



"МҰНАЙ САҚТАНДЫРУ КОМПАНИЯСЫ" АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ

**ТУРИСТЕРДІ
МІНДЕТТІ САҚТАНДЫРУ
ЕРЕЖЕЛЕРІ**

**"Мұнай сақтандыру компаниясы" Акционерлік Қоғамының
Директорлар Кеңесі Бекіткен
2026 жылғы «23» шілдедегі № 02-01/15 хаттама
2026 жылғы «23» шілдеден бастап күшіне енеді**

Семей қ.

МАЗМҰНЫ:

1	ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР.....	3
2	ШАРТТЫҢ МӘНІ.....	4
3	САҚТАНДЫРУ ОБЪЕКТІСІ.....	4
4	САҚТАНДЫРУ ЖАҒДАЙЫ.....	4
5	САҚТАНДЫРУ ШАРТЫН ЖАСАСУ ТӘРТІБІ.....	4
6	САҚТАНДЫРУ СОМАСЫН АНЫҚТАУ ТӘРТІБІ.....	6
7	САҚТАНДЫРУ СЫЙЛЫҚАҚЫСЫ.....	6
8	САҚТАНДЫРУ ШАРТЫНЫҢ ҚОЛДАНЫЛУ МЕРЗІМІ МЕН ОРНЫ.....	7
9	ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ.....	8
10	САҚТАНУШЫНЫҢ САҚТАНДЫРУ ЖАҒДАЙЫ БАСТАЛҒАН КЕЗДЕГІ ӘРЕКЕТТЕРІ.....	10
11	САҚТАНДЫРУ ЖАҒДАЙЫ БАСТАЛҒАНЫН ЖӘНЕ ШЫҒЫНДАР ӨЛШЕМІН РАСТАУШЫ ҚҰЖАТТАР ТІЗІМІ.....	11
12	САҚТАНДЫРУ ТӨЛЕМІ ТУРАЛЫ ШЕШІМ ҚАБЫЛДАУ ТӘРТІБІ, ШАРТТАРЫ МЕН МЕРЗІМІ.....	12
13	САҚТАНДЫРУ ТӨЛЕМІНЕН БАС ТARTУ ШАРТТАРЫ.....	13
14	САҚТАНДЫРУ ШАРТЫН ТОҚТАТУ ШАРТТАРЫ.....	14
15	ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ	
16	ҚОСЫМША ШАРТТАР	

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

- 1.1. Осы туристерді міндетті сақтандыру Ережелерінің (бұдан әрі – Ережелер), сондай-ақ "Туристі міндетті сақтандыру туралы" Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 31 желтоқсандағы №513 – II Заңының (бұдан әрі-Заң) талаптарында "Мұнай сақтандыру компаниясы" Акционерлік қоғамы (бұдан әрі – Сақтандырушы) туристі міндетті сақтандыру шарттарын (бұдан әрі – сақтандыру шарттары) жасасады.
- 1.2. Туристі міндетті сақтандыру Заңға және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне (Ерекше бөлігі) сәйкес сақтанушы мен сақтандырушы арасында сақтандырылушының пайдасына жасалатын шарт негізінде жүзеге асырылады.
- 1.3. Ережелерде келесі терминдер мен анықтамалар қолданылады:
 - 1) **Ассистанс**-сақтандыру жағдайының басталуына байланысты техникалық, медициналық және өзге де жәрдем арқылы сақтандырылушыға көмек көрсететін компанияның ассистанс ұйымы;
 - 2) **Ассистанс компания**-сақтандырушымен шетелге шығатын туристке (сақтандырылушыға) туристі міндетті сақтандыру шарты шеңберінде ассистанс беру туралы шарт жасасқан заңды тұлға;
 - 3) **Пайда алушы**-сақтандыру шартына сәйкес сақтандыру төлемін алушы болып табылатын тұлға;
 - 4) **Сақтандырушы** - "Мұнай сақтандыру компаниясы" АҚ;
 - 5) **Тур**-белгілі бір мерзімдер шеңберінде белгілі бір маршрут бойынша саяхаттауды қамтитын туристік қызметтер кешені;
 - 6) **Турист** - жиырма төрт сағаттан бір жылға дейінгі кезеңге уақытша болатын елге (орынға) баратын және онда ақылы қызметпен айналыспай сауықтыру, танымдық, кәсіптік-іскерлік, спорттық, діни және өзге де мақсаттарда кемінде бір түнеуді жүзеге асыратын жеке тұлға;
 - 7) **Туризм**-туристің тұрақты тұрғылықты жерін ауыстырумен байланысты емес саяхатта уақытша болуы;
 - 8) **Сақтандыру омбудсманы** - өз қызметінде "сақтандыру қызметі туралы" "Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес сақтандыру нарығына қатысушылар арасындағы келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асыратын тәуелсіз жеке тұлға;
 - 9) **Туристік агенттік қызмет (турагенттік қызмет)** - қосымша қызметтер қосу құқығынсыз туристік өнімді өткізуге арналған агенттік шарт негізінде Қазақстан Республикасының туроператоры (бұдан әрі-турагент) қалыптастырған туристік өнімді жылжыту және өткізу жөніндегі жеке және (немесе) заңды тұлғалардың кәсіпкерлік қызметі, сондай-ақ туристік өнім болып табылмайтын туристерге қызметтер көрсету жөніндегі қызмет;
 - 10) **Сақтандыру жағдайы**-туристі міндетті сақтандыру шарты сақтандырылушыға (пайда алушыға) сақтандыру төлемін жүзеге асыруды көздейтін оқиға;
 - 11) **Сақтандыру сертификаты**-сақтандырылушыға қатысты қолданыстағы сақтандыру қорғанысының бар екендігін куәландыратын және сақтандырушы жасалған сақтандыру шартын (сақтандыру полисін) растау үшін ресімдеген сақтандыруға қабылданатын сақтандыру тәуекелдері бойынша сақтандыру өтемінің шарттары туралы ақпаратты қамтитын құжат;
 - 12) **Сақтандыру сомасы**-сақтандыру объектісі сақтандырылған және сақтандыру жағдайы басталған кезде сақтандырушының жауапкершілігінің шекті көлемін білдіретін ақша сомасы;
 - 13) **Сақтандыру сыйлықақысы**-сақтанушы (пайда алушыға) туристі міндетті сақтандыру шартында айқындалған мөлшерде сақтандыру төлемін жүргізу міндеттемелерін қабылдағаны үшін сақтандырушыға төлеуге міндетті ақша сомасы;
 - 14) **Сақтандыру төлемі**-сақтандырушы сақтандырылушыға (пайда алушыға) сақтандыру жағдайы басталған кезде сақтандыру сомасы шегінде төлейтін ақша сомасы;
 - 15) **Сақтандырылушы**-шетелге шығатын турист;
 - 16) **Сақтанушы**-сақтандырушымен сақтандырылушының пайдасына туристі міндетті сақтандыру шартын жасасқан көшпелі туризм саласындағы туроператор;
 - 17) **Туристі міндетті сақтандыру**-осы Ережелерде көрсетілген оқиғалардың салдарынан күтпеген шығыстардың туындау қаупімен байланысты сақтандырылушының мүлдіктік мүдделерін қорғау жөніндегі қатынастар кешені.
 - 18) **Туристі міндетті сақтандыру шартының қолданылу аумағы (сақтандыру аумағы)** – туристік қызметтер көрсету аумағы.
- 1.4. Сақтандыру шарттары болашақта Сақтанушылар деп аталатын көшпелі туризм саласындағы туроператорлармен жасалады. Қазақстан Республикасының резиденттері мен резидент еместері Сақтанушы бола алады.

