

Тема 1. Международные туристические организации

Цель – изучить историю развития, цели и задачи международных туристических организаций

Задачи:

- изучить историю развития, цели, задачи и функции UNWTO, IATA, ICAO;
- изучить функции Международной гостиничной ассоциации;
- ознакомиться с международными гостиничными правилами;
- изучить франкфуртскую таблицу, и ее применение в сфере туризма и гостеприимства.

Контрольные вопросы

1. История развития, цели и задачи Всемирной туристской организации (UNWTO).
2. Преимущества членства Республики Беларусь в деятельности UNWTO.
3. История развития, цели и задачи Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA).
4. Международная организация гражданской авиации (ICAO): ее функции, степень авторитета и значимости в развитии международного туризма.
5. Роль и место Международной гостиничной ассоциации (МГА) в индустрии туризма и гостеприимства.
6. Международные гостиничные правила.
7. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов.
8. Франкфуртская таблица.

Задание 1

Разработать правила проживания для гостиничного предприятия на основании международных гостиничных правил.

Международные гостиничные правила

Введение

Международные гостиничные правила были впервые опубликованы Международной гостиничной ассоциацией 60 лет назад. После этого они несколько раз пересматривались. Однако с учетом развития международного туризма за последние 20 лет стало необходимым сформулировать их заново.

I. Цель

Целью Международных гостиничных правил является кодификация общепринятой международной торговой практики, регулирующей вопросы договора на размещение в гостинице. Они призваны проинформировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.

Данные правила являются дополнением к положениям, предусмотренным в национальных законодательствах о договорных отношениях. Они применяются, когда такое законодательство не включает специфичных положений, касающихся договора на размещение в гостинице.

II. Договаривающиеся стороны

Лицо, останавливающееся в гостинице, необязательно является стороной в договоре, договор на размещение в гостинице может быть заключен от его имени третьей стороной. В этих правилах термин «клиент» означает индивидуала или юридическое лицо, заключивших договор на размещение в гостинице и несущих ответственность за оплату этого размещения. Термин «гость» означает индивидуала, который предполагает разместиться или размещается в гостинице.

Часть I

ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Статья 1. Договор на размещение

В соответствии с договором на размещение владелец гостиницы обязан предоставить гостю размещение и дополнительное обслуживание.

Предполагается, что предоставляемые услуги соответствуют обычным услугам в гостинице в зависимости от ее категории, включая использование номера и те удобства, которые обычно предоставляются для общих потребностей гостей.

Клиент несет ответственность за оплату по договорной цене. Условия договора обуславливаются категорией гостиницы, национальным законодательством или инструкциями о деятельности гостиницы (если таковые имеются). Международными гостиничными правилами и правилами внутреннего распорядка гостиницы, которые должны быть показаны гостю.

Статья 2. Форма договора

Договор не имеет какой-либо особой формы.

Он считается заключенным, когда одна сторона принимает условия, предложенные другой стороной.

Статья 3. Срок действия договора

Договор может быть заключен на определенный или неопределенный период.

Когда договор заключается на приблизительный срок, согласованным считается наиболее короткий период.

Договор на размещение заканчивается в 12.00 дня, следующего за днем прибытия клиента, если в договоре не оговорено и не согласовано размещение дольше чем на один день.

Любой договор на неопределенный срок рассматривается как договор на один день. В этом случае заявление об окончании договора, действие которого завершается в 12.00 следующего дня, должно быть сделано одной из сторон.

Заявление, сделанное гостиницей по этому вопросу гостю, должно рассматриваться как заявление, сделанное клиенту.

Статья 4. Исполнение договора

Владелец гостиницы и клиент обязаны уважать условия договора.

Статья 5. Неисполнение договора

В случае, если договор полностью или частично не исполнен, виновная сторона обязана полностью компенсировать другой стороне все ее потери. Пострадавшая сторона обязуется принять все необходимые шаги с целью уменьшения возможных потерь.

Если владелец гостиницы не может исполнить договор, он Должен принять меры к поиску другого размещения, равного или более высокого стандарта, в той же местности. Все дополнительные затраты, возникшие в связи с этим, должны быть покрыты владельцем гостиницы. Если он не обеспечит этого, то будет подсуден для выплаты компенсации.

Статья 6. Окончание договора

За исключением случаев, когда национальное законодательство или национальная торговая практика трактуют условия договора иначе, никакой договор не может считаться окончанным до полного его исполнения, если только это не будет согласовано сторонами на взаимной основе.

Статья 7. Оплата

Гостиница может запросить полную или частичную предварительную оплату.

Если гостиница получает от клиента определенную сумму денег в виде аванса, это должно считаться предварительной оплатой за размещение и дополнительные услуги, которые будут предоставлены.

Гостиница должна вернуть деньги, выплаченные вперед, в размере превышения предварительной оплаты над суммой, необходимой к выплате, если только заранее не было оговорено, что этот предварительный взнос является безвозвратным.

Счет вступает в силу с момента его вручения.

Гостиница не обязана принимать чеки, купоны, кредитные карточки или другие виды безналичного платежа, если это не оговорено отдельно.

Платежи должны осуществляться в соответствующей национальной валюте, если гостиницей не оговорен другой порядок.

Статья 8. Нарушение договора

Любое серьезное или повторяющееся нарушение договорных обязательств дает право пострадавшей стороне прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

Часть II

ДРУГИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Статья 9. Ответственность владельца гостиницы

Юридическая ответственность владельца гостиницы определяется национальным законодательством.

При отсутствии в национальном законодательстве соответствующих положений должно приниматься положение Европейской конвенции от 17 декабря 1962 г.

Ответственность за имущество гостя обычно ограничена, за исключением случаев, когда очевидна вина владельца гостиницы или его служащих.

Обязанность гостиницы принимать на хранение ценности зависит от размера и категории гостиницы.

Ответственность за ценности может быть разумно лимитирована, если гость был об этом своевременно проинформирован.

Владелец гостиницы не несет ответственность за автомашины гостей и их содержимое.

Статья 10. Ответственность гостя/клиента

Гость (клиент) несет перед владельцем гостиницы юридическую ответственность за любой ущерб, нанесенный лицам, зданию, отделке или оборудованию, по его установленной вине.

Статья 11. Задержка имущества гостя

Гостиница в качестве гарантий оплаты любых положенных ей сумм имеет право задержать и в дальнейшем реализовать по коммерческой стоимости любое имущество, доставленное гостем в помещение гостиницы.

Статья 12. Поведение гостя

Гость должен вести себя в соответствии с обычаями и правилами внутреннего распорядка, принятыми в гостинице.

Серьезное или повторяющееся нарушение правил внутреннего распорядка дает гостинице право прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

Статья 13. Домашние животные

Если гость хочет привезти с собой в гостиницу домашнее животное, он обязан предварительно убедиться, что это разрешено правилами внутреннего распорядка данной гостиницы.

Статья 14. Занятие и освобождение номеров

Если это не оговорено иначе, номер(а), зарезервированный(ые) за гостем, должен быть готов к 14.00, а номера выезжающих освобождены к полудню.

Задание 2

Определить размер материальной компенсации туристам:

А) которые были заселены в другой отель, по причине овербукинга;

Б) которые при заселении обнаружили неисправность в работе кондиционера и по этой причине были переселены в другой номер, без вида на море (SV);

В) которых заселили не в основное здание отеля (MB), находящееся на расстоянии от моря – 50 м. (как обещали), а в дополнительное(AB), построенное за год до осуществление путешествия (NB), расположенное за 500 м. от моря.

Франкфуртская таблица для оценки размера причиненного ущерба

Вид нарушения	снижения стоимости услуг, %	Примечание
I. Размещение		
1. Изменение забронированного объекта (гостиницы, апартаментов, пансионата)	10-25	В зависимости от расстояния между забронированным объектом и тем, что был фактически предоставлен.
2. Отклонение в расположении (расстояние до пляжа, исторического центра города, источников целебных вод и т. п.).	5-15	
3. Изменение способа размещения (гостиница вместо коттеджа, другой этаж и т. п.).	5-10	
4. Изменение типа номера: а. двухместный вместо	20	Решающим является обстоятельство —

<p>одноместного б. трехместный вместо одноместного в. трехместный вместо двухместного г. четырехместный вместо двухместного</p>	<p>25 20-25 20-30</p>	<p>подселены туристы из одной и той же группы или из других групп.</p>
<p>5. Недостатки в оборудовании номера:</p> <p>а. меньшая площадь б. отсутствие балкона в. отсутствие вида на море г. отсутствие ванной/туалета (собственной)</p> <p>д. отсутствие туалета (собственного) е. отсутствие душа (собственного) ж. отсутствие кондиционера</p> <p>з. отсутствие радио/ТВ и. малое количество мебели к. повреждения (сырость, трещины и т. п.) л. насекомые, паразиты</p>	<p>5-10 5-10 5-10 15-25 15 10 10 5 5-15 10-50 10-50</p>	<p>В зависимости от времени года. Если было обещано в договоре. Если было предусмотрено листом бронирования или рекламой отеля. Если было предусмотрено листом бронирования или рекламой отеля. Если было обещано, в зависимости от времени года. Если было обещано в договоре.</p>
<p>6. неполадки в обеспечении:</p> <p>а. не работает туалет б. не работает ванна/ горячая вода в. нет электричества/ газа г. отсутствие воды/ нехватка воды д. неисправен кондиционер е. неисправен лифт</p>	<p>15 15 10-20 10 10-20 5-10</p>	<p>В зависимости от времени года В зависимости от этажа</p>
<p>7. Сервис:</p> <p>а. полное отсутствие б. плохая уборка в. недостаточно частая смена белья/ полотенец</p>	<p>25 10-20 5-10</p>	
<p>8. Ущерб:</p> <p>а. шум в дневное время б. шум в ночное время</p>	<p>5-25 10-40</p>	

в. неприятные запахи	5-15	
9. Отсутствие указанного в каталоге курортного оборудования	20-40	В зависимости от вида поездки.
II. Питание		
1. Полное отсутствие.	50	
2. Недостатки:		
а. однообразное меню	5	
б. недостаточно горячая пища	10	
в. испорченная (несъедобная) пища	20-30	
3. Сервис:		
а. самообслуживание вместо официанта	10-15 5-15	
б. длительное ожидание пищи	10	
в. прием пищи посменно	5-10	
г. неубранные столы	10-15	
д. грязная посуда, приборы	5-10	Если было обещано в договоре.
е. отсутствие кондиционеров в столовой		
III. Прочее		
1. Отсутствие или грязный бассейн под открытым небом	10-20	Если было обещано в договоре.
2. Отсутствие закрытого бассейна:		
а. при наличии бассейна под открытым небом	10-20 10-20	В зависимости от времени года.
б. при отсутствии бассейна под открытым небом		
3. Отсутствие сауны	5	Если было обещано в договоре.
4. Отсутствие теннисных кортов.	5-10	Если было обещано в договоре.
5. Отсутствие мини-гольфа.	3-5	Если было обещано в договоре.
6. Отсутствие условий и оборудования для парусного спорта, серфинга и аквалангистов.	5-10	Если было обещано в договоре.
7. Отсутствие возможностей для занятий конным спортом.	5-10	Если было обещано в договоре.
8. Отсутствие специальной службы по уходу за детьми.	5-10	Если было обещано в договоре.
9. Невозможность купания в море.	10-20	В зависимости от

		описанного в проспекте.
10. Грязный пляж	10-20	
11. Отсутствие пляжных раскладушек и зонтиков.	5-10	Если было обещано в договоре.
12. Отсутствие буфета на пляже	0-5	В зависимости от возможностей замены.
13. Отсутствие пляжа для nudистов.	10-20	Если было обещано в договоре.
14. Отсутствие ресторана или супермаркета: а. при питании в гостинице б. при самообслуживании	0-5 10-20	В зависимости от возможностей замены.
15. Отсутствие развлекательных объектов (кинотеатр, дискотека, ночной бар).	5-10	Если было обещано в договоре.
16. Отсутствие магазинов и салонов.	0-5	В зависимости от возможностей замены.
17. Нет выходов на сушу при проведении морских круизов.	20-30	От соответствующей цены экскурсии.
18. Отсутствие руководителя группы: а. касательно организации б. при проведении экскурсии в. при проведении учебных поездок с научными целями	0-5 10-20 20-30	Если было обещано в договоре.
19. Потери времени при вынужденных переездах из номера в номер: а. внутри отеля проживания б. в другой отель	50 100	В % от соответствующей цены за турдень.
IV. Транспорт		
1. Задержка вылета более чем на 4 часа.	5	В % от соответствующей цены за турдень.
2. Недостатки в комфортабельности: а. более низкий класс б. значительное отклонение от стандарта	10-15 5-10	

3. Недостатки в сервисе: а. питание	5	В зависимости от класса.
б. отсутствие культурного обслуживания в самолете (радио, кинофильмы)	5	
4. Замена транспортных средств		Часть цены, приходящейся на увеличение времени поездки новым видом транспорта.
5. Не предоставление транспорта из аэропорта (вокзала) к отелю		Расходы на транспорт, который заменяет уже оплаченный.

Пояснения к таблице

1. Незначительный ущерб во внимание не принимается.

2. Размер процента (в указанном диапазоне) не зависит от личных качеств отдельных туристов (возраст, пол, чувствительность к ч.-л. или нечувствительность к ч.-л.). Исключение могут составлять:

а) особые личные качества или недостатки туриста, которые были известны туроператору при покупке поездки. Могут быть повышены проценты по отдельным позициям таблицы при особо значимом ущербе (самое высокое процентное повышение — 50%);

б) при недостатках по группе III снижение не предоставляется, если ущерб для туриста был заранее очевидным или недоказуем.

3. Процентная норма берется с полной цены (т. е. включает и стоимость транспорта):

а) если ущерб наносится только в отдельные периоды путешествия, то за основу снижения цены берется общая цена соответствующего времени. Это положение распространяется и на обязанности туроператора, если недостатки указаны неправильно или не принимается предложение по замене;

б) в исключительных случаях (незначительные недостатки, самое высокое до 10%) снижение может не предоставляться с цены (части) пребывания, если недостатки существенно не изменили прохождение всей или части поездки;

в) при комбинированных поездках (например, маршрут + отдых), при которых по меньшей мере одну часть можно купить отдельно, снижение, как правило, рассчитывается от цены той части поездки, на которую приходятся недостатки (кроме пунктов 3 в и 5).

4. При наличии недостатков по нескольким позициям нормы процента суммируются:

а) если предметом договора являются размещение и полный пансион, то вся процентная норма не должна превышать по нижестоящим группам следующие проценты:

- группа I — 50%;
- группа II — 50%;
- группа III — 30%;
- группа IV — 20%;

б) если предметом договора являются размещение и полупансион, то увеличиваются проценты по группе I (исключение позиция 1) на 1/4 (25%) и уменьшаются проценты по группе II на 1/4 (25%). При этом все процентные нормы в нижестоящих группах не должны превышать следующие проценты:

- группа I — 62,5 %;
- группа II — 37,5%;
- группа III — 30%;
- группа IV — 20%;

в) если предметом договора является предоставление размещения и завтрака, то поднимается процентная норма по группе I (исключение позиция 1) на 2/3 (66,6%) и снижается процент по группе II на 2/3 (66,6%). При этом все процентные ставки внутри одной группы услуг не должны превышать следующие проценты:

- группа I — 83,3%;
- группа II — 16,7%;
- группа III — 30%;
- группа IV — 20%;

г) если предметом договора является только предоставление размещения (без питания), то процентные нормы по группе I (исключение позиция 1) составляют около 100%, в отдельных случаях общие процентные нормы по группе I могут достичь 100%. Для группы III общая процентная норма остается в размере 30%, для группы IV — 20%.

5. Если во время всей поездки имелись значительные недостатки и нарушения обязательств со стороны туроператора, то туристу может быть произведена оплата выше процентной нормы, предусмотренной пунктами 2 или 3, затраты на такую поездку рассматриваются как ненужные и подлежат частичному или полному возврату независимо от того, на каких этапах поездки проявились недостатки:

а) расторжение договора принимается во внимание, как правило, когда недостатки в совокупности составляют по меньшей мере 20%. При этом при расторжении договора в соответствии с установленным сроком принимаются во внимание несвоевременно ликвидированные недостатки, при немедленном расторжении — подача заявления о расторжении в связи с имеющимися недостатками;

б) претензии на возмещение за ущерб в виде суммы, обеспечивающей дополнительный отпуск, принимаются, как правило, во внимание при условии, если несвоевременно ликвидированные недостатки составляют по меньшей мере 50%.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Сакун, Л.В. Введение в туризм: учеб.-практ. пособие / Л.В. Сакун. – Минск: БГЭУ, 2010 – 215 с.
2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2007. – 447 с.
3. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник / А. Д. Чудновский. – 3-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2007. – 320 с.
- 4.

Тема 2. Основные понятия менеджмента гостеприимства

Цель – изучить основные понятия менеджмента гостеприимства

Задачи:

- изучить понятия: «менеджмент гостеприимства», «гостеприимство», «индустрия гостеприимства», «услуга»;
- изучить эволюцию предприятий индустрии гостеприимства: древний период, средневековье, новое время, современный этап;
- изучить факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии туризма и гостеприимства.

Контрольные вопросы

1. Понятия: «менеджмент гостеприимства», «индустрия гостеприимства», «гостеприимство», «услуга».
2. Роль и место гостеприимства в сфере услуг.
3. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства: древний период, средневековье, новое время, современный этап развития.
4. Внешние и личностно-мотивационные факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии туризма и гостеприимства.
5. Экология и окружающая среда; стабильность экономического развития, уровень деловой активности, эффективность государственной системы управления; поведенческие, социально-демографические факторы воздействия.
6. Перспективы роста и торможение индустрии туризма и гостеприимства в Республике Беларусь и в мире.

Задание 1

Провести анализ рынка гостеприимства и представить в виде презентации современные инновационные гостиничные и ресторанные предприятия.

Задание 2

Подготовить материалы к дискуссии на тему: «Перспективы роста и торможение индустрии туризма и гостеприимства в Республике Беларусь и в мире».

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Дурович, А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А. П. Дурович. – Минск : Новое знание, 2006. – 632 с.
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина; под ред. А. Ю. Ляпина. – 7-е изд., стер. – М. : Академия, 2010. – 207 с.
3. Сакун, Л.В. Введение в туризм: учеб.-практ. пособие / Л.В. Сакун. – Минск: БГЭУ, 2010 – 215 с.
4. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 "Социально-культур. сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Уокер Дж. Р. ; пер. с англ. В. Н. Егорова. – 4-е изд. – М. : ЮНИТИ, 2013. – 711 с.

Тема 3. Структура индустрии гостеприимства

Цель – изучить структуру индустрии гостеприимства

Задачи:

- изучить классификацию средств размещения;
- изучить типологию предприятий питания;
- изучить основные достоинства и недостатки транспортных средств;
- изучить структуру сектора развлечений, спорта и досуга;
- изучить классификацию предприятий сектора торгового обслуживания.

