номер Договора страхования, а также реквизиты Страховщика (иные реквизиты по усмотрению Страхователя).

10.2.5. в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента, когда ему стало известно обо всех существенных изменениях в обстоятельствах, сообщенных Страховщику при заключении Договора страхования, если эти изменения могут повлиять на увеличение страхового риска., сообщить Страховщику способом, обеспечивающим фиксирование текста (с указанием отправителя) и дату сообщения (по факсимильной связи, телеграммой, телефонограммой и т.п.).

10.2.6. в случае если размер страховой суммы, уменьшенный на размер страховой выплаты, оказывается менее размера финансового обеспечения, установленного законодательством Российской Федерации, не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня выплаты Страховщиком страхового возмещения, увеличить размер страховой суммы до размера не менее установленного законодательством Российской Федерации финансового обеспечения;

10.2.7. совершать другие действия, предусмотренные настоящими Правилами, и (или) Договором страхования.

10.3. *Страховщик имеет право*:

10.3.1. требовать от Страхователя предоставления информации, необходимой для оценки степени риска при заключении Договора страхования и в течение срока действия такого договора;

10.3.2. потребовать изменения условий Договора страхования или уплаты дополнительной страховой премии соразмерно увеличению степени риска, при существенном изменении обстоятельств, по сравнению с оговорёнными в Договоре страхования, заявлении на страхование или в письменном запросе Страховщика. При несогласии Страхователя с изменением условий Договора страхования или доплатой страховой премии, применять меры предусмотренные законодательством Российской Федерации;

10.3.3. проверять соответствие сообщенных Страхователем сведений действительным обстоятельствам, соблюдение Страхователем Договора страхования в течение срока его действия, иных соглашений вытекающих из указанного договора, с письменным уведомлением Страхователя о выявленных нарушениях и предлагаемых мерах по их устранению.

10.4. *Страховщик обязан*:

10.4.1. ознакомить Страхователя при заключении Договора страхования с настоящими Правилами и вручить ему после подписания указанного договора один экземпляр Правил страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

10.4.2. не разглашать сведения о Страхователе, Выгодоприобретателе и их имущественном положении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

10.4.3. выдать Страхователю, в установленном Страховщиком порядке, дубликат Договора страхования и иных документов, выданных Страхователю в случае их утраты;

10.5. Договором страхования, могут быть предусмотрены другие права и обязанности сторон, а также иные сроки уведомлений и сообщений сторон, предусмотренных Разделами 10 и 11 настоящих Правил.

11. ДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ НАСТУПЛЕНИИ СОБЫТИЯ, ИМЕЮЩЕГО ПРИЗНАКИ СТРАХОВОГО СЛУЧАЯ

11.1. При наступлении обстоятельств, повлекших или могущих повлечь предъявление требований Выгодоприобретателя о возмещении причиненных убытков, *Страхователь*:

11.1.1. надлежащим образом оформляет и сохраняет все необходимые документы, связанные с фактом причинения ущерба;

11.1.2. незамедлительно, но в любом случае не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня, когда Страхователю стало известно о произошедшем, уведомляет Страховщика по телефону, телефонограммой, телеграммой или факсимильной связью, сообщив следующие сведения:

- номер и дату Договора страхования;
- краткие сведения об обстоятельствах, приведших к причинению ущерба, с указанием по возможности всех лиц, вовлеченных в данное событие, дат, причин и характера возникновения ущерба;
- имеющиеся сведения о характере и размере причиненного ущерба.

