

بسمه تعالی

شپوه نامه ارائه خدمات بیمه ای 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 آیین 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 بیمه ای که حداقل بیمه های اجباری و تکلیفی برای گردشگران را شامل می شود، به شرح ذیل ابلاغ می گردد.

بند (۱) تعاریف

۱-۱- بیمه گر: به آن دسته از شرکت های بیمه ای طلاق می گردد که بر اساس ضوابط قانونی و طبق دستور العمل اجرایی معاونت گردشگری به شرکت ها/دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری در قالب تور خدمات بیمه ای سفر ارائه می دهند.

۱-۲- بیمه گذار: به آن دسته از شرکت ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری با طلاق می شود که بر اساس ضوابط قانونی و طبق این دستور العمل به گردشگرانی که در قالب تور سفر میکنند، پوشش بیمه ای اجباری و اختیاری ارائه می دهند.

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 می کند.

بند (۲) انواع بیمه نامه

(۱) بیمه نامه های اجباری و تکلیفی: بیمه های اجباری و تکلیفی به آن دسته از بیمه هایی گفته می شود، 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) شرکت ها / 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 شرکت ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری کشور زمان انعقاد تور مکلف به بیمه نمودن مسافران داخلی و خروجی می باشند.

تبصره: شرکت ها / 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) شرکت های بیمه گر و شرکت ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری (بیمه گذار) موظف به اجرای تمامی بخشنامه های ابلاغی مرتبط از سوی معاونت گردشگری سازمان هستند.

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

بند ۷) شرکت ها / 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 فیما بین بیمه گذار (شرکت ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری) و بیمه گر، موضوع در کمیسیون فنی مورد رسیدگی قرار می گیرد.

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

بند ۹) شرکت ها / دفاتر خدمات سیاحتی و گردشگری، تعرفه های مربوط به پوشش بیمه ای مسافر اعم از بیمه اجباری و اختیاری را بر اساس طرح، قرارداد یا توافقنامه مشترک، از شرکت بیمه گر اخذ نموده و به اجرا می گذارند.

بند ۱۰) کلیه شرکت های بیمه گر می توانند بر اساس این شیوه نامه ، اقدامات و هماهنگی های لازم را در خصوص ارائه خدمات بیمه ای برای لغو احتمالی سفر به هر دلیل ممکن از جمله به حد نصاب ترسیدن تور و سایر موارد مشابه بعمل آورند.

بند ۱۱) مدت اعتبار بیمه نامه 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 شیوه نامه در یک نسخه، ۱۱ بند و ۲ تبصره بر اساس موافقت معاون رئیس جمهور و ریاست سازمان هرات فرهنگی، محتاج دستور و گردشگری از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا می باشد.



بیمه ایران



استان آذربایجان شرقی

تفاهم نامه بیمه نامه مسئولیت حرفه ای مدیران دفاتر گردشگری و مسافرتی

شماره ۲/۳۳۳۳/۹۴ مورخ ۱۴/۱۰/۹۴

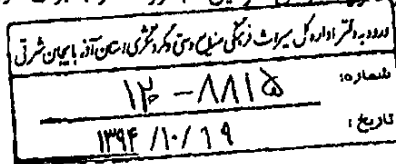
این تفاهم نامه در تاریخ ۹۴/۱۰/۱۶ فی مابین اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان آذربایجان شرقی به نمایندگی آقای فرزین حق پرست به عنوان مدیرکل به آدرس: تبریز، خیابان ارتش جنوبی، روبروی خیابان آرک که از این پس اداره کل نامیده میشود و نمایندگی مهسا سلطانی (کد ۳۳۳۳۸) به نمایندگی شرکت سهامی بیمه ایران مجتمع امور بیمه ای استان آذربایجان شرقی بعنوان مجری طرح که در این تفاهم نامه اختصاراً بیمه ایران نامیده خواهد شد منعقد می گردد.

ماده ۱: موضوع تفاهم نامه

موضوع تفاهم نامه عبارتست از طراحی بیمه نامه مسئولیت حرفه ای برای دفاتر خدمات مسافرتی در قبال مسافرین داخلی و خارجی (مشتریان) برای تعهدات دفاتر مذکور در قرارداد فروش تور و خدمات مسافرتی.

ماده ۲: مدت تفاهم نامه

مدت تفاهم نامه یکسال از تاریخ امضاء تعیین می گردد و در صورت توافق طرفین، بطور متناوب برای دوره های یکساله بعدی تمدید خواهد شد.