Контрольные вопросы

1. Структура индустрии туризма и гостеприимства.
2. Взаимосвязь гостеприимства с туризмом.
3. Сектор средств размещения: индивидуальные и коллективные.
4. Взаимосвязь гостиничных услуг и целей путешествия.
5. Сектор питания: типология предприятий питания, их вместимость, контингент обслуживаемых гостей.
6. Сектор транспорта: основные достоинства и недостатки транспортных средств.
7. Сектор развлечений, спорта и досуга.
8. Сектор торгового обслуживания.

Задание 1

Подготовить доклад с презентацией на следующие темы:

- Специфика обслуживания гостей на различных типах предприятия питания
- Обслуживание гостей на различных видах транспорта
- Перспективы развития сектора развлечений, спорта и досуга в РБ
- Функции торговых предприятий включенных в структуру гостиничного предприятия
- Взаимосвязь гостиничных услуг и целей путешествия

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Жолдак, В. И. Менеджмент спорта и туризма : учебник / В. И. Жолдак, В. А. Квартальнов. – М. : Советский спорт, 2001. – 416 с.

2. Сакур, Л.В. Введение в туризм: учеб.-практ. пособие / Л.В. Сакур. – Минск: БГЭУ, 2010 – 215 с.

3. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 "Социально-культур. сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Уокер Дж. Р. ; пер. с англ. В. Н. Егорова. – 4-е изд. – М. : ЮНИТИ, 2013. – 711 с.

4. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник / А. Д. Чудновский. – 3-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2007. – 320 с.

Тема 4. Модели менеджмента в гостиничном хозяйстве Республики Беларусь

Цель – изучить модели гостеприимства

Задачи:

- изучить гостиничное хозяйство Республики Беларусь на современном этапе;
- изучить особенности предоставления гостиничных услуг;
- изучить отличительные особенности моделей гостеприимства, их основные достижения;
- изучить имидж и фирменный стиль предприятий индустрии гостеприимства.

Контрольные вопросы

1. Гостиничное хозяйство Республики Беларусь на современном этапе: состав средств размещения, классификация гостиниц, вместимость номерного фонда, уровень комфорта, целевое назначение.
2. Характеристика и особенности предоставления гостиничных услуг.
3. Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь.
4. Европейская модель гостеприимства.
5. Азиатская модель гостеприимства.
6. Американская модель гостеприимства.
7. Восточно-европейская модель гостеприимства.
8. Отличительные особенности моделей гостеприимства, их основные достижения.
9. Имидж и фирменный стиль отечественных предприятий индустрии гостеприимства.
10. Ценообразование на предприятиях индустрии гостеприимства в Республике Беларусь.

Задание 1

Подготовить материалы к дискуссии на тему: «Имидж и фирменный стиль предприятий индустрии гостеприимства Республики Беларусь».

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Квартальнов, В. А. Туризм : учебник / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 335 с.
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина; под ред. А. Ю. Ляпина. – 7-е изд., стер. – М. : Академия, 2010. – 207 с.
3. Скараманга, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие / В. П. Скараманга ; Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 192 с.
4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2007. – 447 с.
5. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник / А. Д. Чудновский. – 3-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2007. – 320 с.

Тема 5. Индустрия размещения

Цель – изучить структуру индустрии размещения

Задачи:

- изучить этапы проектирования гостиничных предприятий, структуру гостиничных помещений и их инженерно-техническое оснащение;
- изучить типологию гостиничных предприятий;
- изучить структуру и функции основных служб гостиницы, профессии гостиничной индустрии;
- изучить специфику и технологический процесс обслуживания гостей на всех объектах размещения.

Контрольные вопросы

1. Этапы проектирования гостиничных предприятий.
2. Структура гостиничных помещений и их инженерно-техническое оснащение.
3. Типология гостиничных предприятий: городские, транзитные и курортные гостиницы.
4. Международные гостиничные цепи: особенности их функционирования и выживания.
5. Основные показатели гостиничной деятельности.
6. Международная классификация средств размещения.
7. Службы гостиницы.
8. Специфика и технологический процесс обслуживания гостей на всех объектах размещения: от экономичных до фешенебельных.
9. Профессии гостиничной индустрии.
10. Менеджмент персонала.

Задание 1

Определить категорию номера и рассчитать стоимость проживания в отеле «Избушка» 4*, используя прайс хотельера для следующих туристов:

1. 1Ad+3Ch (6,8,12 лет), SV, НВ, раннее бронирование 23.11-06.12
2. 3Ad+1Ch (1 год), НВ, раннее бронирование 17.12-24.12
3. 2Ad, SV, раннее бронирование 22.12-10.01
4. 4Ad, SV, НВ, 26.12-05.01
5. 5Ad+2Ch (7,14 лет), НВ, раннее бронирование 06.01-17.01
6. 3Ad, SV, НВ, 17.01-02.02

Прайс отеля «Избушка» 4*

SV: 30%

Раннее бронирование: 8%

НВ: Ad=40; CH=20

Даты	SGL	DBL	TRPL	APP (5Ad)	SGL+ 2CH	DBL+ 2CH	Ex. b.
09.11 – 25.11	100	150	195	700	305	355	35
26.11 – 03.12	115	165	200	710	310	365	35
04.12 – 16.12	130	175	215	725	320	370	40
17.12 – 22.12	140	180	225	750	330	380	45
23.12 – 08.01	150	190	240	800	340	395	50
09.01 – 20.01	100	145	200	730	300	360	35
21.01 – 03.02	90	140	190	700	295	350	30

Задание 2

Подготовиться к тесту по следующим сокращениям, принятым в индустрии туризма и гостеприимства:

Типы корпусов в отеле

MB – **Main Building** - основное здание отеля.

AB – **Annex Building (Annex)** – дополнительный корпус.

AR – **Annex Room** – комната в дополнительном корпусе.

New Building – новый корпус.

HV – **Holiday Village** - клубный отель, представляющий собой комплекс бунгало, расположенный на большой территории и предлагающий большой выбор спортивных и развлекательных мероприятий. Бывают HV-1 (4*-5*), HV-2 (3*-4*)- клубы 1 и 2 категории, отличаются набором услуг, предоставляемых бесплатно.

BGL, BG, BGLW – **bungalow** – бунгало; строение, стоящее отдельно от основного здания, используется для размещения туристов. Часто предлагается в тропических и южных странах.

Chale – пристройка к основному зданию.

Chalet – шале, отдельный домик, как правило, в горах, состоящий из 2-х и более комнат.

Cabana – постройка на пляже (или около бассейна), типа бунгало, стоящая отдельно от основного здания и иногда оборудованная как спальня.

Cottage – коттедж.

Villa – вилла, отдельно стоящее здание (может включать несколько отдельных номеров), имеет преимущества перед другими типами размещения – свой садик, бассейн, большую площадь, уединенность от туристов.

Jacuzzi villa – вилла с джакузи.

Executive floor – один или несколько этажей в отеле с более высоким уровнем обслуживания, а так же с дополнительным набором услуг.

Вид из номера

CV, City view – номер с видом на город.

BV, Beach view – номер с видом на пляж.

PV, Pool view – номер с видом на бассейн.

GV, Garden view – номер с видом на сад.

OV, Ocean view – номер с видом на океан.

LV, Land view – номер с видом на окрестности.

DV, Dune view – номер с видом на дюны, пески.

MV, Mountain view – номер с видом на горы.

PV, Park view – номер с видом на парк.

RV, River view – номер с видом на реку.

VV, Valley view – номер с видом на долину.

SV, Sea view – номер с видом на море.

SF, FV, Sea Front, Front view – прямой вид на море.

SSV, Side Sea view – номер с боковым видом на море.

IV, Inside view – вид на атриум или внутреннюю часть отеля.

Размещение

SGL – single – одноместный номер, одноместное размещение.

DBL – double – двухместный номер с одной большой двуспальной кроватью (**king size** – ширина более 180 см), двухместное размещение.

TWIN – двухместный номер с двумя отдельными кроватями.

TRPL – tripl – трехместный номер, трехместное размещение.

QDPL – quadruple (QDR, QAD (Quadro)) – четырехместный номер.

ExB – extra bed – дополнительная кровать.

Chld – child (CHD) – ребенок в возрасте от 2 до 12 лет (иногда CH – большой ребенок, до 12-15 лет; ch – маленький ребенок – до 6 лет).

inf – infant – ребенок 0-2 лет.

Ad – adult – взрослый.

SNL+ CHD – размещение в одноместном номере с ребенком.

SNL+ CHD – размещение в одноместном номере с двумя детьми.

DBL+2CHD(2-6) = размещение в двухместном номере с двумя детьми от 2 до 6 лет.

DBL+2CHD (6-12) = размещение в двухместном номере с двумя детьми от 6 до 12.

DBL + 2 CHD (2-6)(6-12) = размещение в двухместном номере с двумя детьми в возрасте (первый от 2-6 лет, второй от 6-12 лет).

Номерной фонд

ROH – run of the house – размещение на усмотрение отеля, без уточнения типа номера и вида из окна. Размещение предоставляется в любой категории номеров, свободных в отеле.

STD – standart – стандартная комната (однокомнатный номер).

superior – комната большего размера, чем стандартная (номер повышенной комфортности).

de luxe – номера повышенной комфортности, категории люкс, больше площадью, чем superior.

studio – однокомнатный номер больше стандартного, с собственной мини-кухней.

duplex – двухэтажный номер.

suite – **однокомнатный номер** повышенной комфортности и улучшенной планировки, с гостиной зоной.

junior suite – номер повышенной комфортности с улучшенной планировкой: обычно большая комфортабельная комната с отгороженным спальным местом, преобразуемым днем в гостиную.

APTS – apartment – тип номера, приближенный к современной 2х и более комнатной квартире с кухней.

1 APT, 1 BDRM – апартаменты с одной спальней.

2 APT, 2 BDRM – апартаменты с 2 спальнями.

family room – семейный номер, в который можно поселить от 4х человек с большой площадью (больше стандартной), обычно состоит из нескольких комнат.

BDR, BDRM – bedroom - номер со спальней.

balcony – номер с балконом.

honeymoon room -- номер для молодоженов.

connected rooms (connection) – совмещенные номера, имеющие сквозной проход из одного в другой, отделенный дверью, запирающейся с одной стороны.

corner room – угловая комната.

sitting area – Зона для отдыха – часть номера, где расположены кресла, журнальный столик, иногда диван.

business – большой номер с оргтехникой (компьютером, факсом), пригодный для работы.

President, royal suite – самые роскошные номера отеля, несколько спален, кабинет, два-три туалета.

Задание 3

Подготовить материалы к дискуссии на тему: «Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии размещения».

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учеб. пособие / В. В. Богалдин-Малых. – М. : Воронеж : Модэк, 2004. – 560 с.
2. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов-на-Дону : Феникс ; Москва : Моск. учеб., 2005. – 350 с.
3. Гришко, Н. И. Управление персоналом: учеб.-практ. пособие / Н. И. Гришко. – Минск : БГЭУ, 2000. – 93 с.
4. Дурович, А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А. П. Дурович. – Минск : Новое знание, 2006. – 632 с.
5. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина; под ред. А. Ю. Ляпина. – 7-е изд., стер. – М. : Академия, 2010. – 207 с.
6. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. – М. : АЛЬФА-М : ИНФРА-М, 2014. – 304 с.
7. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник / А. Д. Чудновский. – 3-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2007. – 320 с.

Тема 6. Индустрия питания

Цель – изучить структуру индустрии питания

Задачи:

- изучить классификацию предприятий питания;
- изучить виды завтраков на предприятиях питания;
- изучить методы обслуживания и методы подачи блюд на предприятиях питания;
- изучить функции меню, ассортимент блюд, факторы, которые необходимо учитывать при составлении меню, последовательность расположения напитков в карте вин;
- изучить разновидности кейтеринга, виды выездного ресторанного обслуживания;
- изучить правила этикета, а также компоненты культуры общения на предприятиях питания.

Контрольные вопросы

1. Развитие ресторанного бизнеса в Республике Беларусь, нормативная правовая база.
2. Классификация объектов питания.
3. Характеристика предприятий питания.
4. Характеристика и особенности предоставления услуг питания.
Условия питания: завтрак (BB), полупансион (НВ), 3-х разовое питание (FB), «все включено» (AI, ALL), «ультра все включено» (UAI, UAL), без питания (RO, AO, BO, EP, NA).
5. Понятия: европейский завтрак, американский завтрак, русский завтрак, континентальный завтрак, английский завтрак, бранч.
6. Методы обслуживания: «шведский стол», «а ля карт», «табльдот», «а парт».
7. Методы подачи блюд.
8. Характеристика и виды меню.
9. Карта вин.
10. Культура общения на предприятиях питания: составляющие компоненты, их сущность и взаимосвязь.
11. Эстетика интерьера предприятий индустрии питания.
12. Сервировка стола.
13. Правила этикета.

Задание 1

Подготовиться к тесту по следующим сокращениям, принятым в индустрии туризма и гостеприимства:

Основные международные сокращения по типу питания	
Международное обозначение	Организация питания
BO, OB – bed only, RO, OR – room only , AO, OA – accommodation only, EP – European plan	<u>без питания</u>
BB – bed & breakfast (buffet breakfast), CP – Continental Plan, BP – Bermuda Plan	в стоимость проживания включен <u>только завтрак</u> – континентальный (BB, CP), или английский (BP). Метод обслуживания – шведский стол
HB – half board, MAP – Modified American Plan	<u>полупансион</u> – режим 2-разового питания в отеле – завтрак и ужин. Напитки за ужином в стоимость не входят
HB+ – half board +	<u>расширенный полупансион</u> – режим 2-разового питания в отеле. Алкогольные и безалкогольные напитки местного производства за едой входят в стоимость, в остальное время за дополнительную плату.
FB – full board AP – American Plan	<u>полный пансион</u> – завтрак, обед и ужин. Напитки за обедом и ужином в стоимость не входят
FB+ – full board +	<u>расширенный полный пансион</u> – завтрак, обед и ужин, а также бесплатные напитки во время приема пищи
Mini ALL (AI) – Mini all inclusive	полный пансион с напитками местного производства не только во время еды, но в ограниченном количестве (как правило, ограничение по времени)
ALL, AI – all inclusive	<u>все включено</u> – завтрак, обед, ужин (шведский стол), в зависимости от категории отеля может быть предложено дополнительное питание (второй завтрак, полдник, поздний ужин, легкие закуски, барбекю в барах отеля и т.п.). Также, в

	течение дня предлагаются напитки местного производства (алкогольные и безалкогольные) в неограниченном количестве
24AI, 24ALL – 24 all inclusive	система питания «все включено» действует круглосуточно (24/7)
UAI, UALL – ultra all inclusive Разновидности UAI: Elegance all inc, VIP all inc, Super all inc, De luxe all inc, VC all inc, Superior all inc, MEGA all inc, Superior all inc VIP Service, Royal Class all inc, Ultra de luxe all inc, Extended all inc, Exellent all inc, Max all inc, Imperial all inc.	<u>ультра все включено</u> – завтрак, обед, ужин (шведский стол), а также дополнительное питание (второй завтрак, полдник, поздний ужин и т.п.) в течение дня, включая алкогольные и безалкогольные напитки местного и импортного производства в неограниченном количестве в течение дня. Также на усмотрение администрации отеля возможны дополнительные услуги (например – посещение СПА-салона или салона красоты один раз в 7 дней).
HCAL – high class all inclusive	<u>расширенная система обслуживания «все включено»</u> , при которой все услуги и питание в отеле бесплатны, кроме магазинов, телефона, врача, парикмахерской, некоторых водных видов спорта и подводного плавания
Menu	<u>питание по меню</u> – ограниченное число блюд из меню на выбор
A-la carte	<u>меню</u> , в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой
Continental breakfast	Континентальный завтрак
Continental plus breakfast	Расширенный завтрак
English breakfast	Английский завтрак
American breakfast	Американский завтрак

Задание 2

Подготовить материалы к дискуссии на тему: «Развитие ресторанного бизнеса в Республике Беларусь».

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учеб. пособие / В. В. Богалдин-Малых. – М. : Воронеж : Модэк, 2004. – 560 с.
2. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов-на-Дону : Феникс ; Москва : Моск. учеб., 2005. – 350 с.
3. Дурович, А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А. П. Дурович. – Минск : Новое знание, 2006. – 632 с.
4. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб.-практ. пособие / Н. И. Кабушкин ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : [БГЭУ], 2007. – 411 с.

Тема 7. Индустрия транспорта

Цель – изучить структуру индустрии транспорта

Задачи:

- изучить международную классификацию средств транспорта;
- изучить достоинства и недостатки основных транспортных средств;
- изучить историю и условия аренды автомобилей, каршеринга;
- изучить особенности организации трансфера;
- изучить особенности предоставления услуг на различных видах транспорта.

Контрольные вопросы

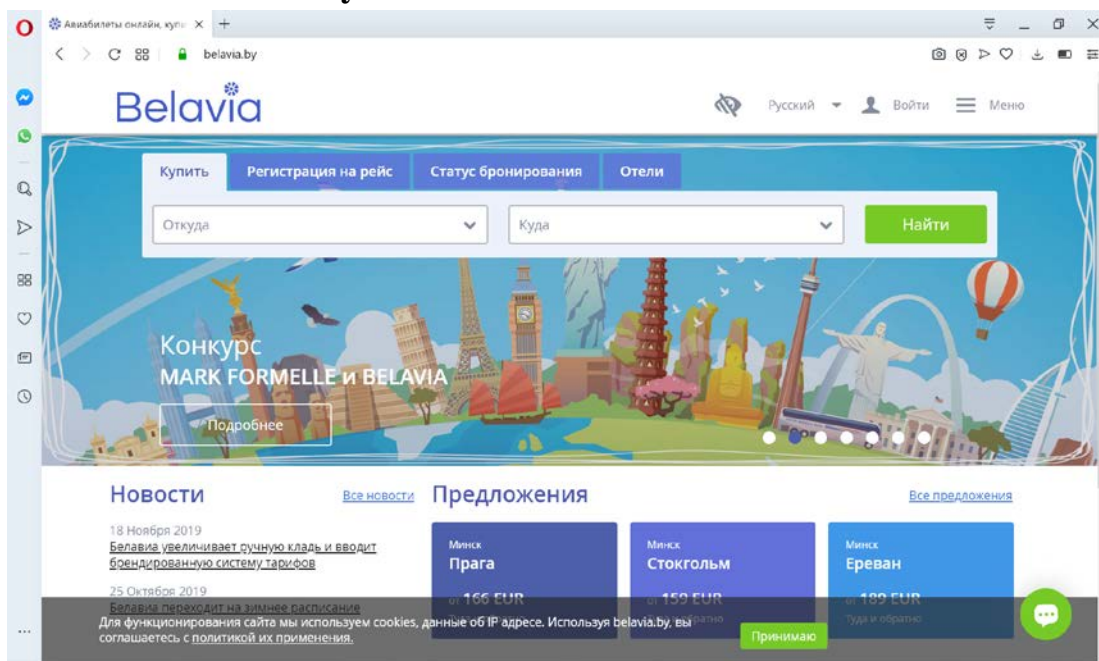
1. Развитие и проблематика индустрии транспорта в Республике Беларусь.
2. Регулирование на национальном и международном уровне.
3. Международная классификация средств транспорта.
4. Достоинства и недостатки основных транспортных средств: автобус, автомобиль, железная дорога, самолет, теплоход.
5. Характеристика предприятий транспорта.
6. Воздушный транспорт: крупнейшие международные авиаперевозчики.
7. Сухопутный транспорт: автобусный, автомобильный, железнодорожный.
8. Аренда автомобилей.
9. Организация трансфера.
10. Классификация автобусов.
11. Водный транспорт: безопасность перевозок.
12. Характеристика и особенности предоставления транспортных услуг.
13. Виды маршрутов.
14. Особенности перевозки пассажиров и багажа на различных видах транспорта.
15. Потеря багажа.
16. Таможенная декларация.
17. Особенности организации путешествия туриста с домашним животным.
18. Классы обслуживания.

