

# Общая памятка потребителя страховых услуг АО «ЕРВ Туристическое Страхование»

## Что такое страховая программа “EVENT”?

Страховая программа “EVENT” — программа страхования, которая предусматривает компенсацию расходов, связанных с вынужденным отказом от посещения культурных и/или культурно-массовых мероприятий на территории РФ.

## Возмещение расходов производится в случаях:



Амбулаторного лечения (больничный лист)\*



Экстренной госпитализации\*



Получения травм



Особо опасных инфекций\*\*



Смена места жительства более 100 км



Иное

Полный перечень рисков указывается в Договоре страхования (полисе).

(\*) страхование распространяется на Застрахованное лицо в случае заболевания его близких родственников, близких родственников супруги/супруга Застрахованного лица, а также на Компаньона Застрахованного лица по посещению мероприятия; Близкие родственники – отец, мать, дети, законный супруг или супруга, родные братья и сестры, внуки, бабушки и дедушки.

\*\* согласно Приказу Минздрава РФ "О введении в действие Перечня инфекционных заболеваний, требующих проведения мероприятий по санитарной охране территории Российской Федерации».

## Не являются страховыми случаями, не принимаются на страхование и не возмещаются:



Расходы, связанные возмещение морального вреда, упущенной выгоды, социальных компенсаций, штрафов, процентов

Расходы, связанные с противоправными, умышленными действиями, самоубийством

Расходы не отраженные и/или отдельно не оговоренные в Договоре страхования, плановое лечение, паллиативная мед. помощь.

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

Расходы, в следствие военных действий, массовых беспорядков, мятежей, забастовок

## ВАЖНО!

Приведен не полный перечень покрываемых расходов и исключений из страхового покрытия. С подробной информацией о страховых рисках и принимаемых на страхование расходах можно ознакомиться в Правилах страхования имущественных интересов граждан, посещающих культурные и/или культурно-массовые мероприятия (далее Правила), либо в разделе «Продукты» сайта ERV: <http://www.erv.ru/products>

## Где действует страховое покрытие?

Страховое покрытие распространяется на территории РФ, если иное не предусмотрено Договором страхования (полисом).

## Период (срок) страхования.

Период времени, начиная с момента заключения договора страхования в пользу Страхователя до времени начала Мероприятия, указанного в билете, в том числе, если Мероприятие было перенесено на другие сроки, отличные от указанных в билете.

### Заключение Договора страхования

Договор страхования может заключить только дееспособное лицо, достигшее 18-ти летнего возраста. Страхователь, он же Застрахованное лицо, по договору является Выгодоприобретателем. Количество сопровождающих лиц Застрахованного лица ограничено и не может превышать 4 (Четырех) человек.

Договор страхования 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. 5.5. Правил), иную необходимую информацию и/или документы.

Страхователь в обязательном порядке перед заключением Договора страхования и оплаты страховой премии должен ознакомиться с Правилами.

### Расторжение Договора страхования

Договор страхования расторгается по основаниям предусмотренным законодательством РФ и/или пп. 5.7., 5.8., 5.9., Правил.

Страхователь должен обратиться за расторжением Договора страхования непосредственно в ту компанию, где приобретался полис страхования или к Страховщику.

### «Период охлаждения»

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

В случае, если Страхователь отказывается от Договора страхования в течение периода охлаждения до его вступления в силу, то Страховщик возвращает уплаченную страховую премию в полном объеме. Если отказ от Договора страхования происходит после вступления Договора в силу, то Страховщик удерживает часть страховой премии, пропорционально не истекшему сроку действия Договора и размер расходов на ведение дела.



Подробнее: см. П. 5 — «Договор страхования: заключение и прекращение» Правил.

## 10 дней

Срок возврата страховой премии с даты получения Страховщиком письменного заявления Страхователя об отказе от Договора.

## 14 дней

Срок, в течение которого Страхователь может отказаться от Договора страхования и вернуть страховую премию, либо ее часть.

