

Как возместить понесенные расходы по несостоявшейся поездке:

1. **Расходы не превышают в рублевом эквиваленте 20 000 рублей:** — возместить расходы можно дистанционно, направив необходимые документы* по электронной почте ООО «СК Согласие» case_report@soglasie.ru
2. **Расходы превышают в рублевом эквиваленте 20 000 рублей:** одним из удобных способов ниже:
 1. Посетив по предварительной записи один из наших филиалов, уполномоченных вести прием документов.
 - Адреса филиалов: <https://www.soglasie.ru/offices/all>Телефоны для уточнения информации по работе офисов и записи на подачу заявлений и документов на возмещение денежных средств:
 - 8 (800) 755-00-01 (все регионы)
 - 8 (495) 739-01-01 или 8 (497) 739-01-01 (Москва и Московская область)В Москве и Московской области документы принимаются по адресу: Москва, м. Кожуховская, 2-й Южнопортовый пр., д. 18, стр. 9 (также по предварительной записи).
2. Направив заявление и пакет документов почтой РФ по адресу: 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42, Страховая Компания «Согласие», Урегулирование убытков, выезжающих за рубеж.

*Документы на рассмотрение возмещения должны быть направлены Страховщику в течение 35 календарных дней после возвращения из поездки (в соответствии с проездными документами), если иное не согласовано со Страховщиком.

Требования к скан-образам и направляемым Страховщику документам:

Сканированные документы должны быть удовлетворительного качества, в том числе: в цвете оригинала, текст документа разборчив к прочтению. Документы, которые не удовлетворяют этим требованиям, к рассмотрению не принимаются.

Все документы должны быть отсканированы целиком, без обрезания краев страниц, а также без применения графических редакторов изображений, за исключением опции изменения яркости и контрастности документов (в случае, если оригинал документа блеклый).

Сканированные документы должны быть прикреплены «вложенными» файлами (без вставки документов в «тело» письма). Формат принимаемых электронных документов: *.pdf, *.jpeg, *.tiff; для архивов файлов: *.rar, *.zip, *.7z.

Объем вложений к одному письму, направленному Страховщику, не должен превышать 30 МБ, в противном случае оно будет отклонено почтовым сервером и

не будет доставлено Страховщику. В случае превышения данного объема в 30 МБ, документы направляются Страховщику в виде нескольких писем.

Ссылки и документы, размещенные в облачных хранилищах Заявителя, не принимаются к рассмотрению.

В особых случаях Страховщик может направить по запросу Заявителя ссылку для размещения документов большого объема, которые невозможно разделить и направить отдельными письмами, в корпоративном облаке Страховщика в зашифрованном виде. Для этого Заявитель направляет соответствующий запрос в свободной форме по электронной почте case_report@soglasie.ru, указав ФИО Заявителя в теме или тексте письма для создания персональной папки и доступа Заявителю в корпоративном облаке Страховщика.

Перечень документов для возмещения денежных средств по программе страхования «Невозможность совершить поездку»^{1,2}:

1. Заполненный и подписанный [бланк заявления](#) на страховую выплату от имени Заказчика тура.
2. Паспорт РФ Заявителя и Получателя выплаты (разворот страницы паспорта с фотографией и пропиской).
3. Загранпаспорта всех невыехавших участников тура (все страницы, включая пустые) — скан-копии могут быть высланы на адрес электронной почты Страховщика case_report@soglasie.ru (в теме письма указать ФИО заявителя; максимальный размер вложения в одно письмо — не более 30 МБ). В заявлении при этом указать, что копия загранпаспортов направлена по электронной почте).
4. Договоры страхования (полисы) ООО «СК «Согласие» с Условиями страхования (приложениями) всех участников тура — обычно 17 страниц.
5. Договор о предоставлении туристских услуг.
6. Документы, подтверждающие оплату тура в полном размере (квитанции, чеки, туристическая путевка, банковские выписки и пр.).
7. Иные документы по туру (авиабилеты, ваучер на отель/трансфер, круизные документы и т.д.), выданные турагентом или оформленные самостоятельно при организации поездки.
8. Справка из турагентства о сумме произведенного возврата Заказчику тура после его аннуляции.
9. Полные реквизиты банка Получателя выплаты с указанием номера рублевого лицевого счета (рекомендуется направлять выписку с реквизитами из личного кабинета банка).

