

ДОБРОВОЛЬНЫЙ СТАНДАРТ СТРАХОВАНИЯ МНОГОДЕТНЫХ ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ, АВИАПАССАЖИРОВ И ЧЛЕНОВ ИХ СЕМЕЙ

Миссия Стандарта: Обеспечить многодетным семьям абсолютную финансовую безопасность, непрерывный психологический комфорт и бесшовную логистику на каждом этапе путешествия. Стандарт аннулирует любые бюрократические барьеры, полностью исключая необходимость самостоятельного поиска врачей, ведения переговоров с клиниками и привлечения личных средств семьи для оплаты экстренной медицинской помощи и транспортных услуг.

РАЗДЕЛ I. ГЛОБАЛЬНЫЙ СЕРВИС И БЕЗУСЛОВНЫЙ АССИСТАНС

1.1. Принцип «Нулевых организационных и медицинских расходов»:

Многодетная семья полностью освобождается от самостоятельного поиска, организации и оплаты экстренной медицинской помощи и необходимого транспорта. Все транзакции между клиниками, транспортными компаниями и иными поставщиками услуг осуществляются Сервисной компанией (Ассистансом) напрямую.

Запрещено принудительное применение компенсационных схем, требующих от семьи оплаты медицинских услуг или трансфера на месте с последующим сбором чеков. Исключение составляют следующие случаи:

- 1.1.1. Если семья добровольно изъявляет желание самостоятельно оплатить и организовать необходимые услуги с последующим возмещением от Страховщика.
- 1.1.2. Если страховой случай произошел в труднодоступных регионах или странах особого риска с деструктивной или полностью отсутствующей гражданской инфраструктурой (например, Афганистан, Сомали и аналогичные территории), где прямое безналичное урегулирование технически и физически невозможно силами международных платежных и сервисных систем. При этом техническая невозможность произвести прямую оплату лечебному учреждению по причине непринятия платежей из российских банков или со счетов российских юридических лиц не является основанием для применения данного исключения. Ассистанс обязан обладать независимой расчетной инфраструктурой в зарубежных юрисдикциях, обеспечивающей бесперебойное проведение транзакций в любой точке мира.

1.2. Принцип «Обязательного географического присутствия»:

Работа Ассистанса является строго обязательной во всех странах и на курортах, куда организуются групповые и индивидуальные туры российскими

туроператорами (включая, но не ограничиваясь: Турция, ОАЭ, Египет, Таиланд, Вьетнам, Мальдивы, Куба, Шри-Ланка, Индия (штат Гоа), Абхазия). Сервисная компания обязана иметь прямые действующие договоры с многопрофильными лечебными учреждениями и локальными транспортными службами в этих дестинациях, обеспечивая приоритетный «зеленый коридор» для больших семей.

1.3. Институт Персонального Куратора в Ассистансе или страховой компании:

За каждой многодетной семьей с момента фиксации обращения закрепляется выделенный медицинский координатор непосредственно в штате страховой или ассистирующей компании. Куратор осуществляет непрерывное администрирование страхового случая в режиме «одного окна», лично координирует вызов врачей, контролирует подачу спецтранспорта и держит связь с семьей, устраняя необходимость повторно объяснять ситуацию разным операторам колл-центра.

РАЗДЕЛ II. МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ И РОДИТЕЛЬСКИЙ КОМФОРТ

2.1. Телемедицина «Родной язык» 24/7:

Обеспечение круглосуточного беспрепятственного доступа к дистанционным консультациям с ведущими российскими детскими врачами и педиатрами. Данная мера направлена на оперативную верификацию симптомов, снятие родительской тревожности и получение авторитетного «второго мнения» на родном языке до момента оказания очной помощи.

2.2. Отсутствие языкового барьера при очном приеме:

При направлении ребенка на очный осмотр Ассистанс гарантирует подбор клиники с русскоязычным или англоязычным персоналом. В случае отсутствия такового, Ассистанс за счет страхового лимита предоставляет профессионального удаленного или очного медицинского переводчика для полного контроля хода лечения.

2.3. Обострение хронических заболеваний:

Включение в базовое медицинское покрытие расходов на экстренную медицинскую помощь при обострении хронических заболеваний у детей (включая астматические, аллергические и дерматологические проявления).

РАЗДЕЛ III. ОБСЛУЖИВАНИЕ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

3.1. Институт Профессионального Ухода (Услуги няни):

В случае госпитализации одного из детей или единственного сопровождающего родителя, Ассистанс берет на себя организацию и полную оплату услуг сертифицированной няни для присмотра за остальными детьми, оставшимися в отеле, гарантируя их безопасность и психологический покой.

3.2. Принцип неразлучности

Безусловное финансовое покрытие совместного нахождения (проживания и питания в палате) одного из родителей вместе с госпитализированным ребенком, независимо от возраста несовершеннолетнего (вплоть до достижения 18 лет).

