

Уважаемые туристы и иные заказчики турпродукта!

ООО «СК «Согласие» информирует вас о порядке действий, в случае если вы пострадали от ненадлежащего исполнения туроператором принятых на себя обязательств по договору.

Вам необходимо:

1. До обращения в ООО «СК «Согласие» с требованием о возмещении вреда, связанного с неисполнением туроператором ООО «НеоЛайн Тур» обязательств по договору о реализации турпродукта, обратиться к туроператору с письменной претензией о возмещении ущерба.

2. В случае неудовлетворения Ваших требований туроператором ООО «НеоЛайн Тур», самостоятельно обратиться в ООО «СК «Согласие» с требованием о выплате страхового возмещения. 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):

А) Требование (Заявление) туриста о выплате страхового возмещения по форме страховщика (бланк можно распечатать с сайта ООО «СК «Согласие» или получить в офисе Страховщика / туроператора ООО «НеоЛайн Тур»).

Б) К требованию (Заявлению) туриста необходимо приложить следующие документы:

* Копия Общегражданский паспорта Заявителя (копия страниц с персональными данными и данными о регистрации) или иного документа, удостоверяющего личность (с предъявлением оригинала).

* Копия договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением оригинала).

* В случае, приобретения тура через турагентство - копии договора турагентства (заверенная печатью агентства) с ООО «НеоЛайн Тур» и подтверждение оплаты агентства за тур в ООО «НеоЛайн Тур».

* Ответ туроператора о возмещении или отказе возмещения понесенных расходов, связанных с оплатой тура (Копия) или уведомление туроператора о невозможности выполнить обязательства по туристскому продукту.

* Документы авиакомпании или отеля, подтверждающие неисполнение туроператором обязательств по транспортировке и/или размещению. Вместо документов от авиакомпании и отеля может быть предоставлено письмо туроператора о невыполнении обязательств по конкретному туристу с указанием стоимости и перечня неисполненных услуг.

* Если данное заявление оформляется по состоявшемуся туру, то предъявление копий страниц загранпаспорта/загранпаспортов туристов (при предъявлении оригиналов).

* Документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заявителем в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта: кассовые чеки, приходные кассовые ордера, бланки строгой отчетности «Тур-1», банковские документы, документы, подтверждающие самостоятельную оплату туристом услуг, не предоставленных туроператором.

Адрес приема документов: 129110, Москва, Гиляровского, 42.

Время приема документов: Пн-чт: 9:00-17:00; Пт: 9:00-15:45. Предпраздничные дни сокращены на час рабочего времени.

Телефоны и e-mail консультаций по выплатам ООО «СК «Согласие» в г. Москва: тел. (495) 739-01-01; 8 (800) 200-01-01 (бесплатные звонки на территории России); case_report@soglasie.ru.

Прием обращений осуществляется также в других филиалах ООО СК «Согласие», информацию о месте нахождения которых Вы можете посмотреть по данной ссылке <http://www.soglasie.ru/offices/all/>

Страховщик обязан принять решение о выплате страхового возмещения в течение **30 календарных дней** со дня получения заявления с приложением всех необходимых, надлежаще оформленных документов.

Данная информация не является безусловным обязательством Страховщика по выплате страхового возмещения. Решение об осуществлении страховой выплаты может быть принято Страховщиком исключительно при наступлении и надлежащем подтверждении предусмотренного договором страхования события – страхового случая, а также при отсутствии оснований, исключающих возможность осуществления страховой выплаты в соответствии с условиями договора страхования (правил страхования).

Важно:

В соответствии с Законом "Об основах туристической деятельности в Российской Федерации" требование может подать турист или иной заказчик **туристического продукта***. Туристические агентства являются партнерами туроператора и не могут претендовать на выплату со стороны страховой компании.