¹ Все документы предоставляются/направляются Страховщику в оригинале или в виде заверенных копий.

² При отправке пакета документов почтой РФ Страховщику направляются копии паспортов, отправлять оригиналы внутренних и загранпаспортов, иных документов, удостоверяющих личность или родство участников тура, не требуется. В случае, если документы подаются через офис Страховщика, данные документы предъявляются уполномоченному сотруднику Страховщика, ведущему прием документов, для сканирования и приобщения скан-образов данных документов к Заявлению.

Дополнительно к п. № 1-9:

При невыезде по причине заболевания/травмы/смерти:

1. В случае амбулаторного лечения/нахождения в карантине:
 - а) **выписка из медицинской карты амбулаторного больного** по поводу заболевания/травмы, оформленная надлежащим образом, с описанием обстоятельств обращения за медицинской помощью, указанием даты начала заболевания, диагноза, данных выполненных диагностических исследований и лечебных мероприятий, а также данных рекомендаций;
 - б) **копия медицинской карты амбулаторного больного** по месту наблюдения за запрашиваемый период времени, оформленная в соответствии с требованиями Минздрава РФ и заверенная надлежащим образом (страницы пронумерованы, заверены и прошиты) уполномоченным сотрудником медицинской организации;
2. В случае стационарного лечения/нахождения в карантине: **выписка из медицинской карты стационарного больного (выписной эпикриз)**, оформленная надлежащим образом, с описанием обстоятельств обращения за медицинской помощью, указанием даты начала заболевания, данных выполненных диагностических исследований, лечебных мероприятий, установленных диагнозов, а также данных при выписке рекомендаций – оригинал или заверенная копия;
3. Листок нетрудоспособности (при наличии) – копия;
4. Документы, подтверждающие родство (при невыезде близких родственников или по причине болезни/травмы/смерти близкого родственника, не являющегося участником тура) — копия свидетельства о рождении, браке и т.д.;
5. В случае смерти участника тура или близкого родственника участника тура — свидетельство о смерти – копия;
— нотариальное свидетельство о вступлении в право на наследство по Договору страхования ООО «СК «Согласие» (указать номер) заявителя – копия предоставляется в случае смерти заказчика тура;
6. Иные документы, имеющие отношение к страховому событию (при необходимости или по запросу Страховщика).

Важно: в рамках рассмотрения предоставленного пакета документов Страховщик самостоятельно делает запрос туроператору и получает необходимые документы, подтверждающие фактически понесенные туристами расходы в рамках приобретенного тура при отмене поездки. Предоставлять финансовое письмо туроператора о фактически понесенных расходах не требуется.

При невыезде по причине отказа в визе/задержки визы (паспорта):

1. Бланк официального отказа консульской службы — оригинал.
2. Договор на оказание визовых услуг с подтверждением его оплаты (при самостоятельной подаче документов на получение визы) — оригинал.
3. Заполненная анкета на получение визы (при наличии) — копия.

4. Документы, подтверждающие оплату визового сбора (при самостоятельной подаче документов на получение визы) — оригинал.
5. Письмо из Консульства/официального визового центра с датой записи на прием — копия.
6. Справка из консульства /официального визового центра с датами получения пакета документов от Заявителя и выдачи обратно на руки паспорта — оригинал.
7. Иные документы, справки, поданные на визу — при наличии или по запросу Страховщика.

При невыезде по причине судебного разбирательства:

1. Документ, подтверждающий факт участия Застрахованного лица в судебном разбирательстве (судебном заседании): судебная повестка/извещение о вызове в суд с отметками, подтверждающими участие Застрахованного лица в судебном заседании; справка из суда — оригинал.
2. Распечатка с сайта суда с информацией о движении дела и его номере.

При невыезде по причине гибели имущества:

1. Документы из компетентных органов (пожарной охраны, органов внутренних дел, аварийных служб) подтверждающие факт причинения ущерба имуществу Застрахованного лица — оригинал.
2. Документы из экспертных организаций, подтверждающие размер причиненного ущерба имуществу Застрахованного лица — оригинал.