3.3. Экстренная логистика и репатриация:

- **Организация трансфера до клиники:** Безусловное обеспечение и оперативная подача транспорта (такси, легковой автомобиль, минивэн) силами Ассистанса для доставки семьи из отеля/аэропорта в госпиталь и обратно после оказания помощи.
- **Организация спецтранспорта в особых случаях:** Специализированные медицинские автомобили (реанимобили, оборудованные машины скорой помощи) или санитарная авиация привлекаются Ассистансом в приоритетном порядке исключительно при наличии прямых медицинских показаний, угрозе жизни или невозможности транспортировки пациента обычным транспортом.
- **Экстренное Воссоединение Семьи (Emergency Reunion):** Если в госпитале оказываются и ребенок, и единственный сопровождающий взрослый, Ассистанс безотлагательно организует, бронирует и оплачивает авиабилеты в обе стороны и трансфер для близкого родственника (например, бабушки или дедушки) для экстренного прибытия к месту отдыха и опеки над остальными детьми.
- **Медицинская эвакуация:** В случае невозможности оказания адекватной помощи на месте, Ассистанс полностью организует и берет на себя транспортировку больного ребенка в сопровождении медицинского персонала до специализированного медицинского центра или к постоянному месту жительства.

РАЗДЕЛ IV. БЕСШОВНАЯ ЛОГИСТИКА И СТАНДАРТЫ ДЛЯ АВИАПАССАЖИРОВ

4.1. Комфорт при задержке рейса:

В случае задержки вылета более чем на 4 часа, Страховщик производит фиксированную экспресс-выплату на оперативные нужды. При этом для семей с тремя и более детьми Ассистанс берет на себя оперативную организацию доступа в бизнес-лаунж (VIP-зал) аэропорта (при возможности) или предоставление комфортабельного трансфера и номера в транзитном отеле.

4.2. Неприкосновенность детской инфраструктуры:

Страховая защита распространяется на весь специализированный детский багаж. В случае повреждения, утери или задержки авиаперевозчиком детских колясок, автокресел или специализированных медицинских гаджетов (ингаляторы, мониторы), Ассистанс оказывает семье всестороннее оперативное содействие в приобретении, подборе альтернативных моделей и организации незамедлительной доставки аналогичного оборудования непосредственно в аэропорт или место временного проживания (отель), компенсируя все связанные с этим расходы.

4.3. Защита трансфера и стыковок:

При опоздании на стыковочный рейс по вине авиакомпании или из-за погодных условий, Ассистанс полностью берет на себя подбор и переоформление билетов для всей семьи на ближайший альтернативный рейс

РАЗДЕЛ V. ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ И КАЧЕСТВО УСЛУГ

5.1. Страхование неполучения или ненадлежащего оказания услуг (страхование овербукинга):

Включает финансовую защиту многодетной семьи на случай непредвиденного изменения условий проживания администрацией отеля или туроператором. При односторонней замене гостиницы, предоставлении номера более низкого уровня/несоответствующей категории (даунгрейд), непредоставлении гарантированных инфраструктурных услуг (отсутствие заявленной детской зоны, питания и т.д.), Ассистанс осуществляет оперативную выплату фиксированной денежной компенсации для экстренного покрытия разницы в стоимости или переселения семьи в надлежащие условия.

5.2. Правовая помощь и защита законных интересов:

Покрытие расходов на получение профессиональной юридической помощи в стране временного пребывания при возникновении административных, гражданских или иных правовых споров (включая конфликты с администрацией отелей, местными транспортными службами, инциденты на воде или в общественных местах с участием детей). Предоставление правовой помощи может не распространяться на споры, связанные с защитой прав потребителей. Ассистанс в случае необходимости безотлагательно предоставляет квалифицированного локального адвоката для защиты интересов членов семьи. Ассистанс обеспечивает профессионального переводчика для сопровождения всех юридических процедур, досудебных разбирательств и взаимодействия с местными органами исполнительной власти.

РАЗДЕЛ VI. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ И РЕКОМЕНДУЕМЫЕ РИСКИ

5.1. «Защита изменения планов по любой причине/ Отмена поездки»

Ввиду высокой непредсказуемости детского здоровья, Стандарт настоятельно рекомендует включать в полис расширенную программу страхования на случай изменения или прерывания планов поездки. Данная опция гарантирует возврат до 80% стоимости тура при его отмене или вынужденном изменении графика/маршрута из-за внезапного недомогания, даже не требующего госпитализации любого из членов семьи.

ПОЯСНЕНИЕ К ЦЕНООБРАЗОВАНИЮ СТАНДАРТА

Настоящие стандарты фундаментально ориентированы на принципиальное улучшение качества сервиса, бесшовную логистику и

психологический комфорт многодетных семей, а не на удешевление страхового продукта. Максимальное наполнение рисками, привлечение высококлассных ассистирующих компаний объективно влекут за собой повышение стоимости страхового полиса. Базовая страховая премия по данному продукту может быть выше стоимости стандартных рыночных полисов путешественников. Дополнительно подчеркивается, что рекомендуемая опция «Защита изменения планов» также не является льготной по стоимости и тарифицируется отдельно, исходя из высоких коммерческих рисков отмены и прерывания поездок в больших семьях.