19. Тарифы и скидки.

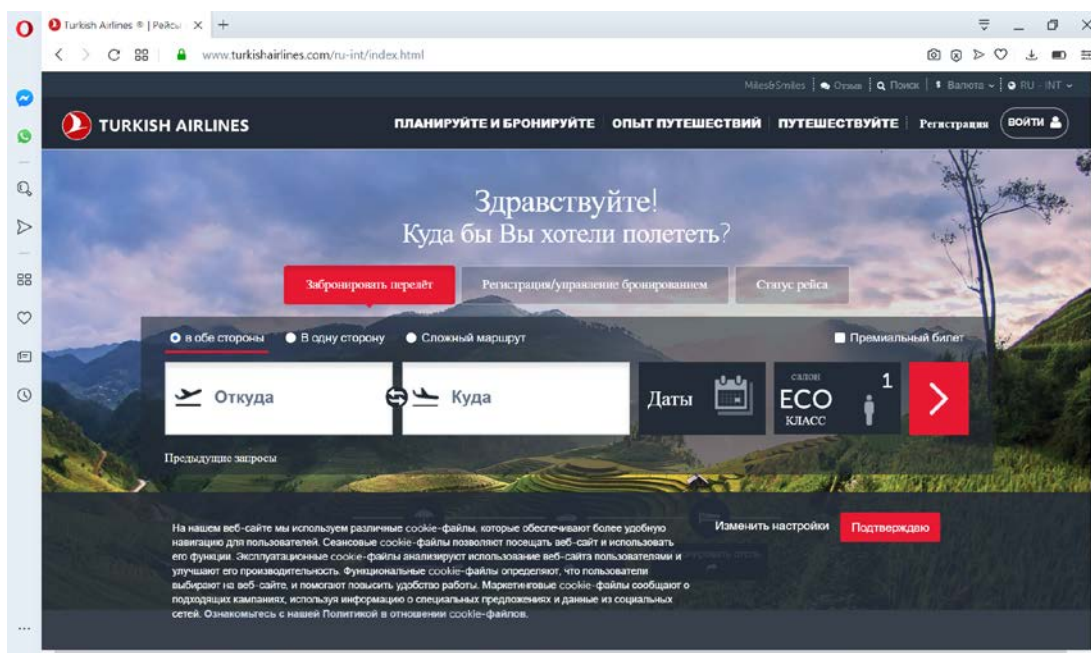
Задание 1

Ознакомиться с возможностями онлайн-бронирования авиабилетов на следующих сайтах:

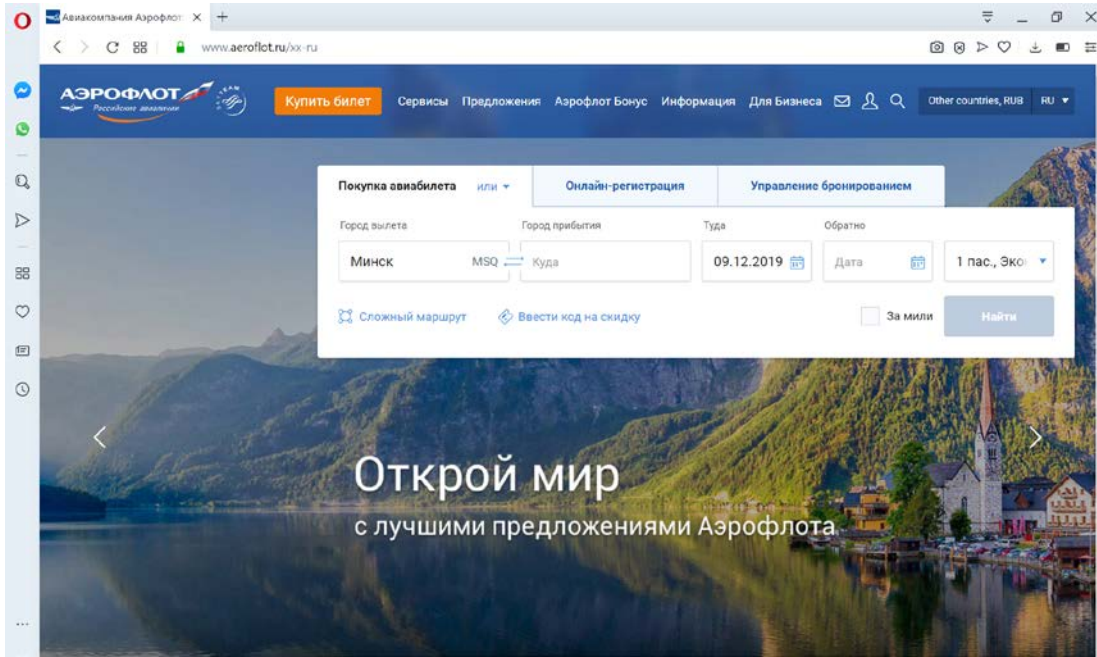
1. belavia.by



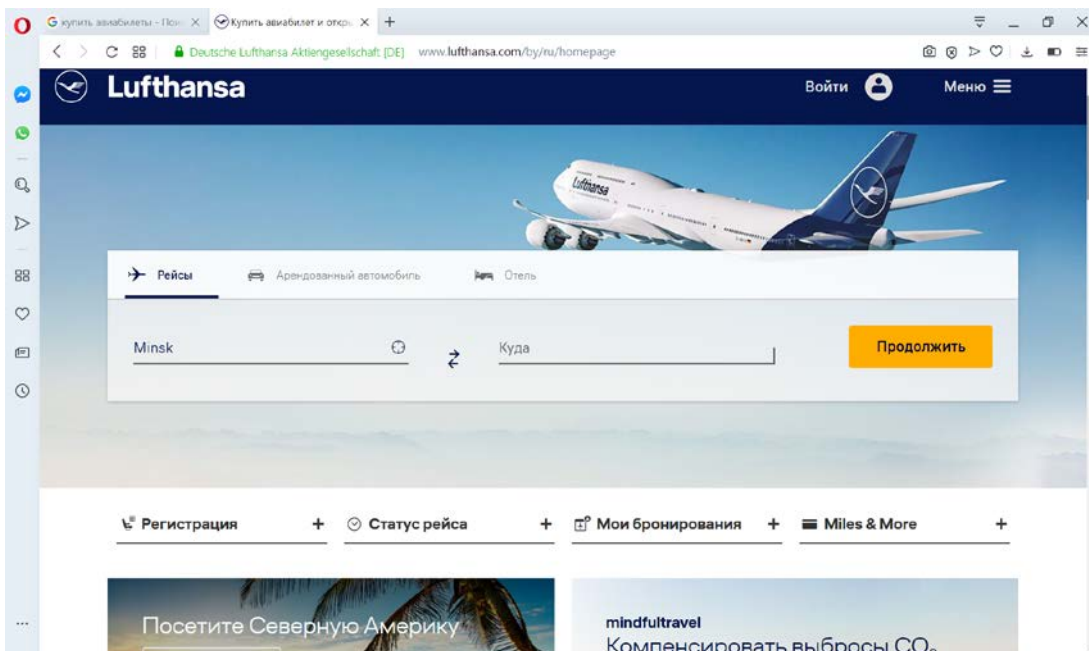
2. turkishairlines.com



3. aeroflot.ru



4. lufthansa.com



5. lowcoster.by

The screenshot shows the website **lowcoster.by** with the tagline "дешевые авиабилеты". The main search bar is titled "Поиск дешёвых авиабилетов по 728 авиакомпаниям" and includes a text input field, a "введите город" button, "вылет" and "обратно" date pickers, and a "Найти" button. Below the search bar is a navigation menu with links: АВИАБИЛЕТЫ, АВИАКОМПАНИИ, АЭРОПОРТЫ, ПОУКОСТЫ ИЗ, ПОИСК ОТЕЛЕЙ, НОВОСТИ, and КОНТАКТЫ. A secondary navigation bar contains links: "Как оплатить авиабилет?", "Как зарегистрироваться на рейс?", and "Внимание: транзит через Великобританию!". At the bottom of the navigation bar, there is a search for "Найти резервацию", a language selector set to "BYN", and a language dropdown set to "Русский".

Поиск авиабилетов

Туда-обратно Только туда

Откуда: Минск (MSQ), Беларусь

Куда: Прилет

Вылет: Возврат:

6. tickets.by

The screenshot shows the website **tickets.by** with the tagline "Дешевые билеты в любую точку мира". The main search bar is titled "Поиск авиабилетов" and includes a text input field, a "Куда" button, "Туда" and "Обратно" date pickers, a "Пассажиры, Класс" dropdown set to "1 пассажир, любой", and a "Найти" button. Below the search bar is a navigation menu with links: АВИАБИЛЕТЫ, Ж/Д БИЛЕТЫ, АВТОБУСЫ, and ОТЕЛИ. A secondary navigation bar contains links: "Корпоративным клиентам", "Авиабилеты", "Справка", and "Мой билет".

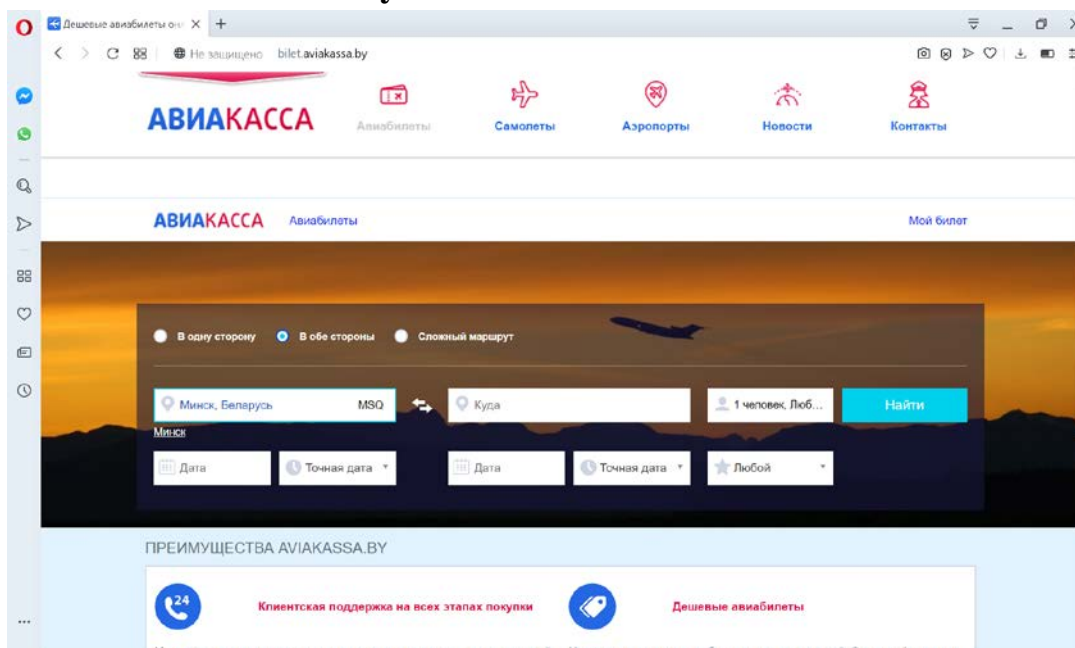
В Азию с Польскими авиалиниями LOT

Сингапур, Пекин, Токио, Сеул, Дели, Коломбо

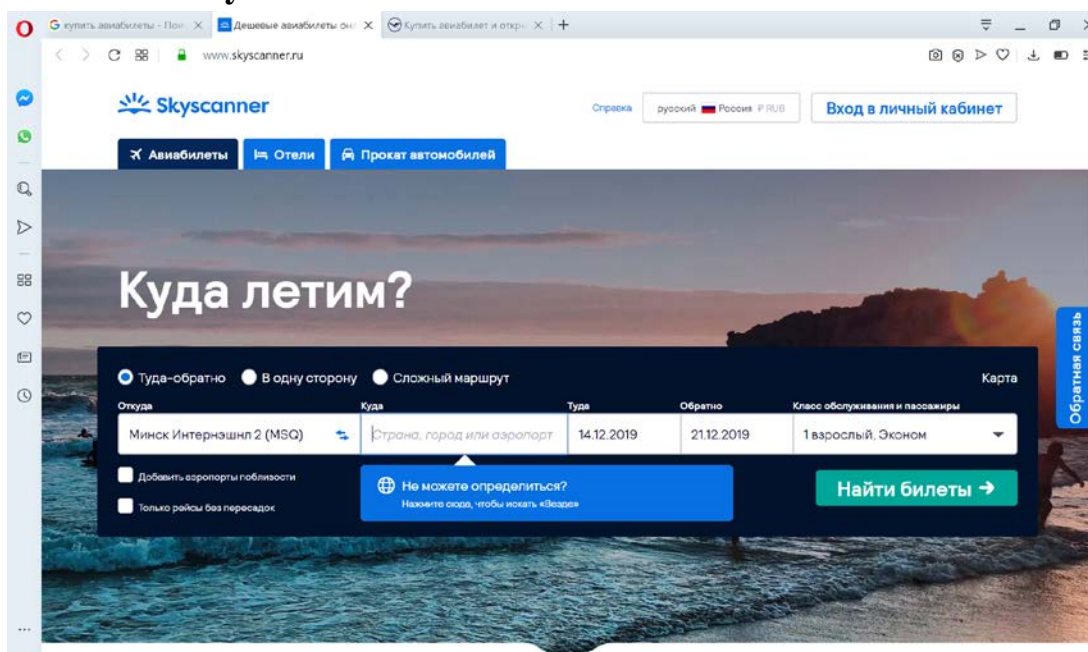
Лучшие предложения для путешествий

Подписаться

7. aviakassa.by



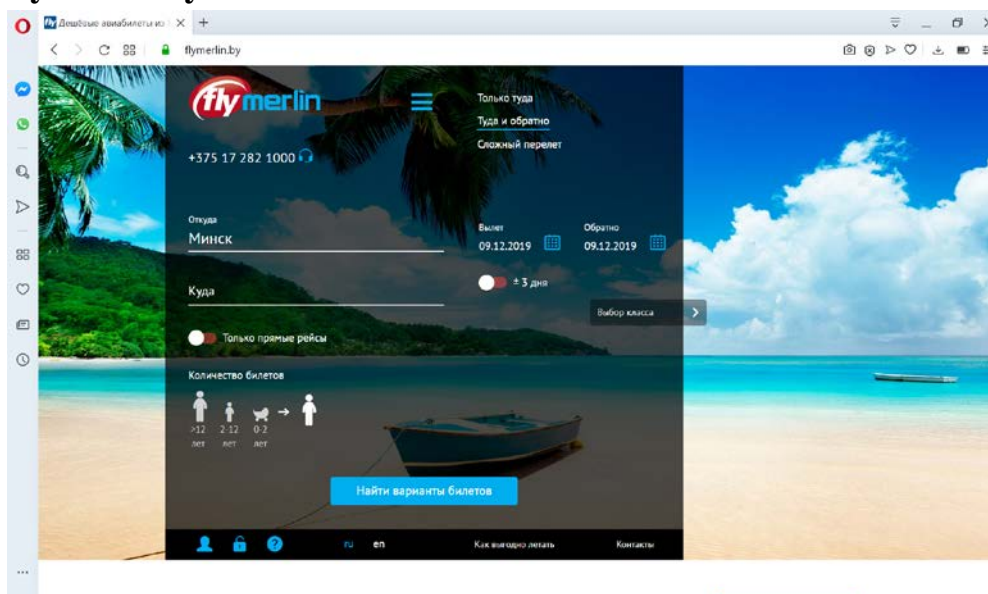
8. skyscanner.ru



Задание 2

Забронировать сложный перелет на Мальдивские острова для 2Ad с 01.06 по 14.06 на сайте туристического предприятия «Мерлинтур».
Ad (adult) – взрослый, лицо достигшее возраста 12 лет.

flymerlin.by



СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Биржаков, М. Б. Индустрия туризма: перевозки : пособие / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров ; Междунар. турист. акад. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. ; СПб. : Герда : Невский Фонд, 2007. – 528 с.
2. Ильина, Е. Н. Менеджмент транспортных услуг : учебник / Е. Н. Ильина. – М. : Советский спорт, 2007. – 144 с.
3. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 "Социально-культур. сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Уокер Дж. Р. ; пер. с англ. В. Н. Егорова. – 4-е изд. – М. : ЮНИТИ, 2013. – 711 с.

Тема 8. Индустрия спорта и развлечений

Цель – изучить структуру индустрии спорта и развлечений

Задачи:

- изучить инфраструктуру спорта;
- изучить инфраструктуру развлечений;
- изучить роль и функции анимационного обслуживания туристов.

Контрольные вопросы

1. Инфраструктура спорта: стадионы, бассейны, фитнес-центры, футбольные манежи, ледовые дворцы, катки, площадки для тенниса и гольфа, спортивные залы, игровые павильоны и др.

2. Инфраструктура развлечений: парки отдыха, казино, зоопарки, дельфинарии, океанариумы, аттракционы, дискотеки, аквапарки, театры, кинотеатры, цирки, музеи, библиотеки, филармонии, концертные залы, выставки и т.д.

3. Объекты индустрии спорта и развлечений как самостоятельные и обособленные предприятия.

4. Массовые развлечения и индивидуальные.

5. Выбор потребителем вида развлечений.

6. Периодичность потребления развлечений.

7. Инфраструктура спорта и развлечений Республики Беларусь.

8. Роль и функции анимационного обслуживания туристов на современном этапе развития индустрии гостеприимства.

9. Шоу-музеи, тематические парки, костюмированные балы и карнавалы. Календарь праздников и знаменательных событий в Республике Беларусь.

10. Формулы анимации в индустрии туризма и гостеприимства на современном этапе.

Задание 1

Предварительно разбившись на группы до 5 человек, самостоятельно подготовить презентацию на тему «Формула анимации в индустрии туризма и гостеприимства» для разных возрастных категорий туристов: дети дошкольного возраста, школьники младших, средних и старших классов, молодежь до 25 лет, людей среднего и преклонного возраста.

Задание 2

Подготовить материалы к дискуссии на тему: «Современное состояние инфраструктуры спорта и развлечений в Республике Беларусь».

