



شیوه‌نامه ارائه خدمات بیمه‌ای به گردشگران

مقدمه

با عنایت به ضرورت افزایش ایمنی، آرامش و آسایش گردشگران داخلی و خارجی در طول مدت سفر و به استناد ماده ۳۰ آیین نامه نظارت بر تاسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب ۱۳۸۰/۳/۲۷ و در راستای اجرایی شدن ماده ۷ آئین نامه شماره ۸۱ مصوب شورای عالی بیمه به تاریخ ۱۳۹۱/۱۲/۱۵ و در چارچوب مفاد قانون بیمه مصوب ۱۳۱۶/۲/۷، شیوه نامه پوشش بیمه‌ای که حداقل بیمه‌های اجباری و تکلیفی برای گردشگران را شامل می‌شود، به شرح ذیل ابلاغ می‌گردد.

بند ۱) تعاریف

- ۱-۱- بیمه گر: به آن دسته از شرکت های بیمه ای طلاق می‌گردد که بر اساس ضوابط قانونی و طبق دستورالعمل اجرائی معاونت گردشگری به شرکت ها/دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری در قالب تور خدمات بیمه ای سفر ارائه می‌دهند.
- ۱-۲- بیمه گذار: به آن دسته از شرکت ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری با طلاق می‌شود که براساس ضوابط قانونی و طبق این دستورالعمل به گردشگرانی که در قالب تور سفر میکنند، پوشش بیمه ای اجباری و اختیاری ارائه می‌دهند.
- ۱-۳- کمیسیون فنی: مرجع رسیدگی به اختلاف فیما بین بیمه گذار، بیمه شونده و بیمه گر، که مطابق با ماده ۸ دستورالعمل حاضر تشکیل و فعالیت می‌کند.

بند ۲) انواع بیمه نامه

۱) بیمه نامه های اجباری و تکلیفی: بیمه های اجباری و تکلیفی به آن دسته از بیمه هایی گفته می‌شود، که شرکت/دفتر خدمات سیاحتی و گردشگری مکلف است به هنگام تنظیم برنامه سفر به عنوان بخشی از اجزای اصلی بسته های سفر، پیش بینی های لازم را برای پوشش هزینه گردشگران داخلی و خروجی در موارد زیر بعمل آورد:

- هزینه های جانی ناشی از سفر مانند (نقص عضو، دیه فوت، از کار افتادگی دائم و هزینه های پزشکی (بستری) در اثر فعالیت مربوط به تور

- لغو سفر به دلیل عدم صدور روادید توسط سفارتخانه های خارجی

- لغو شدن سفر به دلیل به حد نصاب نرسیدن تور

- لغو شدن پرواز

- عدم انجام سفر به دلیل لغو شدن محل اقامت

- مفقود شدن بار همراه گردشگر

۲) بیمه های اختیاری: شرکت/ دفتر خدمات سیاحتی و گردشگری موظف است علاوه بر انجام پوشش بیمه اجباری گردشگران، اطلاع رسانی و هماهنگی های لازم را درخصوص انتخاب یا عدم انتخاب آگاهانه پوشش های بیمه ای اختیاری مربوط به موارد زیر از سوی گردشگران بعمل آورد:

- پرداخت هزینه های فوریت های دندانپزشکی
- هزینه های تاخیر در ارسال بار و چمدان گردشگر
- هزینه های انتقال به نزدیکترین مرکز درمانی
- هزینه مربوط به سرقت یا مفقود شدن مدارک مسافرتی گردشگر
- بازگرداندن جسد به کشور در صورت فوت در طول سفر
- ارسال داروهای ضروری به کشوری که گردشگر در آن بستری شده است.

بند ۳) شرکت‌ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری در انتخاب شرکت های بیمه گر مختار بوده و می توانند طبق ضوابط و مقررات نسبت به انعقاد قرارداد با شرکت های بیمه دارای مجوز رسمی از بیمه مرکزی اقدام نمایند.

بند ۴) کلیه شرکت‌ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری کشور زمان انعقاد تور مکلف به بیمه نمودن مسافران داخلی و خروجی می باشند.

تبصره: شرکت‌ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگر مکلفند لیست بیمه های اجباری و اختیاری سفر را در سایت و مراجعات حضوری به گردشگران ارائه نمایند. پوشش بیمه های اختیاری فقط در صورت قبول و موافقت کتبی گردشگر تامین خواهد شد.

بند ۵) شرکت‌های بیمه‌گر و شرکت‌ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری (بیمه گذار) موظف به اجرای تمامی بخشنامه‌های ابلاغی مرتبط از سوی معاونت گردشگری سازمان هستند.

بند ۶) شرکت‌های بیمه‌گر موظف به ارائه خدمات با تعرفه‌های مصوب بیمه مرکزی و یا نرخ های رقابتی پایین تر از آن بوده، خدمات اختیاری و اجباری را به شرکت‌ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری در همین چارچوب ارائه خواهند نمود.

بند ۷) شرکت‌ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری (بیمه گذار) مکلفند کلیه اطلاعات و شرایط مربوط به موضوع بیمه اجباری تکلیفی و اختیاری را در اختیار بیمه شونده (مسافر) قرار دهند.

بند ۸) در صورت اختلاف نظر فی‌مابین بیمه گذار (شرکت‌ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری) و بیمه‌گر، موضوع در کمیسیون فنی مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.

تبصره: کمیسیون فنی متشکل از نماینده اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان، نماینده تام‌الاختیار شرکت بیمه گر اصلی در استان، نماینده سرپرستی شرکت بیمه‌گر اصلی و نماینده شرکت‌ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری استان به عنوان بیمه‌گذار می باشند.

بند ۹) شرکت‌ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری، تعرفه‌های مربوط به پوشش بیمه‌ای مسافر اعم از بیمه اجباری و اختیاری را بر اساس طرح، قرارداد یا توافقنامه مشترک، از شرکت بیمه‌گر اخذ نموده و به اجرا می‌گذارند.

بند ۱۰) کلیه شرکت‌های بیمه‌گر می‌توانند بر اساس این شیوه‌نامه، اقدامات و هماهنگی‌های لازم را در خصوص ارائه خدمات بیمه‌ای برای لغو احتمالی سفر به هر دلیل ممکن از جمله به حد نصاب نرسیدن تور و سایر موارد مشابه بعمل آورند.

بند ۱۱) مدت اعتبار بیمه‌نامه مسئولیت سفر برابر با طول مدت زمان انجام سفر بوده و ادامه معالجات و درمان مسافر تا رفع کامل مشکل ایجاد شده در زمان سفر را شامل خواهد شد. زمان انقضاء در متن قرارداد فیما بین مسافر و شرکت/ دفتر خدمات سیاحتی و گردشگری باید قید گردد.

این شیوه‌نامه در یک مقدمه، ۱۱ بند و ۲ تبصره براساس موافقت معاون رئیس جمهور و ریاست سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا می‌باشد.