**Порядок выплаты страхового возмещения**

**1.1.1.** Страховщик производит возмещение расходов, понесенных Застрахованным в связи со Страховым случаем, в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами.

**1.1.2.** Получателем страхового возмещения (выгодоприобретателем) выступает Застрахованный. В случае недееспособности или смерти Застрахованного страховое возмещение выплачивается наследникам (опекунам) застрахованного.

**1.1.3. При обращении за возмещением по риску *«медицинские и иные непредвиденные расходы»* Страхователь/Застрахованный предоставляет Страховщику следующие документы:**

* письменное заявление, содержащее полную информацию о страховом случае, дате обращения в Сервисную компанию, а в случае не обращения в Сервисную компанию – о причине не обращения;
* документ, удостоверяющий личность заявителя;
* страховой полис или сертификат и документ, подтверждающий своевременную и полную оплату страховой премии;
* медицинский отчет, выписку из истории болезни или другой медицинский документ с указанием ФИО пациента, даты обращения, диагноза и перечнем оказанных услуг на бланке врача/медицинского учреждения, при травме - результаты теста на алкоголь или указание в медицинском отчете о признаках употребления алкоголя;
* счета от врача и/или из лечебного учреждения, с подтверждением оплаты;
* счета и чеки из аптеки с указанием перечня приобретенных медикаментов, рецепты, выписанные врачом на бланке врача или лечебного учреждения;
* в случае ДТП, если Застрахованный управлял транспортным средством, то копию прав соответствующей категории, полицейский протокол, решение суда с указанием виновника ДТП, если Застрахованный был пассажиром, пешеходом, то полицейский рапорт и решение суда с указанием виновника ДТП;
* счета за телефонные переговоры с Сервисной компанией в связи со страховым случаем, квитанции об оплате проезда с указанием фамилии и имени Застрахованного, маршрута и даты поездки (отель – врач, врач – отель);
* документы от ЛПУ, спасателей, санитарной авиации, полиции, свидетелей происшествия, вспомогательных служб, сотрудников отеля, туристического агентства (туроператора) по требованию Страховщика, позволяющие объективно установить факт наступления страхового случая и определить размер понесенных расходов;
* нотариально заверенную доверенность от Застрахованного на представление интересов в Страховой компании, если получатель выплаты не является лицом, с которым произошел страховой случай.

**1.1.4. При обращении за возмещением расходов по посмертной репатриации тела застрахованного лицо, оплатившее расходы по репатриации предоставляет:**

* письменное заявление, содержащее полную информацию о страховом случае;
* страховой полис или сертификат и документ, подтверждающий своевременную и полную оплату страховой премии;
* документы, удостоверяющие личность лица, оплатившего расходы по репатриации;
* нотариально заверенную копию свидетельства о смерти;
* копию медицинского свидетельства о смерти или иного официального документа с информацией о причинах смерти;
* документы, подтверждающие расходы по репатриации, подлежащие покрытию в соответствии с пунктом 8.1.3. настоящих Правил;
* документы от ЛПУ, спасателей, санитарной авиации, полиции, свидетелей происшествия, вспомогательных служб, сотрудников отеля, туристического агентства (туроператора) по требованию Страховщика, позволяющие объективно установить факт наступления страхового случая и определить размер понесенных расходов (медицинский отчет, результаты теста на алкоголь, водительские права, полицейский протокол, объяснения свидетелей);
* нотариально заверенную доверенность от лица, понесшего расходы по посмертной репатриации Застрахованного на представление интересов в Страховой компании, если получатель выплаты не является лицом, понесшим возмещаемые расходы.