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учеб. пособие / В. В. Богалдин-Малых. – М. : Воронеж : Модэк, 2004. – 560 с.
2. Гаранин, Н. И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации : учеб. пособие / Н. И. Гаранин, И. И. Булыгина. – М. : Советский спорт, 2004. – 128 с.
3. Жолдак, В. И. Менеджмент спорта и туризма : учебник / В. И. Жолдак, В. А. Квартальнов. – М. : Советский спорт, 2001. – 416 с.
4. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. – М. : АЛЬФА-М : ИНФРА-М, 2014. – 304 с.

Тема 9. Типология потребителей услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Цель – изучить типологию потребителей услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Задачи:

- изучить типологию потребителей услуг предприятий индустрии туризма;
- изучить типологию потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства;
- изучить мотивы потребителей при выборе отеля.

Контрольные вопросы

1. Типология, в основу которой положены два параметра поведения – активность и эмоциональная отзывчивость.
2. Типология клиентов на основе анализа образа жизни клиентов В.А. Квартальнова.
3. Мотивы потребителей при выборе отеля.
4. Типология клиентов исходя из ориентации туристов как покупателей туристического продукта.
5. Типология клиентов в зависимости от вида предъявляемого спроса на туристический продукт.
6. Типы туристов по Г. Гану.
7. Группы туристов в зависимости от активности во время отдыха.
8. Классификация в зависимости от стиля жизни туристов.
9. Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии размещения.

Задание 1

Разработать классификацию потребителей гостиничных и туристических услуг по какому-либо основанию на свой выбор.

Задание 2

Подготовить материалы к дискуссии на тему: «Специфика обслуживания потребителей различных типов в индустрии туризма и

гостеприимства».

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учеб. пособие / В. В. Богалдин-Малых. – М. : Воронеж : Модэк, 2004. – 560 с.
2. Гришко, Н. И. Управление персоналом: учеб.-практ. пособие / Н. И. Гришко. – Минск : БГЭУ, 2000. – 93 с.
3. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 384 с.
4. Володоманова, Н. Ю. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии : учеб. пособие / Н. Ю. Володоманова. – М. : Кнорус, 2001. – 104 с.
5. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. А. Джанджугазова. – М. : Академия, 2005. – 224 с.
6. Дурович, А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А. П. Дурович. – Минск : Новое знание, 2006. – 632 с.
7. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. – М. : АЛЬФА-М : ИНФРА-М, 2014. – 304 с.

Тема 10. Роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма и гостеприимства

Цель – изучить роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма и гостеприимства

Задачи:

- изучить понятие и функции туроператоров;
- изучить понятие и функции турагентов;
- изучить модели взаимодействия туроператоров и турагентов;
- изучить способы мотивации туроператорами деятельности турагентств;
- изучить схемы взаимодействия туроператоров с поставщиками услуг.

Контрольные вопросы

1. Предпосылки разделения рынка на туристические агентства и туроператоров.
2. Понятие «туроператор», его основные функции.
3. Место и роль туроператоров на рынке услуг.
4. Схемы взаимодействия туроператоров с поставщиками услуг: предприятиями размещения, питания, транспорта и др.
5. Процесс ведения переговоров, договорные отношения.
6. Туристическое агентство как маркетинговый посредник между производителями и потребителями туристических услуг.
7. Классификация турагентств, их функции.
8. Модели взаимодействия туроператоров и турагентов; способы мотивации туроператорами деятельности турагентств.
9. Информационные технологии в управлении деятельностью предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Задание 1

В группах до 5 человек, подготовить презентацию на тему «Схемы взаимодействия туроператоров с поставщиками услуг: предприятиями размещения, питания, транспорта, экскурсионными бюро, и др.».

Задание 2

Ознакомиться с типовым договором оказания туристических услуг, научиться заполнять его (Приложение 1).

Задание 3

Ознакомиться с бланком страхового полиса, научиться заполнять его в электронном виде (Приложение 2).

СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ: факт или необходимость осуществления расходов на оказание Застрахованному лицу неотложной медицинской помощи вследствие внезапного заболевания или несчастного случая во время его пребывания за границей.

ПРИ СТРАХОВАНИИ ПО ВАРИАНТУ «А»:

1) возмещаются расходы по оказанию следующих услуг:

- помещение в стационар или отделение интенсивной терапии;
- амбулаторные услуги и консультации;
- пользование медицинским оборудованием;
- оперативное вмешательство;
- анестезиологическое пособие;
- лабораторные услуги (исследования) (ЭКГ, томография и т.п.)
- обеспечение лекарственными средствами (препаратами), перевязочными материалами, гипсовыми повязками;
- стоматологические услуги по снятию острой боли;
- медицинская эвакуация, репатриация;
- телекоммуникационная связь с представителем Страховщика за рубежом и иные расходы;

ПРИ СТРАХОВАНИИ ПО ВАРИАНТУ «В» (В ДОПОЛНЕНИЕ К ВАРИАНТУ «А»):

1) при наступлении несчастного случая производится выплата страхового обеспечения Застрахованному лицу.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Агамирова, Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе : практикум / Е. В. Агамирова. – М. : Дашков и К, 2005. – 176 с.

2. Енджейчик, И. Современный туристский бизнес. Экостратегии в управлении фирмой : [пер. с пол.] / И. Енджейчик. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 320 с.
3. Зорин, И. В. Профессиональное образование и карьера в туризме : учеб. для вузов / И. В. Зорин ; Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Советский спорт, 2005. – 528 с.
4. Квартальнов, В. А. Туризм : учебник / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 335 с.
5. Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – 7-е изд., стер. – М. : Академия, 2009. – 238 с.
6. Сакун, Л.В. Введение в туризм: учеб.-практ. пособие / Л.В. Сакун. – Минск: БГЭУ, 2010 – 215 с.
7. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2007. – 447 с.
8. Сухов, Р. И. Организация работы туристического агентства : учеб. пособие / Р. И. Сухов. – М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2005. – 144 с.

Договор оказания туристических услуг № 1

11 марта 2019 г. г. Минск

СООО «БАЛКАНИНТУР» именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице специалиста по туризму Е.Н. Решетилоской, действующего на основании доверенности №11 от 08 «декабря» 2014 г. с одной стороны, и Иванова Ирина Ивановна, именуемый в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать туристические услуги – услуги по организации туристического путешествия (услуги по поиску, заказу, оплате тура), в соответствии с Программой туристического путешествия согласно приложению 1 лицам согласно приложению 2, являющимся туристами (далее, если не указано иное, - туристы), а Заказчик обязуется их оплатить, а также соблюдать сроки заездов, правила поведения и личной безопасности.

1.2. Услуги по перевозке (трансферу), по проживанию, по размещению, по питанию, по авиаперелёту, по страхованию, непосредственно оказываются третьими лицами – перевозчиком, средством размещения, отелем, гостиницей, страховой организацией и прочими лицами. Визы оформляются непосредственно посольством (консульством) иностранного государства. СООО «БАЛКАНИНТУР» не является исполнителем указанных в данном подпункте услуг.

1.3. Исполнитель оказывает Заказчику услугу по заказу (бронированию) авиаперевозки и организывает получение Заказчиком (туристами) авиабилетов на заказанный (забронированный) рейс. Стороны согласились, что услуга по заказу (бронированию) и предоставлению авиабилета считается оказанной надлежащим образом в момент получения авиабилета (электронного авиабилета) Заказчиком. С момента получения авиабилета все правоотношения, связанные с авиаперевозкой, возникают непосредственно между Заказчиком (туристом) и авиаперевозчиком и регулируются соответствующим договором между ними – авиабилетом.

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

2.1. В случае заключения настоящего договора в пользу третьих лиц Заказчик обязуется обеспечить исполнение этими третьими лицами условий настоящего договора и выражает тем самым их согласие на условия настоящего договора. Туристы (третьи лица, в пользу которых заключен настоящий договор) имеют право требовать от Исполнителя оказания им туристических услуг.

2.2. Конкретные пожелания Заказчика о сроках, составе и категории тура, количество лиц, получающих услуги по настоящему договору и их данные отражаются в приложениях № 1 и № 2.

2.3. Подтверждение возможности (невозможности) оказания Заказчику туристической услуги в соответствии с данным договором осуществляется Исполнителем по возможности немедленно в устной или иной форме до начала тура.

2.4. Количество туристов, которым оказываются туристические услуги по настоящему договору, составляет 4 человек. Сведения о лицах, получающих услугу, содержатся в приложении 2.

2.5. Минимальное количество человек, определенное туроператором при формировании тура, которое необходимо для осуществления туристического путешествия, составляет 4.

2.6. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям настоящего договора, а также обязательным для соблюдения требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации, а при их отсутствии или неполноте - требованиям, обычно предъявляемым к услугам соответствующего типа.

2.7. Время и дата вылета, тип воздушного судна, номер авиарейса, маршрут перевозки, правила провоза багажа могут быть изменены авиаперевозчиком или Исполнителем, если этого требуют обстоятельства, или условия безопасности полётов и (или) авиационной безопасности, а также по требованию компетентных государственных органов согласно авиационным правилам воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, а также в иных случаях. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира другому перевозчику, изменить, либо отменить посадку в пунктах, указанных в билете.

Расписание может быть изменено без предупреждения пассажира.

3. СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

3.1. Стоимость туристических услуг по настоящему договору составляет 1560 (Одна тысяча пятьсот шестьдесят) евро.

3.2. Сроки и порядок оплаты туристических услуг, а также уплаты неустойки (пени, штрафа):

3.2.1. оплачено 500 (пятьсот) евро к 16.01.2019 г.

3.2.2. оплатить принимающей стороне «ALMA HOLIDAYS» 1060 (Одна тысяча шестьдесят) евро не позднее 13.07.2019 г.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель имеет право:

4.1.1. в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору при условии полного возмещения Заказчику убытков;

4.1.2. отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору в случае отсутствия достаточного количества туристов, предусмотренного 2.5. настоящего договора, возместив при этом Заказчику стоимость фактически оплаченных туристических услуг;

4.1.3. на возмещение Заказчиком причиненных убытков (вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством; принять меры по взысканию с Заказчика убытков, причиненных Заказчиком во время осуществления тура, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь;

_____ Подпись

Заказчика

4.1.4. расторгнуть настоящий договор (констатировать факт одностороннего отказа Заказчика от исполнения договора) в случае неоплаты, неполной оплаты, несвоевременной оплаты туристических услуг, неисполнения Заказчиком или туристом хотя бы одной своей обязанности и т.д., и взыскать с Заказчика фактически понесенные Исполнителем расходы по исполнению договора.

4.1.5. без согласования с Заказчиком (Туристами) производить замену туристических услуг, а также объекта размещения (отеля, гостиницы, типа номера и т.п.), указанного в программе тура - на аналогичные услуги, а также на иной объект размещения (отель, гостиницу, тип номера и т.п.) того же или более высокого класса (категории, звездности) без изменений общей стоимости туристических услуг. Основным критерием при определении равнозначности услуги или услуги более высокого качества предоставленных взамен услуг, оговорённых в договоре является цена фактически предоставленных услуг по отношению к услугам, оговорённым в договоре.

4.1.6. до начала тура отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору в случае невозможности оказания туристической услуги из-за отсутствия мест в транспорте, отеле и т.д. заказанных в соответствии с данным договором, возместив при этом Заказчику стоимость фактически оплаченных туристических услуг;

4.1.7. на любые изменения сроков и программы тура, производимые в целях обеспечения безопасности туристов и в иных целях;

4.1.8. получить от Заказчика своевременно полную, достоверную информацию, документы, а также сведения о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору.

4.2. Исполнитель обязан:

4.2.1. предоставить своевременно Заказчику необходимую и достоверную информацию о программе туристического путешествия, туроператоре, сформировавшем тур, основных правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда) и необходимости предоставления гарантий оплаты оказания медицинской помощи для въезда в страну (место) временного пребывания для выезжающих за пределы Республики Беларусь, а также информацию, предусмотренную законодательством о туризме, защите прав потребителей;

4.2.2. провести инструктаж Заказчика о соблюдении правил личной безопасности в порядке, установленном законодательством;

4.2.3. своевременно предоставить Заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

4.2.4. предпринимать меры по соблюдению прав и законных интересов Заказчика и туристов;

4.2.5. обеспечить качество, в том числе безопасность, оказываемых в соответствии с настоящим договором туристических услуг;

4.2.6. в случае отсутствия минимального количества человек, определенного в п. 2.5. настоящего договора, информировать Заказчика не позднее чем за 10 календарных дней до начала туристического путешествия;

4.2.7. возместить в случаях и порядке, установленных законодательством, убытки (вред), причиненные Заказчику и (или) туристам, во время осуществления тура по вине Исполнителя;

4.2.8. при одностороннем отказе по инициативе Исполнителя от исполнения обязательств по настоящему договору во время осуществления туристического путешествия по желанию туриста организовать его возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, определенных в настоящем договоре, или на условиях более высокого уровня;

4.2.9. в случае, если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям настоящего договора и требованиям законодательства, заменить туристические услуги, оказываемые во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов для Заказчика, а с согласия Заказчика либо туриста - туристическими услугами более низкого качества с возмещением Заказчику разницы между стоимостью туристических услуг, указанных в настоящем договоре, и стоимостью фактически оказанных туристических услуг;

4.2.10. исполнять условия настоящего договора.

4.3. Заказчик имеет право:

4.3.1. требовать оказания туристам туристических услуг согласно настоящему договору и законодательству;

4.3.2. на возмещение Исполнителем причиненных убытков (вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством;

4.3.3. на обеспечение Исполнителем качества, в том числе безопасности, оказываемых туристических услуг;

4.3.4. в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по данному договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

4.4. Заказчик обязан:

4.4.1. оплатить стоимость туристических услуг;

4.4.2. ознакомиться сам, а также ознакомить третьих лиц, в пользу которых заключен настоящий договор (туристов), с его условиями, правилами личной безопасности и информацией, полученной в соответствии с настоящим договором;

4.4.3. своевременно предоставить Исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и туристах (третьих лицах) в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

_____ Подпись Заказчика

4.4.4. иметь самому, а также обеспечить наличие у туристов паспортов, разрешений, согласований и иных

документов, необходимых для совершения туристического путешествия согласно Программе туристического путешествия. Документы должны быть действительными и иметь срок действия, необходимый для совершения туристического путешествия (на Заказчика возлагается обязанность следить за этим и приводить документы в надлежащее состояние).

4.4.5. возместить фактически понесенные расходы Исполнителя в случае одностороннего отказа от исполнения настоящего договора;

4.4.6. своевременно прибывать, а также обеспечить своевременное прибытие третьих лиц (туристов) к месту начала путешествия (тура) – в аэропорт, на железнодорожный вокзал, к иному месту начала тура, а также в места сбора и отправки во время осуществления тура. В частности не позднее, чем за 3 часа до планируемого времени вылета авиарейса, за 1 час до отправления поезда или автобуса.

4.4.7. соблюдать, а также обеспечить соблюдение третьими лицами (туристами):
- законодательства страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;
- бережное отношение к окружающей среде, материальным историко-культурным ценностям;
- правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (стран транзитного проезда);
- правил личной безопасности.

4.4.8. возместить вред, причинённый на месте отдыха Заказчиком или третьими лицами (туристами);
сивна въезд в определенное государство или в группу стран, или запрет (ограничение) на выезд из Республики Беларусь;

- установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является заказчик или турист, в случае если он не гражданин Республики Беларусь;

- необходимость получения Заказчиком, либо туристом специальных разрешений, или согласований от третьих лиц или компетентных органов или иных документов, в том числе: стикеров разрешительной записи, штампов, отметок и прочих документов установленных национальным законодательством для заказчика или туриста, согласия на выезд ребенка за границу, необходимость получения ребенком собственного загранпаспорта, вписания ребенка в загранпаспорт родителя, вклеивание фотографии ребенка в паспорт родителя, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований, необходимых для совершения путешествия;

- иные обстоятельства, которые могут воспрепятствовать совершению путешествия.

4.4.10. за день до начала путешествия уточнить у Исполнителя расписание рейсов, место и время сбора группы и (или) место встречи;

4.4.11. исполнять условия настоящего договора;

4.4.12. неисполнение Заказчиком или туристом хотя бы одного или нескольких обязательств по договору является односторонним отказом Заказчика от исполнения настоящего договора с применением соответствующих последствий, предусмотренных договором и законодательством.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

5.2. Заказчик, туристы (третьи лица, в пользу которых заключен настоящий договор) несут ответственность за наличие, надлежащее состояние и правильность оформления своих паспортов, доверенностей, разрешений, согласований и других документов, необходимых для совершения путешествия, в том числе за срок действия указанных документов, за их действительность, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах. Надлежащим и правильно оформленным признаётся состояние документов, позволяющее туристу беспрепятственно совершить путешествие согласно Программе туристического путешествия. Исполнитель не несёт ответственности за правильность оформления, надлежащее состояние, действительность, срок действия паспорта заказчика (третьих лиц) и иных документов, а также за наличие необходимых разрешений и согласований, за несоответствие документов Заказчика или туристов требованиям законодательства.

5.3. Исполнитель не несет ответственности за изменение предоставленной принимающей стороной информации, осуществленное после заключения договора на оказания туристических услуг. В случае если произошли принципиальные изменения, о которых Исполнитель не был проинформирован и, соответственно, не смог уведомить Заказчика, Заказчик вправе адресовать свою претензию администрации принимающей стороны.

5.4. При наличии замечаний к оплаченным услугам, или их не предоставлению, Заказчику рекомендуется немедленно связаться с представителями Исполнителя (в целях скорейшего решения возникших проблем), оформить протокол, заверенный администрацией принимающей стороны (печать организации и подпись уполномоченного лица), а также написать претензию. Претензия должна быть надлежащим образом подтверждена (документами, письменными свидетельствами, фотографиями, видеосъемкой и т.п.). Субъективная оценка Заказчиком качества предоставленных услуг не является доказательством при рассмотрении претензии.

5.5. В случае если Заказчик воспользовался предложенной ему альтернативной услугой, взамен той, по которой у него возникли претензии, претензии считаются необоснованными, а услуги по договору – оказанными надлежащим образом.

5.6. Возврат денежных средств Заказчику в связи с отказом от заявки или туристического путешествия, перерасчетом стоимости туристических услуг, а также любые возвраты по претензии осуществляется Исполнителем в течение 60 (шестидесяти) дней после принятия решения об удовлетворении претензии или решения о возврате. Исполнитель не несет ответственности за упущенную Заказчиком выгоду в связи с отказом от заявки или туристического путешествия.

5.7. Заказчик несет ответственность за нанесение ущерба Исполнителю как материального, так и ущерба его деловой репутации.

5.8. Заказчик несет ответственность за достоверность предоставленных данных о себе и о туристах (третьих лицах), за ознакомление третьих лиц с предоставленной информацией и соблюдение всех требований принимающей стороны, а также за порчу имущества и нанесение материального ущерба принимающей стороне.