ماده ۳: شرایط تفاهم نامه

۳-۱: اداره کل با امضای تفاهم نامه یک نسخه از کلیه مقررات، آئین نامه ها و قوانین حاکم بر دفاتر خدمات مسافرتی و نحوه نظارت بر آنها را به بیمه ایران تحویل خواهد داد.

۳-۲: بیمه ایران در کوتاهترین زمان ممکن بر اساس قوانین، مقررات، آئین نامه ها و دستورالعمل های حاکم بر دفاتر خدمات مسافرتی، تعهدات و شرح وظایف و تکالیف مدیران این دفاتر، و مقررات حاکم بر صنعت بیمه نسبت به طراحی بیمه نامه مسئولیت حرفه ای متناسب با نیاز مشتریان برای پوشش ریسک های احتمالی اقدام خواهد کرد.

۳-۳: بیمه ایران دفتر نمایندگی ۳۳۳۳۸ را برای پاسخگویی به دفاتر متقاضی صدور بیمه نامه موضوع این تفاهم نامه، معرفی نموده و مسئولین ذیربط در این نمایندگی را به نحوی که بتوانند پاسخگوی متقاضیان باشند آموزش داده و توجیه می نماید.

۳-۴: اداره کل برای رسیدگی به تقاضای مدیران دفاتر خدمات مسافرتی برای صدور بیمه نامه مذکور، کمیته فنی تشکیل خواهد داد. بیمه ایران بیمه نامه موضوع این تفاهم نامه را برای متقاضیانی صادر خواهد کرد که تأییدیه و معرفی اداره کل یا کمیته فنی مذکور را داشته باشند.

۳-۵: رسیدگی به ادعای خسارت ذینفعان بیمه نامه های صادره در کمیته فنی موضوع بند ۴ این تفاهم نامه انجام خواهد شد. وارد بودن یا نبودن ادعا با توجه به مدارک و مستندات ارائه شده از طرف ذینفعان و یا حوزه نظارت اداره کل در کمیته فنی مورد بررسی



بیمه ایران



استان آذربایجان شرقی

قرار میگیرد. کمیته فنی موظف است در چهارچوب قوانین، مقررات و دستورالعمل های مربوطه، نظر خود را اعلام نماید. نظر کمیته فنی معتبر می باشد. و نظریه کمیته فنی به عنوان نظریه کارشناسی توسط بیمه گر پذیرفته و مبنا قرار خواهد گرفت.
۳-۶: اداره کل آن دسته از دفاتر خدمات مسافرتی متقاضی بیمه نامه موضوع این تفاهم نامه را که به دلیل عمل نکردن به تعهدات خود قبلا در کمیته فنی محکوم شده اند و با آنها برخورد قانونی شده است را به بیمه ایران گزارش خواهد داد. آن دسته از دفاتر نیز، که پس از محکومیت در کمیته فنی نسبت به پرداخت خسارت به مشتری و اخذ رضایت اقدام نموده اند در گزارش مربوط مشخص خواهد بود.

ماده ۴: حل اختلافات

هر گونه اختلاف از طریق مذاکره حل و فصل خواهد شد و در صورت باقی بودن اختلاف در جلسه ای مشترک فی ما بین نمایندگان شورای فنی بیمه ایران و کمیته فنی موضوع این تفاهم نامه مطرح و مورد بررسی قرار میگیرد.

ماده ۵: پرهیز از ایجاد انحصار

این تفاهم نامه هیچگونه انحصاری در موضوع تفاهم نامه برای بیمه ایران ایجاد نخواهد کرد. دفاتر خدمات مسافرتی می توانند نیاز خود در مورد این نوع بیمه نامه از سایر شرکت های بیمه گر رفع نمایند.

ماده ۶: فسخ تفاهم نامه

هر یک از طرفین تفاهم نامه می توانند با اعلام کتبی و مهلت یک ماهه به طرف مقابل، تفاهم نامه را فسخ نمایند.

ماده ۷: نشانی طرفین

اداره کل: تبریز - خیابان ارتش جنوبی - روبروی خیابان ارک - تلفن: ۳۵۵۶۵۳۸۸
بیمه ایران: تبریز - پاسطور جدید - تقاطع طالقانی - ساختمان آلیش - تلفن: ۳۵۵۵۱۶۴۵

این تفاهم نامه در ۷ ماده و در سه نسخه تنظیم و که هر سه نسخه حکم واحد را دارند تنظیم و امضاء گردید.

فوزین حق پوست
سازمان مسئولیت های صنایع دستی و گردشگری
استان آذربایجان شرقی

ستار تبریزی
رئیس انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرتی
استان آذربایجان شرقی
۱۳۷۹

مهسا سلطانی
کد ۳۳۳۳۸
استان آذربایجان شرقی
کد ۳۳۳۳۸