11.1.3. незамедлительно, но в любом случае не позднее 3 (трёх) рабочих дней после получения письменного требования от Выгодоприобретателя о возмещении причиненного ущерба, уведомляет об этом Страховщика по телефону, телефонограммой, телеграммой или факсимильной связью, а также своевременно сообщает Страховщику о начале действий компетентных органов по факту причинения ущерба (расследование, вызов в суд и т. д.), информирует его о ходе расследования, судебного разбирательства и т.п.;

11.1.4. следует указаниям Страховщика по предпринимаемым действиям, после причинения ущерба;

11.1.5. предоставляет Страховщику возможность участвовать в установлении причин и размера ущерба, своевременно уведомляет Страховщика о действиях любых структур, создаваемых для установления причин и определения размера ущерба и обеспечивает участие представителя Страховщика в них;

11.1.6. согласовывает со Страховщиком все действия, направленные на возмещение полностью или частично ущерба, причинённого Выгодоприобретателю;

11.1.7. выдаёт указанным Страховщиком лицам доверенность или иные необходимые документы для защиты интересов, как Страховщика, так и Страхователя, в том числе когда Страховщик нанимает адвоката или даёт полномочия иному лицу представлять интересы в судах, иных компетентных органах (организациях), учреждениях. Страховщик имеет право, но не обязан представлять интересы Страхователя в суде или иным образом осуществлять защиту Страхователя в связи с решением спора связанного с возмещением Выгодоприобретателю реального ущерба;

11.1.8. предоставляет Страховщику возможность изучать, копировать, фотографировать любые документы, связанные с фактом причинения Выгодоприобретателю реального ущерба, а также опрашивать любое лицо, обладающее информацией об обстоятельствах причинения такого ущерба;

11.1.9. оказывает содействие Страховщику при урегулировании, в досудебном и (или) судебном порядке, предъявленных Выгодоприобретателем требований;

11.1.10. при обращении за страховой выплатой представляет Страховщику письменное заявление и надлежаще оформленные документы, подтверждающие факт наступления, причины и последствия события, имеющего признаки страхового случая, а также характер и размер ущерба;

11.1.11. обеспечивает представителям Страховщика доступ к подлинникам любых документов, имеющих отношение к факту причинения Выгодоприобретателю реального ущерба;

11.1.12. при наличии лиц, иных, чем Страхователь, ответственных за причинение Выгодоприобретателю реального ущерба, сообщает об этом Страховщику и передаёт ему все имеющиеся документы и (или) их копии, содержащие информацию об этих лицах, сообщает все сведения, необходимые для осуществления права требования к виновным лицам.

11.2. Страхователь в том числе:

11.2.1. совместно со страховщиком участвует в установлении размера и причин возникновения у Выгодоприобретателя реального ущерба;

11.2.2. запрашивает у Страховщика информацию о мерах предпринимаемых им в ходе досудебного и (или) судебного разбирательства по факту причинения Выгодопробретателю реального ущерба и ходе осуществления ему страховой выплаты.

11.2.3. по мере необходимости направляет запросы в компетентные и иные органы (организации), учреждения об обстоятельствах причинения Выгодоприобретателю реального ущерба и его размере;

11.2.4. представляет по согласованию со Страховщиком его интересы при урегулировании требований Выгодоприобретателя, ведёт от имени Страховщика переговоры, делает заявления, заключает соглашения, принимает на себя и осуществляет от имени и по поручению Страховщика ведение дел в судах, иных компетентных органах по предъявленным Выгодоприобретателем требованиям;

11.2.5. самостоятельно, в рамках имеющейся компетенции, выясняет причины и обстоятельства возникновения у Выгодоприобретателя реального ущерба.

11.3. *Страховщик* при получении уведомления о событии, имеющего признаки страхового случая:

11.3.1. при необходимости, запрашивает у Страхователя и (или) Выгодоприобретателя, иных лиц, документы, подтверждающие причины и размер реального ущерба;

11.3.2. после получения, в досудебном порядке, всех необходимых, надлежаще оформленных документов, подтверждающих факт причинения ущерба и его размер, принимает в установленном настоящими Правилами и Договором страхования порядке, решение о признании или непризнании факта наступления страхового случая;

11.3.3. после установления факта наступления страхового случая, в установленном настоящими Правилами и Договором страхования порядке, осуществляет страховую выплату.