5.9. Исполнитель не возвращает Заказчику оплаченную часть стоимости туристических услуг и не несет ответственности в случаях самостоятельного переноса Заказчиком, третьими лицами сроков заезда, отказа от обслуживания в период срока действия путевок без уважительных причин, подтвержденных документально уполномоченными организациями, отсутствия или неправильного оформления документов Заказчиком или третьими лицами.

5.10. Исполнитель не несет ответственности за понесенные Заказчиком расходы (убытки) и иные негативные последствия возникшие:

- в случае, если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий белорусской или зарубежной таможенных служб, белорусского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей Республики Беларусь или зарубежных стран;

- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;

- вследствие ограничения права Заказчика или третьих лиц на выезд из Республики Беларусь компетентными органами;

- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику или туристам (третьим лицам) отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице, отеле.

5.11. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя гражданина - является самостоятельным договором пассажира с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, заказчик или турист (третье лицо) вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

5.12. Возврат стоимости авиабилетов производится согласно условиям применения тарифа авиаперевозчика и согласно правилам (условиям) авиаперевозки авиаперевозчика. Авиабилеты на чартерные рейсы и на регулярные рейсы по специальным тарифам возврату не подлежат, стоимость билетов не возвращается. Покрытие расходов по страховым случаям обеспечивается страховым полисом и решается Заказчиком или туристом самостоятельно со страховой компанией.

5.13. Исполнитель не несёт ответственности в случае отказа Заказчику или другим лицам по настоящему договору: в выдаче въездной визы в страну следования консульскими службами, в выезде (въезде), пограничными или таможенными органами Республики Беларусь и иностранных государств. При этом Заказчик обязуется оплатить фактически понесённые Исполнителем расходы по исполнению договора. В случае отказа консульскими службами в выдаче въездной визы в страну следования консульский сбор возврату не подлежит.

5.14. Исполнитель не несёт ответственность за: изменение в графике работы транспорта, задержку или отмену перевозки на чартерных или обычных автобусах, поездах, судах, и иных транспортных средствах; задержку или отмену, перенос времени вылета или прилёта; замену места вылета или прилёта авиарейсов, закрытие аэропортов и связанные с этим уменьшение или увеличение сроков тура; дополнительные услуги не предусмотренные каталогом Исполнителя и данным договором, опоздание Заказчика или иных туристов, третьих лиц к отправке.

5.15. Исполнитель не несет ответственность за возможный ущерб, нанесенный туристам по их собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих во время осуществления туристического путешествия услуги, не входящие в его программу и вызванные инициативой самих туристов.

5.16. Исполнитель не несет ответственности в следующих случаях: 1) если Заказчик или третьи лица, туристы причинил(и) себе вред в результате несоблюдения правил и мер безопасности или собственной неосторожности; 2) если нарушение договора вызвано тем, что Заказчик предоставил не соответствующие действительности сведения о себе или о третьих лицах, туристах; 3) если тур не состоялся по вине Заказчика или третьих лиц, туристов в связи с нарушением им (и) законодательства РБ, страны пребывания или транзита.

_____ Подпись Заказчика

5.17. Исполнитель не несет ответственности за расположение номера, который предоставляется администрацией отеля при расселении (этаж, удаленность от стойки администрации и т.п.) в случае, если этот спецзаказ не был дополнительно оплачен и оговорен.

5.18. Исполнитель не возвращает стоимость тех туристических услуг, которыми Заказчик по своему решению или в связи со своими интересами не воспользовался.

5.19. Исполнитель не несет ответственность за выход из строя оборудования отеля (поломка фенов, телевизоров, кондиционеров, сантехнического оборудования и т.д.), а также за возникновение аварийных ситуаций, повлекших за собой отключение водоснабжения, электроснабжения и т.д.

5.20. Исполнитель не несет ответственность за неблагоприятные климатические условия в период отдыха Заказчика в стране (месте) временного пребывания.

5.21. Предметом настоящего договора не является какое-либо хранение имущества Заказчика или туристов. Исполнитель не принимает на себя обязательств по хранению (сохранению) имущества Заказчика или туристов. Исполнитель не несёт какой-либо ответственности в случае утери, утраты, повреждения, хищения багажа или иного имущества, в том числе ценностей, денежных средств и документов Заказчика или туристов (третьих лиц).

6. НЕПРЕОДОЛИМАЯ СИЛА

6.1. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых в данных условиях обстоятельств (форс-мажор), таких как землетрясения, наводнения, пожары, тайфуны, ураганы, снежные заносы, плохие погодные условия, военные действия, забастовки, изменения визовых режимов зарубежных стран, ограничения перевозок, непредвиденный рост транспортных тарифов, введение новых и повышение действующих ставок налогов и сборов, резкое изменение курса национальных валют, запреты торговых операций с отдельными странами вследствие применения международных санкций, изменения в законодательствах Республики Беларусь и стран временного пребывания, действия властей, областные или местные отключения электроэнергии и/или водоснабжения по вине администрации района, закрытие на ремонт или реконструкцию частей объектов размещения и проч., возникших после заключения договора в результате событий чрезвычайного

характера, которые нельзя было предвидеть и предотвратить разумными мерами.

6.2. Стороны признают, что болезнь Заказчика или туриста (третьего лица, в пользу которого заключен настоящий договор) не является обстоятельством непреодолимой силы (форс-мажор), а также не является существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

6.3. О наступлении (и прекращении) указанных в пункте 6.1. настоящего договора обстоятельств, сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, обязана немедленно известить другую сторону. Срок исполнения обязательств сторонами по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней в период времени оговорённый в Программе тура, каждая из сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору.

6.4. Наличие указанных обстоятельств (форс-мажора) подтверждается соответствующими решениями и документами органов государственной власти, а также согласно ст. 24 Закона Республики Беларусь «О туризме».

6.5. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы и невозможности исполнения сторонами обязательств по настоящему договору каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения. Полным исполнением обязательств Исполнителя является факт завершения услуг по организации туристического путешествия (завершение услуги по поиску, заказу, оплате тура). В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, при исполнении обязательств Исполнителем без получения встречного удовлетворения, Исполнитель имеет право требовать от другой стороны возврата стоимости исполненных обязательств (услуг).

7. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

7.1. Изменение и прекращение, в том числе расторжение, настоящего договора осуществляются по основаниям, предусмотренным настоящим договором и законодательством.

7.2. Изменение и расторжение настоящего договора по соглашению сторон совершаются в письменной форме путем заключения дополнительного соглашения к нему, либо путём письменного уведомления.

7.3. Настоящий договор может быть расторгнут в одностороннем порядке: Исполнителем при условии полного возмещения Заказчику убытков; Заказчиком при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

Под фактическими понесёнными расходами стороны договорились понимать любые расходы Исполнителя по выполнению настоящего договора, в том числе платежи туроператору, зарубежным партнёрам и административные расходы.

7.4. В случае отсутствия минимального количества человек, определенного в п. 2 настоящего договора, договор прекращает свое действие при условии возврата Исполнителем стоимости оплаченных туристических услуг и информирования Заказчика в срок, определенный в п.4 настоящего договора.

Подпись Заказчика

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Заказчик проинформирован (о чём свидетельствует подпись Заказчика на данном договоре), что в непосредственной близости от отеля (места проживания) могут вестись строительные, инженерные работы, возводиться/находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. Поскольку данные явления находятся вне сферы влияния или компетенции Исполнителя, последний не несет за них ответственность.

8.2. Заказчик предупреждён (о чём свидетельствует подпись Заказчика на данном договоре), что время вселения в отель в день прибытия – не ранее 14 00 местного времени. Время выселения из отеля в день

отъезда – не позднее 12 00 местного времени.

8.3. Заказчик осведомлен, что Исполнитель имеет право на замену гостиницы (отеля), указанной в Программе тура,

на гостиницу (отель) такого же или более высокого класса без изменения общей стоимости тура.

8.4. Риск существенного изменения обстоятельств (ст. 421 ГК РБ), из которых стороны исходили при заключении договора несет Заказчик. Все затраты, расходы и убытки, вызванные существенным изменением обстоятельств относятся на Заказчика, который обязан их возместить Исполнителю или понести самостоятельно.

8.5. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения сторонами и действует до полного исполнения обязательств по нему.

8.6. Договор составлен на русском языке в 2х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

8.7. Все споры по настоящему договору разрешаются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Беларусь. Если разногласия между Исполнителем и Заказчиком или туристом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в судебном порядке.

8.8. Иные условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение, оформляются путем заключения дополнительного соглашения к данному договору.

8.9. Документы и их копии, подтверждающие факт оплаты стоимости туристических услуг, являются неотъемлемой частью настоящего договора.

8.10. Заказчик согласен получать в дальнейшем от Исполнителя информацию рекламного характера посредством почтовых сообщений, SMS сообщений, по электронной почте и иными способами коммуникации.

8.11. Основные правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (стран транзитного проезда): при совершении путешествия Заказчик, а также туристы должны иметь при себе действительные паспорта, позволяющие, въезжать, выезжать, пересекать границы стран временного пребывания (стран транзитного проезда), а также визы в случае их необходимости.

8.12. Инструктаж о соблюдении правил личной безопасности туриста (экскурсанта), основных правил въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страну транзитного проезда) проведён.

9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель ОАО «ГалАрт» р/с 3012340660017 ЦБУ № 507 ОАО «Белинвестбанк», код 739, г. Минск, УНП 800014795 тел/факс (017) 399 77 99, 217 43 09, 284 55 99 e-mail: GalArt.company.travel@galart.by www.GalArt.company.travel.by _____ А.К. Артынский	Заказчик Голубева Валерия Петровна паспорт МР1234567 выдан 23.02.2009г. Железнодорожного РУВД г. Гомель г. Гомель, ул. Кирова, 94- _____ В.П. Голубева
--	---

Приложение 1

к договору оказания туристических услуг № 1 от 19 января 2016

г.

Программа туристического путешествия

Туристические услуги:

Маршрут туристического путешествия: Минск – Канберра - Минск

Дата, время начала и окончания туристического путешествия:

05.07.2016 -19.07.2016 - Канберра

Порядок встречи и проводов, сопровождения туриста(ов): ALMA HOLIDAYS

Услуга по перевозке: авиа

Услуга по размещению:

Австралия Канберра Sozopol Dreams

APP1 (апартамент с 1й спальней)

2ADL

RO 05.07.2016 19.07.2016 14 ночей

Приложение 2

к договору оказания туристических услуг № 1 от 19 января 2016

г.

Сведения о лицах, которым оказываются туристические услуги.

1. Голубева Валерия Петровна МР1234567
2. Иванов Иван Иванович МР7654321

<p>Исполнитель СООО «БАЛКАНИНТУР» р/с 3012340660017 ЦБУ № 507 ОАО «Белинвестбанк», код 739, г. Минск, УНП 800014795 тел/факс (017) 399 77 99, 217 43 09, 284 55 99 e-mail: office@balkanintour.by www.balkanintour.by</p> <p>_____ Е.Н. Решетиловская</p>	<p>Заказчик Иванова Ирина Ивановна паспорт МР1234567 выдан 00.00.2007г. Заводским РУВД г. Минска г. Минск, ул. Челюскинцев, 0-00</p> <p>_____ И.И. Иванова</p>
--	--

ПРАВИЛА №18 ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ ОТ БОЛЕЗНЕЙ И НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ НА ВРЕМЯ ПЕЗЕДКИ ЗА ГРАНИЦУ

(Согласованы Министерством финансов Республики Беларусь №254 от 25.03.2004, изложенные в новой редакции, согласованной № 496 от 23.09.2015, с изменениями и дополнениями от 30.06.2016 № 639)



Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В соответствии с законодательством Республики Беларусь и на условиях настоящих Правил № 18 добровольного страхования от болезней и несчастных случаев на время поездки за границу (далее - Правила) Закрытое акционерное общество «Промтрансинвест» (далее - Страховщик) заключает договоры добровольного страхования от болезней и несчастных случаев на время поездки за границу (далее - договоры страхования) с дееспособными физическими лицами (включая индивидуальных предпринимателей), в том числе иностранными гражданами и лицами без гражданства, а также с юридическими лицами любой организационно-правовой формы (далее - Страхователи).

1.2. Условия, содержащиеся в Правилах, в том числе не включенные в текст договора страхования или страхового полиса, обязательны для Страховщика и Страхователя (Выгодоприобретателя).

1.3. Основные термины, используемые в Правилах:
несчастный случай - внезапное, непредвиденное событие, вызванное внешним воздействием, в том числе противоправными действиями третьих лиц, произошедшее с Застрахованным лицом в период действия договора страхования, сопровождающееся травмами, ранениями, увечьями или иными повреждениями здоровья; противоправные действия третьих лиц - умышленные или неосторожные (включая противоправные) действия третьих лиц, ставшие непосредственной причиной причинения вреда жизни, здоровью Застрахованного лица, за которые предусмотрена ответственность в соответствии с законодательством страны, где имело место причинение вреда; третьи лица - физические или юридические лица, не являющиеся субъектами страхования (Страховщиком, Страхователем, Выгодоприобретателем, Застрахованным лицом); внезапное заболевание - внезапно наступившее ухудшение состояния здоровья Застрахованного лица (в том числе вследствие несчастного случая) с выраженными клиническими проявлениями, которое угрожает его жизни либо может привести к серьезному нарушению функций организма и (или) серьезной постоянной дисфункции какого-либо органа (системы органов) или повреждению части тела (острые нарушения сердечно-сосудистой деятельности, центральной нервной системы, органов дыхания, брюшной полости и др.); неотложная медицинская помощь - комплекс медицинских услуг, оказание которых требуется при внезапных заболеваниях для устранения угрозы жизни Застрахованного лица или до приведения его в транспортоспособное состояние, позволяющее, при необходимости, проведение медицинской репатриации;

хроническое заболевание - заболевание, характеризующееся установленным клиническим диагнозом, длительным течением, как правило, медленно прогрессирующее, симптомы которого проявились и (или) в связи с которыми имело место обращение за медицинской помощью на протяжении одного года до заключения договора страхования; обострение хронического заболевания - стадия течения хронического заболевания, характеризующаяся усилением имеющихся симптомов или появлением новых; медицинская эвакуация - система мероприятий лечебно-транспортного обеспечения, включающая транспортировку пострадавшего Застрахованного лица для оказания ему неотложной медицинской помощи в сочетании с оказанием ее в пути следования (при наличии показаний); медицинская репатриация - система мероприятий лечебно-транспортного обеспечения по возвращению Застрахованного лица в связи с внезапным заболеванием к месту его жительства для дальнейшего стационарного лечения на территории страны проживания; лечебное учреждение - медицинское (в т.ч. лечебно-профилактическое) учреждение или врач, имеющие специальное разрешение на оказание медицинской помощи (медицинских услуг), полученное в соответствии с требованиями законодательства страны, где производится оказание необходимой неотложной медицинской помощи Застрахованному лицу; представитель Страховщика (представитель Страховщика за рубежом) - юридическое лицо, имеющее договорные отношения со Страховщиком и осуществляющее организацию оказания (предоставления) медицинских услуг Застрахованному лицу за рубежом и их оплату (гарантирование оплаты) и (или) непосредственно оказывающее медицинские услуги; срок страхования (продолжительность поездки) - устанавливаемый при заключении договора страхования период времени (в рамках срока действия договора страхования), в течение которого действует страховая защита, определяемый периодом нахождения (совокупной длительностью пребывания) Застрахованного лица на территории действия договора страхования;

участие в спортивных соревнованиях и занятия физической подготовкой (тренировка) - участие Застрахованного лица в спортивных соревнованиях (чемпионатах, первенствах, розыгрышах кубков и др.) любого уровня по видам спорта или занятие физической подготовкой (тренировка), если Застрахованное лицо является профессиональным спортсменом, спортивным тренером (инструктором) или его помощником. Для целей Правил не относятся к спорту интеллектуальные (полицеские) виды спорта и другие настольные игры (за исключением настольного тенниса).

1.4. Субъектами страхования являются Страховщик, Страхователь, Выгодоприобретатель, Застрахованное лицо.

1.5. Выгодоприобретателем по договору страхования в части страховой выплаты по варианту «А» признается лицо, которое самостоятельно понесло расходы на оплату услуг по оказанию неотложной медицинской помощи Застрахованному лицу либо понесло иные расходы, предусмотренные Правилами. К Выгодоприобретателю также приравнивается лечебное учреждение, оказавшее неотложную медицинскую помощь Застрахованному лицу и имеющее право на компенсацию понесенных расходов на ее оказание.

Договор страхования по варианту «В» считается заключенным в пользу Застрахованного лица. В случае смерти Застрахованного лица по договору страхования Выгодоприобретатели признаются наследники Застрахованного лица.

1.6. Заключение договора страхования производится без медицинского освидетельствования Застрахованного лица.

1.7. Договор страхования действует на территории государств (стран) (далее - страны), указанных в договоре страхования. Под территорией страны понимается вся территория в пределах государственных границ данной страны (государственной территории), в том числе земли, находящиеся в пользовании иных стран, международных организаций и т.п. и имеющие правовой иммунитет от юрисдикции данной страны (территории дипломатических представительств, консульских учреждений представляемых стран и т.п.).

Территория с международным или смешанным режимом, условная территория (территория нейтральных вод, транзитных зон аэропортов, а также водное или воздушное судно вне зависимости от государственной принадлежности, которым Застрахованное лицо следует до места назначения) в договоре страхования не указываются. При этом на данных территориях, в том числе на бортах вышеуказанных судов, договор страхования действует.

1.8. Договор страхования не действует на территории:

Республики Беларусь;
страны (стран), гражданином которой (которых) является Застрахованное лицо; страны (стран, въезд в которые осуществляется на основании единой визы, в т.ч. страны Шенгенской зоны), в которой (которых) Застрахованное лицо фактически непрерывно проживает на протяжении срока более 90 дней, за исключением дипломатических работников (членов их семей) и лиц, командированных нанятым. При этом ответственность Страховщика (действие страхования) прекращается с 91 -го дня непрерывного пребывания Застрахованного лица на территории данной страны

(стран).

1.9. При заключении договора страхования по варианту «В» страхование не действует в отношении участия в спортивных соревнованиях и занятии физической подготовкой (тренировки).

1.10. В соответствии с Правилами Страховщик принимает на себя обязательство:

1.10.1. самостоятельно либо через представителя Страховщика за рубежом оплачивать указанные в пункте 2.6 Правил расходы (расходы по оказанию услуг) в соответствии с заключенными договорами страхования, возникшие в период действия этих договоров;

1.10.2. осуществлять страховую выплату при наступлении страховых случаев.

1.11. Страховщик через представителя Страховщика за рубежом в соответствии с условиями и установленным порядком оказания медицинской помощи в стране пребывания Застрахованного лица организует предоставление неотложной медицинской помощи Застрахованному лицу и гарантирует лечебному учреждению ее оплату.

Глава 2. ОБЪЕКТ СТРАХОВАНИЯ. СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

2.1. Объектом страхования являются не противоречащее законодательству имущественные интересы, связанные с: расходами на оказание Застрахованному лицу неотложной медицинской помощи - при страховании по варианту «А»; причинением вреда жизни, здоровью Застрахованного лица - при страховании по варианту «В».