При невыезде по причине прохождения срочной военной службы по призыву:

1. Повестка о призыве Застрахованного лица на срочную военную службу по призыву или на военные сборы, оформленная в установленном порядке — оригинал.
2. Документ, подтверждающий прибытие к месту выполнения воинских обязанностей — оригинал.

При невыезде по причине задержки вылета/отмены рейса:

1. Справка о задержке вылета/отмене рейса от компании-перевозчика с указанием причины задержки вылета/отмены рейса.
2. Билет (билеты) по маршруту поездки, принятые на страхование;
3. Посадочный талон (талоны) — при наличии.

При частичной аннуляции тура по причине задержки вылета/отмены авиарейса:

1. Справка о задержке вылета/отмене авиарейса от компании-перевозчика с обязательным указанием причины задержки вылета/отмены авиарейса.
2. Первичный билет (билеты) по маршруту поездки согласно договору о реализации туристского продукта/туристских услуг, принятый на страхование; при наличии — посадочный талон (талоны).

3. Альтернативные билет (билеты) и посадочный талон (талоны) по маршруту поездки согласно договору о реализации туристского продукта/туристских услуг.
4. Документ, подтверждающий оплату проживания в отеле на время ожидания альтернативного рейса.
5. Документ, подтверждающий оплату трансфера до отеля на территории страхования.

При досрочном возвращении из поездки:

1. Документы, подтверждающие необходимость досрочного возвращения:
 - - в случае смерти близкого родственника — свидетельство о смерти — копия;
 - - в случае стационарного лечения близкого родственника — выписка из медицинской карты стационарного больного (выписной эпикриз), оформленная надлежащим образом — оригинал/заверенная копия.
2. Документы о родстве, о смене ФИО (свидетельство о рождении, о браке и т.д.) — копия.
3. Первичные проездные документы (билеты) для возвращения из тура/поездки, принятые на страхование — оригинал или копия.
4. Альтернативные (фактические) проездные документы (билеты) для досрочного возвращения из тура/поездки по маршруту поездки согласно первичным проездным документам (билетам) — оригинал или электронная версия.
5. Посадочные талоны — оригиналы.
6. Счет со стоимостью новых билетов — оригинал.
7. Финансовые документы по оплате новых билетов (чек, квитанция, банковская выписка) — оригинал или электронный чек.
8. Справка от компании-перевозчика об обмене/возврате первичных проездных документов с указанием суммы к возврату по первичным проездным документам — оригинал.

Страховщик оставляет за собой право запросить у Заявителя оригинальный полный комплект документов, даже если заявленные расходы не превышают 20 000 рублей.

Важно:

ООО «СК «Согласие», в зависимости от произошедшего события, условий Договора и Правил страхования, имеет право запросить иные документы, необходимые для урегулирования заявленного события.

Условиями Договора страхования (п. 6.3 Правил страхования) может быть предусмотрена безусловная франшиза (unconditional deductible) — часть убытка, которая не подлежит возмещению Страховщиком, т.е. размер страховой выплаты

уменьшается на размер франшизы. Информация о наличии франшизы отражена в соответствующей графе Вашего страхового полиса. Франшиза применяется к каждому страховому случаю.

Максимальный срок рассмотрения заявлений составляет 45 календарных дней с момента предоставления Страховщику полного пакета документов на возмещение, включая запрошенные Страховщиком дополнительные документы.

Если Вы хотите узнать статус рассмотрения заявления, уточнить перечень необходимых документов по страховому событию, просим Вас направить соответствующий запрос³ на адрес электронной почты case_report@soglasie.ru или позвонить по телефону (495) 739 01 01 или 8 (800) 755 0001, доб. 9906⁴.

Недостающие и дополнительные документы, запрошенные Страховщиком, не требующие предоставления в оригинале или в виде заверенной копии, просим также направлять по электронной почте case_report@soglasie.ru.

³ В теме письма необходимо указать ФИО Заявителя в соответствии с поданным ранее заявлением (!). Если Заявитель и Застрахованное лицо отличаются, в тексте письма следует также указать ФИО Застрахованного лица для идентификации дела. В тексте письма указывается суть вопроса Страховщику.

⁴ В зависимости от региона и Вашего сотового оператора возможно взимание платы за совершенный Вами звонок.