СМ. ПОДРОБНЕЕ:

[«Период охлаждения в страховании» \(ЦБ РФ\)](#)

<https://www.cbr.ru/static/finprosvet/period14/index.html>

## Если мероприятие перенесено на другую дату

Договор страхования (страховой полис) будет действовать при переносе Мероприятия на иную дату. Время страхования продлевается до времени начала Мероприятия, на которое Мероприятие назначено вместо запланированного, при условии предоставления Страхователем подтверждения переноса данного Мероприятия его организаторами. Если новая дата Мероприятия не устраивает Страхователя и/или Сопровождающих лиц, Страхователь вправе обратиться за расторжением Договора страхования непосредственно к электронному сервису, в котором приобретался билет.

- [www.crocus-hall.ru](http://www.crocus-hall.ru) по телефону +7 (499) 550-00-55
- [www.vegas-hall.ru](http://www.vegas-hall.ru) по телефону +7 (499) 550-00-55

## Оплата страховой премии и порядок ее расчета

Страхователь уплачивает страховую премию одновременно при заключении Договора страхования. Без оплаты страховой премии Договор (полис) считается не вступившим в силу и ответственность Страховщика не наступает. Страховая премия рассчитывается, исходя из размера страховой суммы (стоимости приобретенных билетов).

### Франшиза

Франшиза — невозмещаемая часть расходов, которая может быть предусмотрена как по группе страховых рисков, так и в отношении отдельного риска. Франшиза может быть условной или безусловной и устанавливается как в процентах к размеру расходов, так и в абсолютной величине.

При стоимости билета **более 5000 рублей** на одного чел., страховая выплата уменьшается на размер безусловной франшизы — **15%** от стоимости билета, согласно условиям договора страхования.

**При условной франшизе** — Страховщик возмещает расходы полностью при превышении размера расходов суммы франшизы;

**При безусловной (вычитаемой) франшизе**, во всех случаях возмещаются расходы за вычетом суммы франшизы по каждому Застрахованному лицу.

## Какой срок уведомления Страховщика о наступившем страховом случае?

### Сроки страховой выплаты.

Застрахованное лицо вправе обратиться к Страховщику с заявлением на получение страховой выплаты в течение **2 лет** с даты страхового события и приложить документы согласно п. 18 Правил.

Страховщик рассматривает предоставленные документы в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения всех документов и по истечении этого срока, в течение 10 (десяти) рабочих дней, принимает решение о страховой выплате (составляет и подписывает Страховой акт) либо направляет Застрахованному лицу мотивированный отказ.

Выплата страхового возмещения производится в течение **5 (пяти) рабочих дней** после принятия решения.

Отказ в страховой выплате направляется Застрахованному лицу в течение **3 (трех) рабочих дней** со дня принятия решения.

**С подробной информацией о действиях Застрахованного и Страховщика при страховом случае, о перечне необходимых документов на выплату можно ознакомиться в соответствующих**

Если Застрахованное лицо не предоставило необходимые для выплаты документы, либо оформило их ненадлежащим образом, то Страховщик в течение **15 рабочих дней** уведомляет об заявителе с указанием перечня недостающих документов.

При этом, срок рассмотрения документов и принятия решения исчисляется с даты предоставления последнего из недостающих или неверно оформленных документов.

# 30 рабочих дней

Общий срок урегулирования страхового события

### **Как рассчитывается страховая выплата?**

Расходы, связанные с невозможностью возвратить входной билет на мероприятие, которое Застрахованный планировал посетить, включают в себя номинальную стоимость входного билета и комиссию билетного агентства/билетной кассы (стоимость билета), понесенные Страхователем в случаях, предусмотренными Правилами.

При этом не возмещаются расходы в связи с оплатой курьерской доставки купленных Входных билетов.

Налог при осуществлении страховой выплаты не рассчитывается.

### **Куда и как направлять документы на выплату?**

Документы на выплату можно предоставить двумя способами:

#### Обратиться лично:

г. Москва, метро Цветной Бульвар, Большой Каретный пер., д.20, строение 3, подъезд 1, 2, 3 этаж.  
(компания «Савитар Групп»)

Часы работы: пн.-пт. с 10.00 до 19.00 ч.