2.2. Страховым случаем является:

2.2.1. при страховании по варианту «А» - факт или необходимость осуществления расходов на оказание Застрахованному лицу неотложной медицинской помощи и иных расходов, предусмотренных пунктами 2.6, 2.7 Правил, вследствие внезапного заболевания, возникшего во время пребывания Застрахованного лица за границей.

Необходимость осуществления расходов признается страховым случаем только при согласовании со Страховщиком (представителем Страховщика за рубежом) содержания и объема медицинских услуг, необходимых исходя из поступившей информации о внезапном заболевании (симптомах и признаках) Застрахованного лица, которая подтверждается медицинскими показаниями;

2.2.2. при страховании по варианту «В» - причинение вреда жизни, здоровью Застрахованного лица вследствие несчастного случая, повлекшее:

временное расстройство здоровья Застрахованного лица;

постоянное расстройство здоровья (инвалидность) Застрахованного лица;

смерть Застрахованного лица.

2.3. Застрахованными лицами по Правилам являются физические лица.

2.4. Страхование в соответствии с условиями договора распространяется на события, которые произошли в течение срока страхования во время пребывания Застрахованного лица за границей.

2.5. При страховании по варианту «А» по договору страхования возмещаются расходы на оказание неотложной медицинской помощи Застрахованному лицу (за исключением расходов, указанных в пунктах 2.8 и 2.9 Правил), а также дополнительные расходы, указанные в пункте 2.7 Правил.

2.6. По договору страхования подлежат возмещению следующие расходы (расходы по оказанию следующих услуг):

2.6.1. помещение в стационар (палата, питание и консультация);

2.6.2. амбулаторные услуги и консультации, амбулаторный патронаж;

2.6.3. помещение в отделение интенсивной терапии;

2.6.4. оперативное вмешательство;

2.6.5. анестезиологическое пособие;

2.6.6. пользование медицинским оборудованием;

2.6.7. лабораторные услуги (исследования) при помощи

оборудования (электроэнцефалография, ЭКГ, томография, рентгенография);

2.6.8. обеспечение лекарственными средствами (препаратами), включая растворы для внутривенных введений;

2.6.9. обеспечение перевязочными материалами, гипсовыми повязками;

2.6.10. стоматологические услуги, связанные со снятием острой боли (включая стоимость медикаментов), по каждому визиту в пределах 100 долларов США/евро (здесь и далее - в зависимости от валюты страховой суммы), но не более 300 долларов США/евро по каждому Застрахованному лицу в течение срока страхования;

2.6.11. медицинская эвакуация.

Страховщиком покрываются расходы на услуги по медицинской эвакуации Застрахованного лица от места его нахождения до места оказания неотложной медицинской помощи и обратно.

Страховщиком (представителем Страховщика за рубежом) может быть организована или согласована медицинская эвакуация при условии ее осуществления специализированным медицинским транспортом в ближайшем лечебном учреждении и только в тех случаях, когда у Застрахованного лица нет возможности самостоятельно добраться до лечебного учреждения и имеет место любое из нижеперечисленных обстоятельств:

уроза жизни Застрахованного лица вследствие не оказания неотложной медицинской помощи;

уроза обострения внезапного заболевания, высокий риск наступления инвалидности и (или) невозможности полного выздоровления вследствие не оказания неотложной медицинской помощи (в т.ч. отсутствие рентгенографии при переломах, вывихах, ушибах, неналожении гипса).

Страховщик оставляет за собой право на принятие решения о выборе средства транспорта при медицинской эвакуации Застрахованного лица в лечебное учреждение.

В случаях отсутствия специализированного медицинского транспорта Страховщиком (представителем Страховщика за рубежом) может быть согласована возможность использования для медицинской эвакуации неспециализированного медицинского транспорта. Расходы на использование такого транспорта оплачиваются при условии представления чека (счета) с указанием ревизитов перевозчика, осуществившего транспортировку, а также времени и даты перевозки;

2.6.12. медицинская репатриация.

Страховщик оставляет за собой право принятия решения о репатриации, если по заключению лечебного учреждения Застрахованному лицу не противопоставлена транспортировка. При этом Страховщик также имеет право определить лечебное учреждение, в которое транспортируется Застрахованное лицо.

В случае необходимости оплачиваются расходы на проезд Застрахованного лица, медицинского персонала (либо сопровождающего лица по рекомендации лечебного учреждения), включающие в себя стоимость проезда и проживание в гостинице, связанное с ожиданием выбранного рейса.

В случае отказа Застрахованного лица от предложенной Страховщиком медицинской репатриации, которая разрешена по заключению лечебного учреждения, все последующие расходы с момента такого отказа Страховщиком не оплачиваются.

В случаях, когда Страховщиком принято решение о медицинской репатриации также оплачиваются транспортные расходы, связанные с доставкой к месту проживания несовершеннолетних родственников Застрахованного лица, совершивших совместную поездку и оставшихся без присмотра иных совершеннолетних лиц;

2.6.13. в случае смерти Застрахованного лица - расходы по возвращению тела, останков либо праха до последнего места жительства Застрахованного лица или расходы на организацию погребения, включая кремацию и захоронение (далее - погребение), в стране, где произошел страховой случай. При этом расходы на организацию погребения возмещаются по согласованию Страховщика и лица, взявшего на себя организацию погребения, либо родственника Застрахованного лица.

2.6.14. иные (не указанные в подпунктах 2.6.1-2.6.13 настоящего пункта) медицинские расходы (расходы по оказанию иных медицинских услуг), предусмотренные стандартом оказания медицинской помощи в стране пребывания Застрахованного лица, если данные расходы согласованы Страховщиком (представителем Страховщика за рубежом), за исключением расходов, указанных в пунктах 2.8 и 2.9 Правил.

2.7. При признании произошедшего события страховым случаем по договору страхования дополнительно возмещаются оплаченные расходы на телекоммуникационную связь с представителем Страховщика за рубежом, подтвержденные счетами о понесенных расходах, за исключением оплаты расходов на Интернет-трафик.

2.8. Не являются страховым случаем факт или необходимость осуществления расходов, связанных с лечением следующих заболеваний:

2.8.1. психических заболеваний (включая консультации и психиатрические обследования);

2.8.2. заболеваний, передающихся половым путем;

2.8.3. гинекологических заболеваний, кроме состояний, требующих немедленного хирургического вмешательства;

2.8.4. урологических заболеваний, за исключением случаев, когда незамедлительное оказание неотложной медицинской помощи необходимо для спасения жизни Застрахованного лица;

2.8.5. хронических заболеваний (известных либо не известных Застрахованному лицу).

При обращении Застрахованного лица по поводу обострения хронического заболевания возмещаются расходы по оказанию неотложной медицинской помощи в размере, не превышающем 5% от страховой суммы, установленной по Застрахованному лицу.

Не оплачивается также лечение хронических заболеваний в стадии ремиссии и обострения хронического заболевания, если Страховщику стало известно о фактах, уязвляющих на то, что Застрахованное лицо принимало определенные действия (допускало нагрузки, سوءеживание не обращалось за медицинской помощью и т.п.), угрожающие его жизни либо состоянию здоровья, и о последствиях которых Застрахованное лицо знало или должно было знать, либо бездействовало в подобных обстоятельствах в ущерб своему здоровью. Перечисленные в данном подпункте деяния признаются таковыми на основании документов лечебных учреждений;

2.8.6. заболеваний, известных на момент заключения договора страхования, возникших в последние 6 месяцев до начала срока действия договора страхования, независимо от того, осуществлялось ли по ним лечение или нет, в том числе заболеваний на этапе лечения, кроме случаев, когда неотложная медицинская помощь была необходима для спасения жизни Застрахованного лица. При этом расходы по оказанию неотложной медицинской помощи возмещаются в размере, не превышающем 5% от страховой суммы, установленной по Застрахованному лицу;

2.8.7. кожных заболеваний (в т.ч. псориаза, нейродермита, экземы, онхомикоза, микоза), кроме заболеваний аллергического генеза;

2.8.8. врожденных аномалий и пороков развития;

2.8.9. заболеваний сосудов, за исключением случаев, когда незамедлительное оказание неотложной медицинской помощи необходимо для спасения жизни Застрахованного лица;

2.8.10. системных заболеваний соединительной ткани, а также всех недифференцированных коллагенозов, ревматоидного полиартрита (средняя и тяжелая формы течения), болезни Бехтерева, подагры;

2.8.11. онкологических заболеваний (в том числе заболеваний крови опухолью природы), а также саркомы, туберкулеза, менингита независимо от клинической формы и стадии процесса.

Начиная с момента диагноза установлен, и определен, что расстройство здоровья Застрахованного лица наступило в связи с заболеваниями, указанными в части первой настоящего подпункта, последующие расходы Страховщик не оплачивает;

2.8.12. синдрома приобретенного иммунодефицита (СПИД), а также заболеваний, являющихся его следствием;

2.8.13. гельминтоза, педикулеза, чесотки;

2.8.14. трофических язв;

2.8.15. солнечных ударов, солнечных ожогов, фотодерматоза (аллергии на солнце);

2.8.16. заболевания, в связи с которым объявлена эпидемия на территории стран пребывания, если эта эпидемия объявлена до момента въезда Застрахованного лица в соответствующую страну;

2.8.17. заболеваний, по которым до заключения договора страхования установлена группа инвалидности, либо возникших вследствие травм и увечий, полученных в силу ограниченных физических возможностей;

2.8.18. болезней, наступивших вследствие алиопатии или наркомании;

2.8.19. внезапных заболеваний (в том числе при травмах и увечьях), наступивших при нахождении Застрахованного лица в состоянии алкогольного опьянения либо в состоянии, вызванном употреблением наркотических средств, психотропных, токсических веществ, их аналогов или других одурманивающих веществ (за исключением медицинских препаратов и лекарственных средств, назначенных лечащим врачом), если действие или бездействие Застрахованного лица привели к причинению вреда его жизни, здоровью.

2.9. Не являются основанием для признания страхового случая и не подлежат оплате по договору страхования следующие расходы (расходы на оказание следующих услуг):

2.9.1. медицинские услуги, оказанные Застрахованному лицу при его обращении в лечебное учреждение, если заболевание возникло до начала или после истечения срока страхования;

2.9.2. медицинские услуги, оказанные Застрахованному лицу после истечения срока страхования, если заболевание возникло в период его действия, а Застрахованное лицо обратилось в лечебное учреждение после истечения срока страхования.

Если заболевание возникло в течение срока страхования и по заключению врача состояние здоровья Застрахованного лица не позволяет осуществить его медицинскую репатриацию в страну проживания, Страховщик оплачивает расходы по оказанию неотложной медицинской помощи, возникшие до момента появления возможности репатриации Застрахованного лица, но не более 15 суток после окончания срока страхования;

2.9.3. уход или лечение, предоставленные не в рамках неотложной медицинской помощи;

2.9.4. медицинские услуги, предоставленные кем-либо, помимо лечебного учреждения;

2.9.5. услуги или мероприятия, не являющиеся необходимыми с точки зрения медицины при постановке диагноза или лечении заболевания;

2.9.6. лечение, не признанное официальной наукой;

2.9.7. лечение осложнений, которые являются или могут являться следствием лечения или хирургического вмешательства по поводу заболевания или травмы, имевших место до начала срока страхования;

2.9.8. расходы, связанные с любыми видами пищевых добавок или медикаментозного питания (если только это не вызвано необходимостью для поддержания жизни Застрахованного лица), а также связанные с проведением медицинских мероприятий по контролю за весом (в т.ч. диета, инъекция жидкостей, использование медикаментов, хирургическое вмешательство);

2.9.9. расходы на оказание неотложной медицинской помощи, если Застрахованное лицо своим действием (или) бездействием лишает Страховщика предусмотренного законодательством права на обратное требование к виновнику любых противоправных действий третьих лиц в отношении Застрахованного лица, а также дорожно-транспортного происшествия, в котором Застрахованное лицо является потерпевшим, если страховой случай произошел по этим причинам;



- 2.9.10. расходы на оказание неотложной медицинской помощи (в том числе при хронических заболеваниях), если установлено, что Застрахованное лицо отказалось от назначенных лечебным учреждением рекомендаций (назначенного лечения, режима и т.п.);
- 2.9.11. расходы на оказание неотложной медицинской помощи в странах, при поездках в которые Министерство здравоохранения Республики Беларусь и (или) иные компетентные государственные органы и службы рекомендуют проводить прививки от одного или нескольких заболеваний, если установлено, что Застрахованное лицо такую прививку не провело, а диагноз соответствует таким заболеваниям;
- 2.9.12. проведение плановых профилактических прививок, за исключением прививок от столбняка и бешенства;
- 2.9.13. стоматологическое лечение за исключением услуг, оговоренных в подпункте 2.6.10 пункта 2.6 Правил;
- 2.9.14. лечение, связанное с психотерапией, аутотренинг, лечение сном и т.д.;
- 2.9.15. все виды пластической хирургии, цель которой состоит в устранении косметических дефектов, улучшении внешнего вида;
- 2.9.16. расходы, связанные с челюстно-лицевой хирургией и ортопедией зубов, исключая неотложную медицинскую помощь при несчастном случае;
- 2.9.17. связанные с нормальной или патологической беременностью, родами, за исключением случаев, когда представляется угроза жизни Застрахованного лица, а также случаев спасения плода;
- 2.9.18. проведение осмотров Застрахованного лица (в т.ч. профилактических, плановых), если они не являлись контрольными (не назначались лечащим врачом) либо не были вызваны резким ухудшением состояния здоровья;
- 2.9.19. искусственное оплодотворение или лечение бесплодия;
- 2.9.20. удаление мозолей, бородавок, натоптышей, лечение деформированных ногтей стоп, кистей, ортопедическое лечение плоскостопия, включая приобретение супинаторов, вкладышей для коррекции стопы;
- 2.9.21. удаление серных пробок;
- 2.9.22. использование препаратов и средств контроля над рождаемостью;
- 2.9.23. аборт и мини-аборт, исключая случаи медицинского вмешательства в связи с несчастным случаем;
- 2.9.24. покупка или прокат кондиционеров, увлажнителей воздуха, испарителей, тренажеров, спортивных снарядов или оборудования подобного рода;
- 2.9.25. приобретение костылей, тростей и инвалидных колясок, протезов, ортозов, очков, контактных линз или слуховых аппаратов, применение фиксирующих, корректирующих устройств, измерительных приборов или иных медицинских аппаратов (бандаж, корсет, термометры, тонометры и др.);
- 2.9.26. за дополнительные предметы удобства (в т.ч. телевизор, холодильник), а также услуги парикмахера или косметолога;
- 2.9.27. расходы в отношении любой медицинской эвакуации, (медицинской репатриации), не организованной или не согласованной со Страховщиком или представителем Страховщика за рубежом;
- расходы по медицинской эвакуации (медицинской репатриации) при внезапных заболеваниях или наличии обстоятельств, в связи с которыми страховая выплата в соответствии с Правилами не предусмотрена. В случае смерти Застрахованного лица расходы на медицинскую репатриацию могут быть оплачены (их оплата гарантирована) Страховщиком при наличии гарантии иного лица, если необходимость принятия решения об оплате таких расходов возникла до выяснения всех обстоятельств наступления заявленного события (до получения результатов вскрытия, результатов медицинских анализов и т.п.);
- 2.9.28. все (в совокупности) расходы в части, превышающей 500 долларов США/евро по каждому страховому случаю, если Застрахованное лицо самостоятельно обратилось в лечебное учреждение и данные расходы не были предварительно согласованы со Страховщиком (представителем Страховщика за рубежом), за исключением случаев, указанных в части второй пункта 6.2 Правил;
- 2.9.29. в случае смерти Застрахованного лица - расходы на погребение в любой из стран, в том числе в стране проживания Застрахованного лица, исключая страну, где произошел несчастный случай;
- 2.9.30. расходы, не связанные с оказанием Застрахованному лицу неотложной медицинской помощи, в том числе: транспортные расходы; телекоммуникационные расходы (за исключением расходов на телекоммуникационную связь с представителем Страховщика за рубежом); расходы на проживание родителей на время лечения их ребенка (детей); расходы на оказание медицинских услуг не застрахованным членам семьи Застрахованного лица (в т.ч. новорожденным детям); расходы на оказание юридических услуг; расходы по возмещению морального вреда и упущенной выгоды (в т.ч. расходы на оплату туристических услуг, санаторно-курортного лечения);
- 2.9.31. расходы, не подтвержденные документально (счетом-фактурой, инвойсом, медицинским отчетом или сертификатом, рецептом на лекарства, чеком или копией чека и т.п.);
- 2.9.32. расходы в связи с травмами или увечьями, полученными при управлении Застрахованным лицом самолетом или иным летательным аппаратом либо при нахождении на его борту или во время полета на нем, если Застрахованное лицо не было оплатившим билет пассажиром на борту зарегистрированного летательного аппарата, совершающего регулярный рейс между аэропортами, работающими по правилам, установленным авиационными властями, управляемого имеющим соответствующую лицензию пилотом, а также принадлежащем пассажирской авиакомпании;
- 2.9.33. расходы в связи с травмами или увечьями, полученными Застрахованным лицом при совершении им действий, в которых установлены признаки противоправного действия, в т.ч. в драках и потасовках;
- 2.9.34. расходы в связи с травмами или увечьями, полученными в результате участия в спортивных соревнованиях и занятия физической подготовкой (тренировки), за исключением случаев, если данное условие предусмотрено договором страхования.
- 2.10. При страховании по варианту «В» не признаются страховыми случаями временное расстройство здоровья, постоянное расстройство здоровья (инвалидность) или смерть Застрахованного лица, произошедшие при следующих обстоятельствах или вследствие:
- 2.10.1. болезни, в том числе обострения хронических заболеваний. Исключения, предусмотренные настоящим подпунктом, не распространяются на болезни, ставшие прямым следствием несчастных случаев и прямо предусмотренные Приложением 4 к Правилам;
- 2.10.2. нахождения Застрахованного лица в момент несчастного случая в состоянии алкогольного опьянения либо в состоянии, вызванном употреблением наркотических средств, психотропных, токсических веществ, их аналогов или других одурманивающих веществ (за исключением медицинских препаратов и лекарственных средств, назначенных лечащим врачом), если действие или бездействие Застрахованного лица привели к причинению вреда его жизни, здоровью;
- 2.10.3. неправомерных действий третьих лиц, если компетентными органами установлено, что Застрахованное лицо своим поведением спровоцировало данных лиц на неправомерные действия;
- 2.10.4. совершения Застрахованным лицом противоправных действий, признанных таковыми органами дознания, следствия, судом;
- 2.10.5. несоблюдения Застрахованным лицом предписанного врачом режима лечения; осложнений в состоянии физического здоровья, вызванных вторичными факторами воздействия на организм Застрахованного лица (не являющихся прямым последствием несчастного случая).