11.4. Страховщик при наступлении события, имеющего признаки страхового случая, в том числе:

11.4.1. по мере необходимости направляет запросы в компетентные и иные органы (организации), учреждения об обстоятельствах причинения ущерба и его размере;

11.4.2. представляет по согласованию со Страхователем его интересы при урегулировании требований Выгодоприобретателя, ведёт от имени Страхователя переговоры, делает заявления, заключает соглашения, принимает на себя и осуществляет от имени и по поручению Страхователя ведение дел в судах, иных компетентных органах по предъявленным Выгодоприобретателем требованиям;

11.4.3. оспаривает размер требований к Страхователю по факту причинённого ущерба в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

11.4.4. запрашивает у Страхователя информацию, необходимую для принятия решения о признании или непризнании случая страховым, и определения размера ущерба;

11.4.5. самостоятельно, в рамках имеющейся компетенции, выясняет причины и обстоятельства наступления страхового случая;

11.4.6. принимает решение об отказе в страховой выплате в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также в случаях, указанных в разделах 4 и 13 настоящих Правил;

11.4.7. с согласия Страхователя знакомиться с его документацией.

11.5. Указанные в п.п. 11.4.1. – 11.4.5. настоящих Правил действия Страховщика не являются основанием для признания таких действий согласием Страховщика произвести страховую выплату.

11.6. *Выгодоприобретатель,* заключивший с турагентом договор о реализации туристского продукта:

при возникновении у него реального ущерба, вследствие существенного нарушения турагентом указанного договора, может обращаться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по Договору страхования непосредственно к Страховщику. При этом между туроператором и турагентом должен быть заключён договор, в силу которого турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором;

предъявляет 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.

11.7. Выгодоприобретатель, принявший решение обратиться к Страховщику за страховым возмещением:

11.7.1. в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня окончания договора о реализации туристского продукта, одновременно с направлением претензии Страхователю, уведомляет Страховщика о наступлении обстоятельств, указанных в пункте 3.3.2. настоящих Правил;

11.7.2. представляет Страховщику письменное требование (заявление) о выплате страхового возмещения, а также все необходимые, надлежаще оформленные документы, в соответствии с разделом 12 настоящих Правил.

12. СТРАХОВЫЕ ВЫПЛАТЫ

12.1. *Основанием для выплаты страхового возмещения* по договору страхования является признание Страховщиком либо установление в судебном порядке факта наступления страхового случая.

12.2. Выгодоприобретатель вправе, в пределах установленной Договором страхования, страховой суммы, предъявить Страховщику требование о выплате страхового возмещения в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

12.3. 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):

12.3.1. *требование (заявление) Выгодоприобретателя о выплате страхового возмещения* (Приложение № 4 к настоящим Правилам), в котором указываются:

12.3.2. фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);

12.3.3. дата выдачи, срок действия и иные реквизиты Договора страхования;

12.3.4. номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

12.3.5. наименование туроператора, который заключил Договор страхования;

12.3.6. 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);

12.3.7. информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта;

12.3.8. ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к Страховщику;

12.3.9. размер денежных средств, подлежащих уплате Выгодоприобретателю в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Страхователем обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Выгодоприобретателем в связи с его расходами по эвакуации;

12.4. *К требованию (заявлению) Выгодоприобретатель прилагает следующие документы:*

12.4.1. копию паспорта Выгодоприобретателя или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

12.4.2. копию договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала);

12.4.3. документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Выгодоприобретателем 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 акта,

вступившего в законную силу.

12.5. Для исполнения своих обязательств по Договору страхования, Страховщик не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных Разделом 12 настоящих Правил.

12.5.1. Все документы, предоставляемые Страховщику Страхователем или Выгодоприобретателем, должны быть составлены на русском языке. В случае если документы составлены на иностранном языке, Страхователь и (или) Выгодоприобретатель 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.

12.6. Решение о страховой выплате может быть принято Страховщиком после предоставления ему документов, подтверждающих величину реального ущерба.

12.7. После получения всех необходимых документов и сведений, предусмотренных настоящим Разделом, Страховщик принимает решение о выплате или отказе в выплате страхового возмещения:

12.7.1. 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, в соответствии с настоящим Разделом.

