

## بسمه تعالی

# شیوه 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 اجرائی 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 در خصوص 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 میکلند 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 نرسیدن 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 مقدمه، ۱۱ بند و ۲ تبصره براساس موافقت معاون رئیس جمهور و ریاست سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا می باشد.