Глава 3. СТРАХОВАЯ СУММА И СТРАХОВАЯ ПРЕМИЯ

- 3.1. Страховая сумма устанавливается при заключении договора по каждому варианту страхования по каждому

Застрахованного лицу отдельно. Совокупный размер страховых сумм, установленных по вариантам страхования для Застрахованного лица отдельно, составляет страховую сумму по Застрахованному лицу в целом. Совокупный размер страховых сумм, установленных по каждому Застрахованному лицу отдельно, составляет страховую сумму по договору страхования в целом.

3.2. Страховая сумма устанавливается в размере, определенном сторонами договора страхования, в долларах США или евро (валюта страховой суммы).

3.3. Если по договору страхования производилась страховая выплата, то договор продолжает действовать в размере разницы между страховой суммой, установленной по договору страхования, и произведенной страховой выплатой (с учетом страховых сумм, установленных договором по вариантам страхования для соответствующего Застрахованного лица).

3.4. Страховая премия рассчитывается в валюте страховой суммы исходя из предусмотренных Приложением 1 к Правилам базовых страховых тарифов и утвержденных Страховщиком корректировочных коэффициентов в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

3.5. Страховая премия уплачивается в валюте страховой суммы, если договором страхования не предусмотрено иное, а в случаях, если уплата страховой премии в иностранной валюте в соответствии с законодательством Республики Беларусь не допускается, - в белорусских рублях.

Если страховая премия уплачивается в валюте, отличной от валюты страховой суммы, подлежащая уплате сумма страховой премии определяется по официальному курсу соответствующей валюты, установленному Национальным банком Республики Беларусь на день уплаты (исходя из кросс-курсов, рассчитанных на основании официальных курсов), если иной курс или иная дата его определения не установлены законодательством или соглашением сторон.

3.6. Страховая премия по договору страхования уплачивается Страхователем путем безналичного перечисления или наличными деньгами в установленном законодательством порядке: при заключении договора страхования одновременно за весь срок действия договора страхования - в случаях, не указанных в абзаце третьем настоящего пункта;

при заключении договора страхования одновременно за весь срок действия договора страхования либо по соглашению сторон в расщепку в порядке, предусмотренном пунктом 3.7 Правил, - в случае заключения договора страхования со Страхователем - юридическим лицом, осуществляющим туристическую деятельность, в отношении Застрахованных лиц, являющихся туристами или экскурсантами.

3.7. При уплате страховой премии в расщепку первая ее часть в размере не менее 1/к страховой премии уплачивается при заключении договора страхования, а остальные части - через равные промежутки времени в течение срока действия договора страхования не позднее последнего дня оплаченного периода таким образом, чтобы оплата по договору с начала срока его действия составляла не менее 2/к, 3/к и т.д. до уплаты страховой премии в полном объеме, где к - количество этапов оплаты (не более двенадцати в течение 1 года). Договором страхования может быть определен иной порядок расщепки, обеспечивающий предварительную уплату части страховой премии не позднее последнего дня оплаченного периода.

Глава 4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ

4.1. Договор страхования заключается на условиях Правил, принятых Страхователем путем присоединения к договору страхования, по соглашению сторон на основании: письменного заявления Страхователя (Приложение 2 к Правилам) - при заключении договора страхования со Страхователем - юридическим лицом; устного заявления Страхователя или предложения Страховщика, в том числе размещенного на сайте Страховщика, принятого Страхователем способом, указанным в таком предложении, - при заключении договора страхования со Страхователем - физическим лицом.

Договор страхования заключается по варианту «А» или по соглашению сторон по варианту «А» и по варианту «В».

4.2. Договор страхования заключается путем составления одного документа, а также путем обмена документами посредством почтовой, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору, либо вручения Страховщиком Страхователю на основании его письменного или устного заявления страхового полиса, подписанного ими.

Договор страхования также может быть заключен в форме электронного документа в порядке и на условиях, установленных Министерством финансов Республики Беларусь.

Приложение к договору страхования Правил должно удостоверяться записью в этом договоре.

4.3. После заключения договора страхования заявление, оформленное в письменном виде, становится его неотъемлемой частью.

Страхователь несет ответственность за достоверность сведений, представленных при заключении договора страхования.

4.4. Застрахованные лица (фамилия, имя, отчество, дата рождения, а также иные необходимые для заключения договора страхования сведения) узнаются в договоре страхования (письменном заявлении о страховании) или прилагаемом к нему списке, который является неотъемлемой частью договора страхования.

4.5. Договор страхования заключается:

на срок от 1 дня до 2 лет включительно, если более длительный срок действия договоров страхования не предусмотрен законодательством страны (стран) пребывания - в случаях, не указанных в абзаце третьем настоящей части;

на срок, установленный по соглашению сторон, - в случае заключения договора страхования со Страхователем - юридическим лицом, осуществляющим туристическую деятельность, в отношении Застрахованных лиц, являющихся туристами или экскурсантами.

Срок страхования (продолжительность поездки) устанавливается в пределах срока действия договора страхования. При решении вопроса о страховой выплате событие может быть признано страховым случаем, только если оно произошло в течение срока действия договора страхования и до истечения указанного в договоре срока страхования. При этом истекший срок страхования исчисляется по фактической продолжительности нахождения за границей с первого дня пребывания Застрахованного лица в любой стране, на территории которой действует договор страхования, но не ранее начала срока действия договора страхования, и до выезда с территории этих стран.

4.6. Договор страхования вступает в силу с момента (времени и даты), указанного в договоре страхования как начало срока действия договора страхования.

Начало срока действия договора страхования устанавливается по соглашению сторон с любого момента (времени и даты, указанных в договоре страхования), но не ранее заключения договора страхования.

Если конкретное время начала срока действия договора страхования не указано, таким временем считается 00 часов 00 минут первого дня срока действия договора страхования. Ответственность Страховщика в отношении Застрахованного лица наступает (страхование начинает действовать) в сроки (дата и время), указанные в договоре страхования, и только после пересечения границы Республики Беларусь или страны постоянного проживания (в т.ч., исходя из отметок пограничных служб в паспорте либо ином документе на право пересечения границы) и прекращается с момента пересечения границы Застрахованным лицом в обратном направлении.

4.7. По соглашению сторон в договор страхования могут быть внесены изменения, не противоречащие законодательству.

Изменения в договор страхования вносятся в письменной форме.

4.8. Договор страхования прекращается в случаях:

- 4.8.1. окончания срока действия договора страхования;
- 4.8.2. выполнения Страховщиком обязательств по договору в полном объеме;
- 4.8.3. смерти Страхователя - физического лица, в пользу которого заключен договор страхования, по причинам, не связанным со страховым случаем;

прекращения деятельности Страхователя - индивидуального предпринимателя; ликвидации Страхователя - юридического лица;

4.8.4. по соглашению сторон, оформленному в письменном виде;

4.8.5. отказа Страхователя от договора страхования в любое время, если к моменту отказа возможность наступления страхового случая не отпала по обстоятельствам иным, чем страховой случай. Договор страхования расторгается с момента получения Страховщиком отказа Страхователя от договора, если заявлением Страхователя или соглашением сторон не предусмотрен более поздний срок.

4.9. При досрочном прекращении договора страхования по обстоятельствам, указанным в подпунктах 4.8.3-4.8.4 пункта 4.8 Правил, Страховщик имеет право на часть страховой премии пропорциональную времени, в течение которого действовало страхование, и возвращает Страхователю (его наследникам в случаях, указанных в абзаце первом подпункта 4.8.3 пункта 4.8 Правил) часть уплаченной страховой премии, рассчитанную по следующей формуле: $Рвозвр = Рупл * (1 - (M/N))$, где

Рвозвр - часть страховой премии, подлежащая возврату;

Рупл - страховая премия, фактически уплаченная Страхователем;

N - продолжительность поездки, указанная в договоре страхования, в календарных днях;

M - количество календарных дней с начала срока действия страхования до его прекращения. Если в результате расчета по вышеуказанной формуле часть страховой премии, не подлежащая возврату Страхователю (разность показателей $Рупл$ и $Рвозвр$), составляет менее 1 доллара США/евро, а также в случае прекращения договора страхования до начала действия страхования, за исключением случая отказа от договора в соответствии с подпунктом 4.8.5 пункта 4.8 Правил, Страхователю возвращается уплаченная страховая премия за вычетом 1 доллара США/евро.

При досрочном прекращении договора страхования по обстоятельствам, указанным в подпункте 4.8.5 пункта 4.8 Правил, уплаченная страховая премия возврату не подлежит, за исключением случаев, предусмотренных частью четвертой настоящего пункта.

При отказе Страхователя от договора страхования, заключенного в форме электронного документа, полученном Страховщиком до вступления договора в силу, страховая премия подлежит возврату в полном объеме.

4.10. Возврат части страховой премии производится в течение 5 рабочих дней со дня получения Страховщиком письменного заявления об обстоятельствах, влекущих прекращение договора страхования, или со дня заключения сторонами соглашения, указанного в подпункте 4.8.4 пункта 4.8 Правил:

в иностранной валюте уплаты страховой премии либо по соглашению сторон в иной валюте (в том числе, в белорусских рублях), если страховая премия уплачена в одной или разных иностранных валютах, а в случаях, если возврат в иностранной валюте в соответствии с законодательством Республики Беларусь не допускается - в белорусских рублях.

При этом пересчет части страховой премии, подлежащей возврату Страхователю в иностранной валюте, осуществляется исходя из кросс-курса, рассчитанного на основании официальных курсов белорусского рубля, установленных Национальным банком Республики Беларусь по отношению к валюте возврата части страховой премии и валюте страховой суммы; в белорусских рублях, если страховая премия уплачена в белорусских рублях. Пересчет части страховой премии, подлежащей возврату Страхователю, осуществляется исходя из официального курса белорусского рубля, установленного Национальным банком Республики Беларусь по отношению к валюте страховой суммы, или, если это предусмотрено соглашением сторон, по курсам коммерческих банков, биржевым курсам.

Все курсы валют, указанные в настоящем пункте, применяются на дату документального оформления прекращения договора страхования.

4.11. Обязательства Страховщика по страховой выплате, возникшие до прекращения договора страхования, продолжают действовать до их исполнения в предусмотренном Правилами порядке.

4.12. За несвоевременный возврат страховой премии или ее части по договору страхования Страховщик уплачивает пеню за каждый день просрочки в размере 0,1% от суммы, подлежащей возврату.

Глава 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Страховщик имеет право:

5.1.1. проверять сообщенную Страхователем информацию, а также исполнение Страхователем (Застрахованным лицом) условий договора страхования;

5.1.2. направлять запросы в правоохранительные, судебные органы, пограничные службы, лечебные учреждения и другие компетентные органы и организации для получения документов, необходимых для решения вопросов о страховой выплате (за исключением информации, не подлежащей разглашению этими лицами в соответствии с законодательством);

5.1.3. оторочить составление акта о страховом случае или принятие решения о признании заявленного события страховым случаем, если у Страховщика имеются мотивированные сомнения в подлинности документов, относящихся к заявленному событию, - до тех пор, пока не будет подтверждена подлинность таких документов на основании запроса Страховщика в орган (организацию), его выдавший, а также в случае возбуждения уголовного дела по факту произошедшего события - до получения документов о результатах расследования;

5.1.4. отказываться от страховой выплаты в случаях, предусмотренных пунктом 6.16 Правил;

5.1.5. потребовать возмещения Страхователем (Застрахованным лицом) оплаченных Страховщиком расходов в случаях, указанных в пункте 5.6 Правил;

5.1.6. требовать в соответствии с законодательством к виновнику любых неправомерных действий третьих лиц в отношении Застрахованного лица, если страховой случай явился следствием таких действий и Застрахованное лицо является потерпевшим.

5.2. Страховщик обязан:

5.2.1. при заключении договора страхования: приложить к договору настоящие Правила, если договор заключается путем вручения страхового полиса или составления одного документа, подписанного сторонами;

направить страхователю уведомление о заключении договора страхования с приложением настоящих Правил - в случае заключения договора страхования путем обмена документами посредством почтовой, электронной или иной связи;

сообщить актуальные (на весь срок действия договора страхования) номера телефонов представителя Страховщика за рубежом (и иные контактные сведения при наличии таковых);

установить на официальном сайте Страховщика в глобальной компьютерной сети Интернет (в мобильном приложении или ином программном средстве, используемом Страховщиком для заключения договора страхования) порядок действий Страхователя, следование которому указывалось бы на полное и безоговорочное согласие Страхователя с заключением договора страхования на условиях, отразенных в электронном документе, и обеспечить безусловное соблюдение этого порядка, если договор страхования заключается в форме электронного документа;

5.2.2. обеспечить необходимый обмен информацией между Страховщиком и представителем Страховщика за рубежом, в т.ч. документооборот, и денежные расчеты за оказание услуг



Застрахованному лицу;

5.2.3. по случаям, признанным Страховщиком страховыми;

а) составить в установленный Правилами срок акт о страховом случае (пункт 6.6 Правил);

б) произвести в срок, предусмотренный Правилами, страховую выплату (пункт 6.13 Правил);

5.2.4. не разглашать тайну сведений о страховании, а также иных сведений, полученных от Страхователя (Застрахованного лица), лечебного учреждения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

5.2.5. если договор заключен в форме электронного документа, выдать Страхователю (по его запросу) копию (дубликат) договора страхования на бумажном носителе.

5.3. Страхователь имеет право:

5.3.1. получить информацию о Страховщике в соответствии с законодательством;

5.3.2. отказаться от договора страхования в соответствии с условиями подпункта 4.8.5 пункта

4.8 Правил;

5.3.3. требовать выполнения Страховщиком иных условий договора страхования в соответствии с Правилами.

5.4. Страхователь обязан:

5.4.1. предоставлять Страховщику необходимую достоверную информацию, касающуюся Застрахованного лица;

5.4.2. при заключении договора страхования ознакомить Застрахованное лицо с его правами и обязанностями по договору и предоставлять Застрахованному лицу информацию об изменении условий договора страхования;

5.4.3. выполнять обязанности, указанные в подпунктах 5.5.1-5.5.2 пункта 5.5 Правил, при их невыполнении Застрахованным лицом или обеспечить их выполнение иным лицом, представляющим интересы Застрахованного лица.

5.5. Застрахованное лицо обязано (при намерении воспользоваться правом на страховую выплату) при наступлении события, которое может быть признано страховым случаем:

5.5.1. незамедлительно (до обращения Застрахованного лица в лечебное учреждение) обратиться к представителю Страховщика за рубежом по контактному телефону или адресу (в соответствии с учетными записями), указанным в договоре страхования либо сообщенным Страхователю при заключении договора. Если незамедлительное обращение к представителю Страховщика за рубежом не представляется возможным по причине бессознательного состояния Застрахованного лица, оно обязано связаться с представителем Страховщика за рубежом при первой возможности. Требования настоящего абзаца применяются только в части страхования по варианту «А»;

не позднее 35 календарных дней уведомить Страховщика о наступлении данного события (при страховании по варианту «В»);

5.5.2. выполнять указания (инструкции, распоряжения) Страховщика (представителя Страховщика за рубежом) по вопросам организации предоставления неотложной медицинской помощи;

5.5.3. соблюдать предписания и рекомендации лечебного учреждения, полученные в ходе предоставления неотложной медицинской помощи; соблюдать распорядок, установленный лечебным учреждением;

5.5.4. по требованию Страховщика (представителя Страховщика за рубежом): предоставлять копии всех страниц паспорта (либо иного документа на право пересечения границы), подтверждающего его нахождение в стране, в которой произошло событие, заявленное как страховой случай; предоставить копию договора страхования (страхового полиса);

дать письменное согласие на предоставление Страховщику (представителю Страховщика за рубежом) лечебным учреждением (в Республике Беларусь и (или) за ее пределами) сведений о диагнозе, ходе и методах проведенного лечения, а также другой информации, позволяющей определить ранее установленные Застрахованному лицу диагнозы, сделанные Застрахованному лицу прививки, а также подтвердить, что проведенное лечение является (не является) плановым, а заболевание - хроническим;

5.5.5. при оплате медицинских услуг (понесении расходов) самостоятельно Застрахованным лицом или иными лицами, за исключением лечебного учреждения, а также при заключении договора страхования по варианту «В» представить Страховщику для решения вопроса о страховой выплате все необходимые документы, указанные в пунктах 6.4 и 6.5 Правил.

5.6. Страхователь (Застрахованное лицо) обязан по требованию Страховщика возместить оплаченные Страховщиком расходы в случаях, если:

Застрахованное лицо не ответило на требование Страховщика о письменном подтверждении согласия на предоставление лечебным учреждением сведений, предусмотренных подпунктом 5.5.4 пункта 5.5 Правил, либо ответило отказом на такое требование; по запросу Страховщика ему не предоставлены все предусмотренные подпунктом 5.5.4 пункта 5.5 Правил документальные сведения;

по результатам изучения документов, поступивших Страховщику, и выяснения обстоятельств произошедшего события установлено, что Страховщик в соответствии с Правилами и (или) условиями договора страхования не должен был осуществлять оплату расходов.

5.7. Застрахованное лицо имеет право самостоятельно обратиться в лечебное учреждение без предварительного согласования соответствующих расходов со Страховщиком (представителем Страховщика за рубежом). При этом предельный размер страховой выплаты, за исключением случаев, указанных в части второй пункта 6.2 Правил, составляет 500 долларов США/евро.

5.8. Риск последствий невыполнения или несвоевременного выполнения Страхователем или Застрахованным лицом обязанности, которые должны были быть выполнены ранее, несет Застрахованное лицо.

Глава 6. ОПРЕДЕЛЕНИЕ РАЗМЕРА И ПОРЯДОК

ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЫ

6.1. При наступлении события, которое может быть признано страховым случаем в соответствии с вариантом «А» Застрахованное лицо во исполнение обязанности, предусмотренной подпунктом 5.5.1 пункта 5.5 Правил, обязано обратиться к представителю Страховщика за рубежом по контактному телефону или адресу (в соответствии с учетными записями), указанным в договоре страхования или сообщенным Страхователю при заключении договора, и сообщить:

номер договора страхования (страхового полиса);

фамилию, имя, свое местонахождение и номер телефона (иные контактные сведения), по которому можно связаться с Застрахованным лицом;

причину обращения и предлагаемое содержание медицинской помощи, необходимой Застрахованному лицу;

иную информацию, запрашиваемую представителем Страховщика за рубежом.

Сведения, указанные в настоящем пункте, могут предоставляться иным лицом в целях организации оказания медицинской помощи Застрахованному лицу. Надлежащее (ненадлежащее) предоставление таких сведений иным лицом рассматривается как соответствующее надлежащее (ненадлежащее) исполнение такой обязанности Застрахованным лицом.

6.2. По результатам обработки информации, сообщенной представителю Страховщика за рубежом в соответствии с пунктом 6.1 Правил, Застрахованному лицу в соответствии с условиями и установленным порядком оказания медицинской помощи в стране пребывания Застрахованного лица организуется предоставление неотложной медицинской помощи и могут быть даны соответствующие указания (инструкции, распоряжения) по вопросам организации оказания такой помощи.