**1.1.5. При обращении за возмещением расходов, понесенных в связи с невозможностью совершить заранее оплаченную поездку Застрахованный предоставляет:**

* письменное заявление, содержащее полную информацию о страховом случае;
* страховой полис или сертификат и документ, подтверждающий своевременную и полную оплату страховой премии;
* платежный документ установленной формы, подтверждающий своевременную и полную оплату тура (турпутевка, кассовый чек или иной платежный документ, форма которого установлена Соглашением между туроператором и Страховщиком);
* квитанцию об уплате консульского сбора в случае, если он не был включен в договор с туристической организацией;
* оригинал договора с туристической организацией;
* оригинал ваучера на проживание в отеле;
* письменное подтверждение от туристической организации размера удержанных в соответствии с договором штрафных санкций на фирменном бланке за подписью и печатью Генерального директора и Главного бухгалтера;
* документы, подтверждающие наступление страхового случая:
* при невозможности совершить поездку вследствие острого заболевания или травмы Застрахованного – выписка из истории болезни (в случае стационарного лечения), заверенная подписью и печатью Главного врача ЛПУ; выписка из медицинской карты с заключением клинико-экспертной комиссии или врачебной комиссии (лечащий врач и руководитель) ЛПУ, заверенные печатью ЛПУ, о том, что в течение указанного периода времени планируемая поездка противопоказана Застрахованному с указанием сроков и причин, заверенная подписью и печатью Главного врача ЛПУ;
* при невозможности совершить поездку вследствие смерти Застрахованного или его/ее близкого родственника – нотариально заверенная копия свидетельства о смерти; документы, подтверждающие родственную связь Застрахованного с умершим;
* при невозможности совершить поездку вследствие необходимости ухода за близкими родственниками Застрахованного – заверенная работодателем копия листка нетрудоспособности и заключение клинико-экспертной комиссии или врачебной комиссии (лечащий врач и руководитель) ЛПУ, заверенные печатью ЛПУ, ЛПУ о том, на какой срок родственнику Застрахованного необходим неквалифицированный уход, а также документы, подтверждающие родственную связь Застрахованного с заболевшим;
* при невозможности совершить поездку вследствие судебного разбирательства, возбуждения уголовного дела – заверенная судебным органом копия судебной повестки или постановление о привлечении в качестве обвиняемого;
* при отказе в получении въездной визы – оригинал загранпаспорта, официальный отказ консульской службы посольства;
* при задержке в получении въездной визы - паспорт застрахованного, содержащий информацию о дате получения визы, а также официальные документы туроператора, подтверждающие своевременную передачу в консульство документов Застрахованного (почтовая накладная или письмо консульства/туроператора на официальном бланке с подписью и печатью уполномоченного лица).
* в случае гибели или повреждения недвижимого имущества, находящегося в собственности у застрахованного: акты или справки из органов внутренних дел, пожарного надзора или эксплуатационных и аварийных служб, подтверждающие факт, время и место наступления события
* платежные документы, подтверждающие факт возврата части денежных средств от туроператора
* документы от ЛПУ, спасателей, санитарной авиации, полиции, свидетелей происшествия, вспомогательных служб, сотрудников отеля, туристического агентства (туроператора) по требованию Страховщика, позволяющие объективно установить факт наступления страхового случая и определить размер понесенных расходов;

**1.1.6. При обращении за возмещением расходов, понесенных в связи с досрочным прерыванием поездки Застрахованный предоставляет:**

* письменное заявление, содержащее полную информацию о страховом случае;
* страховой полис или сертификат, документ, подтверждающий своевременную и полную оплату страховой премии;
* платежный документ, установленной формы, подтверждающий своевременную и полную оплату тура (турпутевка, кассовый чек или иной платежный документ, форма которого установлена Соглашением между туроператором и Страховщиком);
* оригинал договора с туристической организацией, лист бронирования;
* письменное подтверждение от туристической организации размера удержанных в соответствии с договором штрафных санкций на фирменном бланке за подписью и печатью Генерального директора и Главного бухгалтера;
* документы, подтверждающие наступление страхового случая:
* в случае медицинской эвакуации застрахованного: заключение врача о причинах и сроках эвакуации на бланке медицинского учреждения или Сервисной компании;
* в случае смерти близкого родственника: нотариально заверенная копия свидетельства о смерти, документы, подтверждающие родственную связь Застрахованного с умершим;
* в случае гибели или повреждения недвижимого имущества застрахованного: акты или справки из органов внутренних дел, пожарного надзора или эксплуатационных и аварийных служб, подтверждающие факт, время и место наступления события;
* в случае вызова в суд: заверенная судебным органом копия судебной повестки;
* документы от ЛПУ, спасателей, санитарной авиации, полиции, свидетелей происшествия, вспомогательных служб, сотрудников отеля, туристического агентства (туроператора) по требованию Страховщика, позволяющие объективно установить факт наступления страхового случая и определить размер понесенных расходов;