суббота, воскресенье - выходные

Тел. (495) 987 17 75

#### Направить документы почтой по адресу:

Российская Федерация, 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01

### **Как обратиться в ERV?**

Обратиться в АО «ERV Туристическое Страхование» с претензией (жалобой или обращением по качеству обслуживания, действиям сотрудников и т.д.) можно:

- на бумажном носителе при личном обращении
- в виде почтового отправления по адресу: **Российская Федерация, 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01.**
- через форму обратной связи на сайте [erv.ru](http://erv.ru)
- путем направления на электронный адрес приема обращений [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 страховую организацию.*

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

- Фамилия, имя, отчество (для физических лиц);
- Наименование (для юридических лиц);
- Почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон;
- Подтверждение полномочий представителя или адвоката при подаче ими обращений от имени получателя страховых услуг;

- Подпись для обращений на бумажном носителе. Для получателей страховых услуг - юридических лиц необходимо указание фамилии, имени, отчества лица, подписавшего обращение и подтверждение полномочий данного подписанта о представлении интересов юридического лица.

При отсутствии следующей информации обращение получателя страховых услуг может быть оставлено без ответа:

- 1) в обращении недостаточно данных для определения получателя страховых услуг;
- 2) текст обращения не поддается прочтению;
- 3) 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;
- 4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страховой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страховой организации, а также членов их семей;
- 5) обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- 6) из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

#### **О компании АО «ЕРВ Туристическое Страхование»**

**Полное наименование:** Акционерное Общество «ЕРВ Туристическое Страхование»

**Фирменное наименование:** ERV

**Телефон:** +7(495) 626-58-00

**Для регионов России:** 8-800-700-63-52

**Адрес:** Российская Федерация, 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01.

**Сайт:** <https://www.erv.ru>

**Рейтинг:** ruAA- (Эксперт РА)

**Членство в СРО:** АО «ЕРВ Туристическое Страхование» с 06 декабря 2016 г. является членом саморегулируемой организации Всероссийского Союза Страховщиков (реестровый номер 059).

Сведения о страховой группе, в состав которой входит страховая организация: АО «ЕРВ Туристическое Страхование» – член группы ETI (European Travel Insurance), которая в свою очередь является частью самой крупной сети туристических страховщиков в Европе. В нее входят 20 страховых компаний, расположенных в 20 европейских столицах.

**Орган надзора:** Центральный Банк Российской Федерации (ЦБ РФ) является органом, осуществляющим полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью страховых организаций

Официальный сайт <http://cbr.ru>

Адрес: ул. Неглинная, 12, Москва, 107016

Телефоны: 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России),

+7 499 300-30-00 (круглосуточно, по рабочим дням),

#### **Защита прав потребителей финансовых услуг**

Получатель страховых услуг может использовать следующие способы защиты своих прав и интересов при досудебном урегулировании:

Обращение в страховую организацию;

Обращение в ВСС или в Центральный Банк Российской Федерации;

Обращение к Финансовому уполномоченному по урегулированию спора до 500 000 рублей с 28.11.2019.

В остальных случаях:

Судебное урегулирование - получатель страховых услуг имеет право обратиться с соответствующим заявлением в суды общей юрисдикции.

#### **Глоссарий терминов**

**Культурно и/или культурно-массовое мероприятие**— культурно-развлекательные, концертные, театрально-зрелищные, культурно-просветительские, зрелищно-развлекательные, спортивные и иные аналогичные виды мероприятий, организованные театрами, кинотеатрами, цирками, выставочными залами, концертными залами, клубами, парками отдыха, спортивными аренами, стадионами и т.п. и проходящие на территории Российской Федерации.

**Страховая премия** — плата за страхование, которую Страхователь (Выгодоприобретатель) обязан уплатить в порядке и в сроки, установленные Договором страхования.