12.7.2. 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 Выгодоприобретателю и (или) Страхователю.

12.8. Определение размера страховой выплаты производится Страховщиком на основании полученных от Страхователя (Выгодоприобретателя, компетентных и иных органов (организаций), учреждений и т.д.) документов, подтверждающих факт причинения и размер ущерба, с привлечением, при необходимости, независимых экспертов.

12.8.1. Размер страхового возмещения определяется величиной причиненного ущерба, но не может превышать установленной Договором страхования страховой суммы.

12.8.2. При отсутствии спора между Страховщиком, Страхователем и Выгодоприобретателем о том, имел ли место страховой случай, о наличии у Выгодоприобретателя 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.

12.8.3. В случае недостижении согласия между Страховщиком, Страхователем и Выгодоприобретателем 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.

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

12.9.1. 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;

12.9.2. сумму денежных средств, причитающихся Выгодоприобретателю 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

Выгодоприобретателем в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (далее - расходы по эвакуации).

12.10. 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.

12.11. Общая сумма страховых выплат по страхованию ответственности (пункт 12.9. настоящего Раздела) не может превышать страховую сумму по договору страхования.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору страхования к Страховщику обратились одновременно более одного Выгодоприобретателя и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает страховую сумму, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к страховой сумме. Расчет производится по следующим формулам:

КФП = ССДС / ОРДВ

СВ = РЗТ * КФП,

где:

КФП - коэффициент пропорции для каждого требования (заявления) Выгодоприобретателя,

ОРДВ - общий размер денежных средств, подлежащих выплате,

ССДС – страховая сумма по Договору страхования,

СВ – страховая выплата,

РЗТ – размер реального ущерба, понесенного Выгодоприобретателем, подлежащего выплате.

В случае, если общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает страховую сумму, Страховщик формирует реестр требований Выгодоприобретателей с указанием полной суммы требований и расчётом пропорции (коэффициента) в отношении каждого требования. Данный реестр формируется в срок до 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Страховщиком первого требования (заявления) Выгодоприобретателя, но не ранее даты наступления страхового случая по каждому заявлению.

В случае, если после проведения фактических выплат по заявленным случаям, будут зафиксированы дополнительные обращения Выгодоприобретателей, то суммы, подлежащие выплате, рассчитываются аналогично приведенным формулам, за вычетом суммы уже произведенных выплат из показателя ССДС.

12.12. В тех случаях, когда ущерб Выгодоприобретателю возмещается также другими лицами (кроме Страхователя и Страховщика), Страховщик оплачивает только разницу между суммой возмещения, подлежащей выплате по Договору страхования и суммой, компенсируемой другими лицами. Страхователь и (или) Выгодоприобретатель обязан известить Страховщика о ставших им известными выплатах Выгодоприобретателю, производимых другими лицами.

12.13. Страховые выплаты, осуществляемые в соответствии с подпунктами 12.9.1., 12.9.2. настоящих Правил производятся непосредственно Выгодоприобретателю.

12.13.1. Если на основании вступившего в силу судебного акта, или по согласованию со Страховщиком, Страхователь самостоятельно компенсировал Выгодоприобретателю реальный ущерб, то по письменному заявлению Страхователя, Страховщик в соответствии с настоящими Правилами и Договором страхования, производит страховую выплату Страхователю (при условии предоставления им документов, подтверждающих возмещение реального ущерба Выгодопробретателю) в пределах произведенной им компенсации ущерба, но не более страховой суммы.