**1.1.7. При обращении за возмещением расходов, понесенных в связи с утратой/задержкой зарегистрированного багажа, Застрахованный предоставляет следующие документы:**

* письменное заявление, содержащее полную информацию о страховом случае;
* страховой полис или сертификат и документ, подтверждающий своевременную и полную оплату страховой премии;
* билет, багажную квитанцию и/или багажную бирку;
* оригинал акта утраты/задержки багажа, составленный правомочными органами (представителями организации-перевозчика).
* документы, подтверждающие приобретение вещей первой необходимости с указанием перечня приобретенных товаров

**1.1.8.** Все документы, подтверждающие размер расходов (счета, чеки, квитанции), и оплату понесенных расходов должны быть предоставлены в подлинниках или надлежаще заверенных копиях.

**1.1.9.** После исполнения Застрахованным (Страхователем) требований Правил и условий договора страхования, связанных с наступлением события, имеющего признаки страхового случая, Страховщик рассматривает заявление Застрахованного (Страхователя) о наступлении страхового случая с приложенным необходимым комплектом документов, предусмотренных п. 1.1.3., 1.1.4., 1.1.5., 1.1.6 и 1.1.7. настоящих Правил по определенному событию, в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения последнего документа и в течение указанного срока составляет и подписывает Страховой акт.

В течение указанного срока Страховщик обязан принять решение по произошедшему событию путем подписания Страхового акта и совершения следующих действий:

* либо произвести выплату страхового возмещения;
* либо направить мотивированный отказ в выплате.

**1.1.10.** Страховщик вправе проводить проверку предоставленных документов и запрашивать дополнительные сведения у Застрахованного и/или организаций, располагающих информацией об обстоятельствах страхового случая, Страховщик имеет право запросить у Застрахованного перевод на русский язык документов, подтверждающих наступление страхового случая, представленных на иностранных языках.

**1.1.11.** Страховщик имеет право на ознакомление с медицинской документацией Застрахованного, отражающей его историю заболевания, физическое и психическое состояние, диагноз, ход и прогноз результатов лечения, касающегося причин обращения.

**1.1.12.** В случае предоставления Застрахованным или лицом, представляющим его интересы, фальсифицированных документов на выплату страхового возмещения, Страховщик имеет право отказать в выплате страхового возмещения.

**1.1.13.** Расчет и выплата страхового возмещения производится:

* по риску *«медицинские и иные непредвиденные расходы» -* в рублях по курсу иностранных валют ЦБ РФ на дату оплаты Застрахованным расходов, связанных со Страховым случаем, в соответствии с предоставленными документами;
* по рискам «*расходы, понесенные Застрахованным, в случае невозможности совершить заранее оплаченную поездку», «расходы, понесенные Застрахованным в случае досрочного прерывания поездки»* и *«расходы, понесенные в* *связи с утратой/задержкой зарегистрированного багажа»* - в рублях по курсу иностранных валют ЦБ РФ на дату страхового случая;

**1.1.14.** Днем выплаты считается день списания денежных средств с расчетного счета Страховщика или день получения Застрахованным денег в кассе Страховщика.

**1.1.15** Необоснованный отказ Застрахованного от выполнения предписаний Страховщика или Сервисной компании влечет за собой отказ Страховщика от выплаты страхового возмещения, в порядке и сроки, установленные в п. 1.1.9. Правил

**1.2.** Страховщик имеет право отсрочить выплату страхового возмещения в случае:

**1.2.1.** возникновении спора в правомочности Застрахованного на получение

страхового возмещения до предоставления неопровержимых доказательств

**1.2.2.** если по фактам, связанным с наступлением страхового случая, соответствующими органами внутренних дел возбуждено уголовное дело, начат судебный процесс или проводятся административное расследование против застрахованного или его уполномоченных лиц, а также ведется расследование обстоятельств повлекших расходы до момента завершения расследования (процесса) или судебного разбирательства и установления невиновности Застрахованного;

**1.2.3.** Запрос страховщиком необходимых документов у третьих лиц согласно п.7.5.2 Правил.