По согласованию с представителем Страховщика за рубежом Застрахованное лицо может самостоятельно обратиться в лечебное учреждение страны пребывания с последующим предъявлением Страховщику требования о страховой

выплате в порядке, предусмотренном пунктами 6.4-6.5 Правил. Застрахованное лицо также вправе самостоятельно обратиться в лечебное учреждение в случае, если ожидание ответа представителя Страховщика за рубежом или ожидание организации медицинской помощи явно угрожает жизни Застрахованного лица, без применения последствий, указанных в подпункте 2.9.28 пункта 2.9 Правил.

Основанием для непризнания заявленного случая страховым в соответствии с подпунктом 2.9.28 пункта 2.9 Правил является также факт несообщения представителю Страховщика за рубежом сведений, указанных в пункте 6.1 Правил, а равно, если Застрахованное лицо сообщило заведомо ложные сведения.

6.3. В случае организации Страховщиком (представителем Страховщика за рубежом) оказания медицинской помощи в стране пребывания Застрахованного лица при соответствии заявленного события страховому случаю (отсутствии в заявленных сведениях обстоятельств, исключающих возможность страховой выплаты) Страховщик (представитель Страховщика за рубежом) гарантирует лечебному учреждению оплату медицинской помощи (иных расходов), т.е. признает необходимость осуществления таких расходов.

Если оказание медицинской помощи было организовано Страховщиком (представителем Страховщика за рубежом), страховая выплата осуществляется Страховщиком лечебному учреждению путем перечисления денежной суммы по предъявлению документов, указанных в части третьей настоящего пункта, за оказанные Застрахованному лицу в стране его временного пребывания медицинские услуги (документов, подтверждающих понесенные расходы) на основании акта о страховом случае. Страховая выплата осуществляется в любой иностранной валюте, в которой Страховщик имеет возможность производить перечисление денежных средств в пределах страховой суммы с учетом требований подпункта 2.6.10 пункта 2.6 и подпункта 2.8.5 пункта 2.8 Правил.

Лечебное учреждение, оказавшее медицинскую помощь Застрахованному лицу, представляет Страховщику медицинский отчет (отчет или иной документ, выдаваемый для предоставления по месту требования согласно порядку оформления медицинских документов в стране пребывания Застрахованного лица), а также акт выполненных работ (счет либо иной документ), в котором указываются сведения, позволяющие идентифицировать Застрахованное лицо (к таким сведениям во всяком случае относятся фамилия, имя, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность), которому была оказана медицинская помощь, а также сведения об оказанных Застрахованному лицу медицинских услугах, включая обеспечение лекарственными средствами (препаратами), подлежащих оплате в соответствии с пунктом 2.6 Правил, с указанием их стоимости.

При условии, что счет выставлен в валюте, отличной от валюты банковских счетов Страховщика (или по соглашению сторон), сумма выплаты пересчитывается исходя из курс-курса, рассчитанного на основании официальных курсов белорусского рубля, установленных Национальным банком Республики Беларусь по отношению к соответствующим иностранным валютам, установленным на день составления акта о страховом случае, если соглашением сторон не установлен иной порядок его определения (сторонами, указанными в настоящем пункте, являются Страховщик и представитель Страховщика за рубежом, лечебное учреждение, другие организации, оказавшие услуги либо понесшие расходы, предусмотренные пунктами 2.6 и 2.7 Правил).

6.4. При осуществлении Застрахованным лицом расходов самостоятельно либо в случаях, когда счет на оплату медицинской помощи предъявлен (выставлен) Застрахованному лицу (при страховании по варианту «А»), а также во всех случаях при страховании по варианту «В» решение вопроса о признании заявленного случая страховым и осуществлении страховой выплаты Страховщик принимает на основании имеющегося договора страхования и представленных: заявления о страховой выплате;

документов, подтверждающих факт, причины, обстоятельства наступления заявленного случая, указанных в пункте 6.5 Правил.

6.5. Вместе с заявлением лица, обратившегося к Страховщику за страховой выплатой в соответствии с пунктом 6.4 Правил, обязано предоставить следующие документы:

6.5.1. документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца) и (или) полномочия данного лица;

6.5.2. оформленные надлежащим образом медицинский отчет (отчет, справку) либо выписку из амбулаторной карты (истории болезни) больного с указанием даты документа, анамнеза, диагноза, периода лечения, выданные лечебным учреждением, подтверждающие факт наступления заявленного события;

6.5.3. при наступлении события, которое может быть признано страховым случаем в соответствии с вариантом «А»: документ, содержащий перечень услуг, оказанных Застрахованному лицу, с указанием их стоимости; рецепты на приобретение медикаментов, выписанные лечебным учреждением в связи с заболеванием, по факту которого имело место обращение (их копии);

документ, подтверждающий оплату неотложной медицинской помощи и осуществление иных расходов, оплата которых предусмотрена пунктами 2.6 и 2.7 Правил, с приложением чека (копии чека) с указанием стоимости каждого препарата;

6.5.4. при наступлении события, которое может быть признано страховым случаем в соответствии с вариантом «В»:

справка МРЭК (медикореабилитационной экспертной комиссии) - в случае установления Застрахованному лицу инвалидности;

справка из компетентных (следственных) органов о факте происшествия - при наступлении несчастного случая в результате противоправных действий третьих лиц;

свидетельство о смерти Застрахованного лица, или свидетельство о праве на наследство - в случае смерти Застрахованного лица;

решение суда об объявлении Застрахованного лица умершим при обстоятельствах, дающих основание предполагать его гибель от несчастного случая, - в случаях, когда Застрахованное лицо объявлено судом умершим;

6.5.5. иные документы по требованию Страховщика.

6.6. В течение 5 рабочих дней после получения всех необходимых документов (сведений) Страховщик при признании заявленного события страховым случаем оформляет акт о страховом случае (Приложение 3 к Правилам).

Решение Страховщика о непризнании заявленного случая страховым или отказе в страховой выплате принимается в течение 5 рабочих дней после получения всех необходимых документов и направляется заявителю в письменном виде с обоснованием причин в течение 5 рабочих дней после принятия такого решения.

6.7. При признании заявленного случая страховым Страховщик производит расчет суммы ущерба и страховой выплаты.

6.8. Размер ущерба при страховании по варианту «А» определяется в размере фактически понесенных расходов на основании документов, указанных в пункте 6.5 Правил, с учетом требований подпункта 2.6.10 пункта 2.6 и подпункта 2.8.5 пункта 2.8 Правил.

6.9. При наступлении временного расстройства здоровья размер страховой выплаты по варианту «В» определяется в соответствии с Приложением 4 к Правилам на основании документов, указанных в подпункте 6.5.2 пункта 6.5 Правил, с учетом представления заявления о страховой выплате и документа, указанного в подпункте 6.5.1 пункта 6.5 Правил.

6.10. При наступлении постоянного расстройства здоровья (установлении инвалидности), размер страховой выплаты определяется Страховщиком в зависимости от установленной группы инвалидности (категории «ребенок-инвалид» соответствующей степени утраты здоровья):

а) 1-я группа инвалидности, категория «ребенок-инвалид» - четвертой степени утраты здоровья - 100 % от страховой суммы по варианту «В» на каждое Застрахованное лицо;

б) 2-я нерабочая группа инвалидности, категория «ребенок-инвалид» третьей степени утраты здоровья - 70 % от

страховой суммы по варианту «В» на каждое Застрахованное лицо;

в) 2-я рабочая группа инвалидности - 50 % от страховой суммы по варианту «В» на каждое Застрахованное лицо;

г) 3-я группа инвалидности, категория «ребенок-инвалид» второй степени утраты здоровья - 30 % от страховой суммы по варианту «В» на каждое Застрахованное лицо;

д) категория «ребенок-инвалид» первой степени утраты здоровья - 15 % от страховой суммы по варианту «В» на каждое Застрахованное лицо.

При осуществлении страховой выплаты по инвалидности учитываются ранее произведенные Страховщиком страховые выплаты Застрахованному лицу по соответствующему страховому случаю.

6.11. При наступлении страхового случая, которым является смерть Застрахованного лица, размер страховой выплаты определяется в размере страховой суммы по варианту «В» на каждое Застрахованное лицо за вычетом ранее произведенных страховых выплат по данному Застрахованному лицу по данному договору страхования по варианту «В».

6.12. Страховая выплата производится в соответствии с условиями договора страхования в размере, не превышающем страховой суммы, установленной договором страхования в отношении Застрахованного лица по соответствующему варианту страхования.

6.13. Страховая выплата производится в течение 5 рабочих дней со дня составления Страховщиком акта о страховом случае путем перечисления в банк (почтовым переводом), в том числе без открытия счета на имя лица, имеющего право на получение страховой выплаты, или наличными деньгами из кассы Страховщика согласно законодательству Республики Беларусь.

6.14. Если соглашением сторон не предусмотрено иное, страховая выплата производится: в белорусских рублях при условии, что страховая премия по договору страхования уплачена в белорусских рублях; в иностранной валюте при условии, что страховая премия по договору страхования уплачена в иностранной валюте; в белорусских рублях в случаях, когда выплата в иностранной валюте в соответствии с законодательством Республики Беларусь не допускается.

Если валюта страховой выплаты по варианту «А» отлична от валюты, в которой понесены расходы (валюта страховой выплаты по варианту «В» отлична от валюты страховой суммы), то страховая выплата пересчитывается, исходя из курс-курса, рассчитанного на основании официальных курсов белорусского рубля, установленных Национальным банком Республики Беларусь по отношению к соответствующим валютам на день составления Акта о страховом случае, или, если это предусмотрено письменным соглашением сторон, исходя из иных курс-курсов или иных дат его определения.

6.15. Если иное не предусмотрено международными договорами Республики Беларусь, актами законодательства Республики Беларусь, Страховщик освобождается от страховой выплаты:

6.15.1. если страховой случай наступил вследствие воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

6.15.2. если страховой случай наступил вследствие военных действий, гражданской войны;

6.15.3. если страховой случай наступил вследствие умысла Страхователя (Выгодоприобретателя, Застрахованного лица);

6.15.4. в части убытков, возникших вследствие того, что Страхователь (Выгодоприобретатель, Застрахованное лицо) умышленно не принял разумных и доступных ему мер, чтобы уменьшить возможные убытки.

6.16. Страховщик вправе отказать в страховой выплате в случаях:

6.16.1. непредоставления Застрахованным лицом одного или нескольких документов, указанных в пункте 6.5 Правил;

6.16.2. неполучения от лечебных учреждений по требованию Страховщика информации, позволяющей четко определить ранее установленные Застрахованному лицу диагнозы (в т.ч. хронические заболевания) и назначенное лечение (в т.ч. плановое);

6.16.3. если Застрахованное лицо (Страхователь) не исполнило возложенной на него обязанности уведомить в соответствии с пунктом 6.1 Правил представителя Страховщика за рубежом о наступлении события, которое может быть признано страховым случаем, если не будет доказано, что представитель Страховщика за рубежом своевременно узнал о наступлении такого события либо, что отсутствие у представителя Страховщика за рубежом сведений об этом не могло сказаться на обязанности Страховщика осуществить страховую выплату.

6.17. Страховщик несет ответственность, предусмотренную законодательством, за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств.

За просрочку в осуществлении страховой выплаты Страховщик уплачивает Страхователю (лицу, претендующему на получение страховой выплаты) пеню за каждый день просрочки в размере 0,5 процента от несвоевременно выплаченной суммы физическому лицу и 0,1 процента - юридическому лицу.

Глава 7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Споры по договору страхования между Страховщиком и Страхователем (Выгодоприобретателем, Застрахованным лицом), не разрешенные путем переговоров, разрешаются в судебном порядке.

Заместитель генерального директора  В.А.Ефременко

Редакция вступает в силу с 01.07.2016



Prokopchenko Julija

РБ, г. Минск, ул. Берюзова, 25-34

07.08.1992

MP 2115338

Новицкая Екатерина Дмитриевна, MP 3066602,
Минск, ул. Якубова, 6-354
All Schengen countries

K=0,8

30

20.10.2016

18.11.2016

8

Fifty thousand euro (50 000 euro)

4*0,8=3,2

3,2 euro (три евро двадцать центов)

Новицкая Екатерина Дмитриевна, MP
3066602, Минск, ул. Якубова, 6-354

6 бел.рублей 75 копеек

6 (шесть) белорусских рублей 75 (семьдесят пять) копеек

наличные

17.10.2016

17.10.2016

Prokopchenko Julija

РБ, г. Минск, ул. Берюзова, 25-34

07.08.1992

MP 2115338

Новицкая Екатерина Дмитриевна, MP 3066602,
Минск, ул. Якубова, 6-354
All Schengen countries

K=0,8

30

20.10.2016

18.11.2016

8

Fifty thousand euro (50 000 euro)

4*0,8=3,2

3,2 евро (три евро двадцать центов)

Новицкая Екатерина Дмитриевна, MP
3066602, Минск, ул. Якубова, 6-354

6 бел.рублей 75 копеек

6 (шесть) белорусских рублей 75 (семьдесят пять) копеек

наличные

17.10.2016

17.10.2016

Базовые страховые тарифы по добровольному страхованию от болезней и несчастных случаев на время поездки за границу (Правила № 18)

1. Базовые страховые тарифы при страховании по варианту «А»

Продолжительность поездки, дней	Базовые страховые тарифы, доллары США / евро				
	Страховая сумма, доллары США / евро				
	10 000	30 000	50 000	70 000	100 000
1 – 3	1,0	1,0	1,5	2,0	2,0
4 – 5	2,0	2,0	2,5	3,0	3,0
6	2,0	3,0	3,5	4,0	4,0
7	3,0	3,0	3,5	4,0	5,0
8	3,0	3,0	4,0	5,0	5,0
9	3,0	4,0	5,0	6,0	6,0
10	4,0	4,0	5,0	6,0	7,0
11	4,0	5,0	6,0	7,0	7,0
12	4,0	5,0	6,0	7,0	8,0
13	5,0	5,0	6,5	8,0	9,0
14	5,0	6,0	7,5	9,0	9,0
15	5,0	6,0	7,5	9,0	10,0
16 – 17	6,0	7,0	8,5	10,0	11,0
18	7,0	7,0	9,0	11,0	12,0
19	7,0	8,0	9,5	11,0	13,0
20	7,0	8,0	10,0	12,0	13,0
21	8,0	8,0	10,5	13,0	14,0
22	8,0	9,0	11,0	13,0	14,0
23	8,0	9,0	11,5	14,0	15,0
24	9,0	10,0	12,0	14,0	16,0
25	9,0	10,0	12,5	15,0	16,0
26	9,0	10,0	12,5	15,0	17,0
27	10,0	11,0	13,5	16,0	17,0
28	10,0	11,0	13,5	16,0	18,0
29	10,0	11,0	14,0	17,0	19,0
30	11,0	12,0	15,0	18,0	19,0
31	11,0	12,0	15,0	18,0	20,0
32	11,0	12,0	15,5	19,0	20,0
33	11,0	13,0	16,0	19,0	21,0
34	12,0	13,0	16,5	20,0	22,0
35	12,0	14,0	17,0	20,0	22,0
36	12,0	14,0	17,5	21,0	23,0
37	13,0	15,0	18,0	21,0	23,0
38 – 39	13,0	15,0	18,5	22,0	24,0
40	14,0	15,0	19,0	23,0	25,0
41	14,0	16,0	19,5	23,0	26,0
42	14,0	16,0	20,0	24,0	26,0
43	15,0	16,0	20,0	24,0	27,0
44	15,0	16,0	21,0	25,0	27,0

45	15,0	17,0	21,0	25,0	28,0
46 – 48	16,0	17,0	22,5	28,0	30,0
49 – 50	17,0	19,0	23,5	28,0	30,0
51	17,0	19,0	24,5	30,0	33,0
52 – 55	18,0	20,0	25,0	30,0	33,0
56 – 60	19,0	22,0	27,0	32,0	36,0
61 – 70	22,0	25,0	31,0	37,0	41,0
71 – 90	25,0	30,0	37,5	45,0	50,0
91 – 110	28,0	35,0	43,5	52,0	58,0
111 – 120	31,0	37,0	46,5	56,0	61,0
121 – 150	35,0	43,0	54,0	65,0	71,0
151 – 180	39,0	49,0	61,0	73,0	80,0
181 – 210	43,0	53,0	66,0	79,0	87,0
211 – 240	47,0	57,0	71,0	85,0	93,0
241 – 270	50,0	61,0	75,0	90,0	98,0
271 – 300	53,0	65,0	79,0	93,0	103,0
301 – 365	56,0	69,0	83,0	100,0	110,0

2. Базовые страховые тарифы при страховании по варианту «В»

Базовые страховые тарифы, доллары США/евро							
Страховая сумма, доллары США/евро							
Продолжительность поездки, дней	5 000	10 000	20 000	Продолжительность поездки, дней	5 000	10 000	20 000
1 – 3	1,0	3,0	6,0	34	15,0	29,0	59,0
4 – 5	2,0	5,0	9,0	35	15,0	30,0	61,0
6	3,0	6,0	11,0	36	16,0	31,0	62,0
7	3,0	7,0	13,0	37	16,0	32,0	64,0
8	4,0	7,0	15,0	38	16,0	33,0	65,0
9	4,0	8,0	17,0	39	17,0	33,0	67,0
10	5,0	9,0	18,0	40	17,0	34,0	68,0
11	5,0	10,0	20,0	41	17,0	35,0	70,0
12	6,0	11,0	22,0	42	18,0	36,0	71,0
13	6,0	12,0	24,0	43	18,0	36,0	73,0
14	6,0	13,0	26,0	44	19,0	37,0	74,0
15	7,0	14,0	27,0	45	19,0	38,0	76,0
16	7,0	15,0	29,0	46 – 48	20,0	40,0	80,0
17	8,0	15,0	31,0	49 – 50	21,0	42,0	83,0
18	8,0	16,0	33,0	51	21,0	42,0	85,0
19	9,0	17,0	34,0	52 – 55	23,0	45,0	90,0
20	9,0	18,0	36,0	56 – 60	24,0	49,0	97,0
21	9,0	19,0	38,0	61 – 70	28,0	55,0	111,0
22	10,0	20,0	39,0	71 – 90	34,0	68,0	135,0
23	10,0	21,0	41,0	91 – 110	39,0	79,0	157,0
24	11,0	21,0	43,0	111 – 120	42,0	84,0	167,0
25	11,0	22,0	44,0	121 – 150	49,0	97,0	194,0
26	12,0	23,0	46,0	151 – 180	54,0	109,0	218,0
27	12,0	24,0	48,0	181 – 210	59,0	119,0	237,0
28	12,0	25,0	49,0	211 – 240	63,0	127,0	254,0
29	13,0	25,0	51,0	241 – 270	67,0	134,0	268,0
30	13,0	26,0	53,0	271 – 300	70,0	140,0	280,0
31	14,0	27,0	54,0	301 – 330	73,0	145,0	290,0
32	14,0	28,0	56,0	331 – 365(366)	75,0	150,0	300,0
33	14,0	29,0	57,0				