12.14. *Страховая выплата производится в соответствии* с подпунктами 12.9.1., 12.9.2. настоящих Правил – Выгодоприобретателю – путем перечисления на его банковский счет или наличными денежными средствами либо Страхователю в случае, предусмотренном подпунктом 12.13.1.настоящих Правил;

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

13. ОТКАЗ В СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЕ

13.1. Страховщик вправе отказать в страховой выплате в случаях, если Страхователь:

13.1.1. не уведомил Страховщика (или его представителя) о наступлении события, имеющего признаки страхового случая, если не будет доказано, что Страховщик своевременно узнал о наступлении страхового случая, либо, что отсутствие у Страховщика сведений об этом не могло сказаться на его обязанности произвести страховую выплату;

13.1.2 препятствовал Страховщику или его представителям в определении обстоятельств, характера и размера причиненного ущерба;

13.1.3. имел возможность, но не оформил, и (или) не представил запрошенные Страховщиком документы и сведения, необходимые для установления причин, характера страхового случая и его связи с наступившими последствиями, или представил заведомо ложные документы и сведения.

13.2. Страховщик вправе отказать в страховой выплате также в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

13.3. Отказ Страховщика произвести страховую выплату может быть обжалован Страхователем и (или) Выгодоприобретателем в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

14. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

14.1. Споры Сторон связанные с реализацией Договора страхования, разрешаются путем переговоров. При невозможности разрешить спор путём переговоров, споры разрешаются в судебном порядке.

14.2. Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Выгодоприобретателем Страхователю либо Страхователю и Страховщику совместно.

Общество с ограниченной ответственностью
Страховая компания «Цюрих»
(ООО СК «Цюрих»)

Россия, 121087, Москва, Багратионовский проезд, д. 7, корп. 11,
телефон/факс: (495) 967 1791, www.zurich.ru, e-mail: info@zurich.ru
ОГРН 1027739205240, ИНН 7710280644, КПП 775001001, ОКПО 11467443

ZURICH

«УТВЕРЖДЕНО»
Приказом ООО СК «Цюрих» № 769 от «13» сентября 2011 г.

Генеральный директор

Н.И. Клековкин

Данной памяткой ООО СК «Цюрих» информирует Вас, а также иных лиц, указанных в Договоре, о порядке обработки персональных данных. Основные условия приведены ниже.

ПАМЯТКА ОБ ОБРАБОТКЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ЛИЦ, УКАЗАННЫХ В ДОГОВОРЕ СТРАХОВАНИЯ

Настоящая памятка предназначена для уведомления лиц, указанных в договоре страхования, об обработке их персональных данных Страховщиком – ООО СК «Цюрих».

Страховщик - ООО СК «Цюрих», а также представитель, участвующий при заключении/ исполнении договора страхования, обрабатывают персональные данные лиц, указанных в договоре страхования, полученные от них самих, их представителей, в том числе от Страхователя, в целях заключения, исполнения, а также в целях реализации своих прав по договору страхования, заключенного со Страхователем.

Сбор и дальнейшая обработка Ваших персональных данных, указанных при подаче заявления для заключения договора страхования, а также при заключении договора страхования, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о страховании.

До момента заключения договора страхования Страхователь подтверждает, что проинформировал лиц, указанных в договоре, о необходимости сбора персональных данных на момент подачи заявления и/или заключения договора страхования и последующей обработки Ваших персональных данных (в том числе сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, извлечение, использование, распространение, предоставление, доступ, передачу (в том числе трансграничную, а также коллекторам/ коллекторским агентствам в случае неисполнения/ несвоевременного исполнения обязательств по оплате премии (взносов) по договору страхования), предоставленных при заключении договора, путем смешанной (автоматизированной и неавтоматизированной) обработки.

Ваши права как субъекта персональных данных определены в статье 14 Федерального закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных».

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА СТРАХОВОГО НАДЗОРА

ЛИЦЕНЗИЯ

С № 1083 77

на осуществление страхования

выдана страховой организации

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «ЦЮРИХ»
(ООО СК «ЦЮРИХ»)

Место нахождения 121087, ГОРОД МОСКВА, БАГРАТИОНОВСКИЙ ПРОЕЗД, ДОМ 7, КОРПУС 11

ОГРН 1027739205240

ИНН 7710280644

Руководитель А.П. Коваль

М.П.

Регистрационный номер по единому государственному реестру субъектов страхового дела **1083**

10 декабря 2009 года

ЗАО фирма "ЭПО", г. Москва, л.977, 2003 г., уровень "Б"