

# ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ СТРАХОВОМ СОБЫТИИ

## по программе «Страхование путешественников»

если произошла отмена поездки  
(только для Программ «Platinum», «VIP»)

**Ваша программа страхования покрывает расходы, связанные с\*:**



**отменой заранее оплаченной поездки**, если причиной отмены явились, произошедшие не раньше, чем за 10 календарных дней до начала поездки, госпитализация или уход из жизни Застрахованного или его близкого родственника / близкого родственника супруга / супруги Застрахованного в результате внезапного острого заболевания или травмы.

Близким родственником Застрахованного являются его супруг или супруга, родители, дети (в том числе усыновленные), родные братья и сестры, опекуны, попечители, усыновители, опекаемые.

В этом случае Страховщик возмещает расходы, связанные с отменой поездки (пени, штрафы, стоимость билетов и проживания, если они не могут быть возвращены Застрахованному согласно условиям договора оказания туристических услуг, перевозки, найма жилья), но не более предусмотренного лимита (2000 евро в год).

*\*Подробно ознакомиться с условиями страхования и ограничениями в покрытии можно в Вашем страховом сертификате или на сайте [www.rosbankinsurance.ru](http://www.rosbankinsurance.ru) в разделе «Программы страхования» - «Защита держателей банковских карт» - «Страхование путешественников» или в мобильном приложении (ссылку можете получить в Сервисной компании)*

## Пошаговые рекомендации при отмене поездки:

**1**

**В случае отмены поездки незамедлительно сообщите Вашему туроператору о невозможности совершить запланированную поездку / аннулируйте приобретенные услуги, если поездка была организована Вами самостоятельно**

**ВАЖНО:** получите от представителей туристической организации документы, подтверждающие факт обращения и полученные компенсации, если представители туристической организации отказывают Вам в предоставлении подобного документа, то потребуйте от них отказ в письменном виде.

**2**

### Подготовьте документы:

- Ксерокопия договора страхования или сертификат;
- Ксерокопия внутреннего паспорта / свидетельства о рождении ребенка;
- Копия документа, подтверждающего родственную связь Застрахованного и близкого родственника: свидетельство о рождении, свидетельство о браке и др.

### Если тур был куплен в турагентстве:

- Оригинал договора по предоставлению туристических услуг на соответствующую поездку;
- Оригиналы документов, подтверждающих оплату данного договора;
- Оригиналы документов, подтверждающих возврат туристической компанией части суммы денежных средств по договору по предоставлению туристических услуг (калькуляция возврата и приходный кассовый ордер);
- Оригинал справки туристической компании, оформленной на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя, о понесенных Застрахованным расходах, связанных с применением штрафных санкций за отмену поездки в соответствии с договором по предоставлению туристических услуг.

### Если поездка была организована самостоятельно:

- Оригиналы документов перевозчика, гостиницы и других организаций, услугами которых Застрахованный воспользовался для организации поездки, подтверждающие наличие убытков (расходов), связанных с аннулированием или перебронированием проездных документов, отказом от забронированного в гостинице номера и т.д.;
- Оригиналы документов, подтверждающих оплату услуг этих организаций;
- Оригиналы документов, подтверждающих расчет суммы возврата, штрафа (пени), доплаты в случае отмены или изменения бронирования;
- Оригиналы документов, подтверждающих получение возвратов ранее оплаченных сумм от перевозчика, гостиницы и других организаций, услугами которых Застрахованный воспользовался для организации поездки.

**В зависимости от причины отмены поездки дополнительно необходимо предоставить документы для установления характера страхового случая, а именно:**

**В случае смерти:**

- Нотариально заверенная копия свидетельства о смерти,
- Ксерокопия официального документа, содержащего причину смерти: медицинское свидетельство о смерти и/или справка о смерти органа ЗАГС или другой документ, устанавливающий причину смерти, протокол судебно-медицинского исследования трупа.

**В случае незапланированной госпитализации:**

- Ксерокопия выписки из медицинской карты (истории болезни), выписного эпикриза, заключения медицинского учреждения, проводившего лечение, заверенные печатью данного медицинского учреждения, с указанием диагноза, назначенного лечения, обстоятельств поступления в стационар, даты поступления и даты выписки.

В редких случаях мы можем запрашивать [дополнительные документы](#), указанные в Правилах страхования.

### **3 Заполните заявление на выплату возмещения**

Форму заявления можно скачать на сайте [www.rosbankinsurance.ru](http://www.rosbankinsurance.ru) в разделе «В помощь клиенту» → «Полезные документы» → «Страхование путешественников»

**ВАЖНО:** Если случай произошёл с несколькими Застрахованными лицами, должно быть заполнено отдельное заявление от каждого лица.

### **4 Направьте сканы или фото документов**

по электронной почте [claims.ru@allianz.com](mailto:claims.ru@allianz.com) или **через мобильное приложение Сервисной компании** (ссылку на приложение Вы можете получить в Сервисной компании)

В течение 2 рабочих дней мы рассмотрим сканы документов и подтвердим их комплектность до того, как Вы отправите оригиналы.

### **5 Направьте оригиналы документов**

Если сумма расходов превышает эквивалент 500 евро необходимо направить оригиналы документов любым удобным способом (по Почте России или курьером) по адресу: **127473, Россия, г. Москва, ул. Селезневская, 32.**

Если Вы планируете принести документы лично, просьба предварительно обязательно связаться с Сервисной компанией по тел. **8-800-511-03-26/ 8-495-139-01-26** и обязательно сообщить день и планируемое время визита.

**Мы обязательно проинформируем Вас о решении в течение 8 рабочих дней**