- 1.5. Сақтанушының немесе оның өкілінің сақтандыру шартындағы қолы, оның Ережелерімен толық келісімін растау болып табылады.

2. ШАРТТЫҢ МӘНІ

- 2.1. Туристі міндетті сақтандыру Шарты бойынша сақтанушы сақтандыру сыйлықақысын төлеуге міндеттенеді, ал сақтандырушы сақтандыру жағдайы басталған кезде моральдық зиян мен жоғалған пайданы өтеуге, сондай-ақ тұрақсыздық айыбын төлеуге байланысты талаптарды қоспағанда, заң талаптарын ескере отырып, жасалған шарт негізінде сақтандырылушыға (пайда алушыға) сақтандыру төлемін жүзеге асыруға міндеттенеді.

3. САҚТАНДЫРУ ОБЪЕКТІСІ

- 3.1. Осы Ережелерде көзделген сақтандыру жағдайлары орын алуы салдарынан өміріне, денсаулығына зиян келтірілген, сақтандырылушының мүліктік мүддесі туристің міндетті сақтандыру объектісі болып табылады.

4. САҚТАНДЫРУ ЖАҒДАЙЫ

- 4.1. Ережеге сәйкес туристі міндетті сақтандыру шарты күшіне енгеннен кейін туындаған келесі оқиғалар сақтандыру жағдайы деп танылады:
- 1) сақтандырылушының қайтыс болуына не оның денсаулығына зиян келтіруге әкеп соққан сақтандыру аумағында болған жазатайым оқиға.
Жазатайым оқиға деп сақтанушыға қатысты кенеттен, күтпеген, байқаусызда, сыртқы оқиға немесе әсер ету түсініледі;
 - 2) сақтандырылушыға денсаулыққа елеулі зиянның алдын алу немесе өмірге төнген қатерді жою үшін шұғыл және жедел медициналық көмек көрсетуді талап ететін кенеттен өткір ауру, денсаулық жағдайының күрт нашарлауы және (немесе) созылмалы аурудың өршуі.
- 4.2. Сақтандыру төлемінің мөлшерін сақтандырушы және сақтандырылушының нақты шығыстарының сомасына сүйене отырып, сақтандырылушыға не компанияның ассистансына берілген осы шығыстарды растайтын құжаттар негізінде айқындайды.

5. САҚТАНДЫРУ ШАРТЫН ЖАСАСУ ТӘРТІБІ

- 5.1. Сақтандыру шарты сақтандырушының сақтанушыға сақтандыру полисін электрондық нысанда және сақтандыру сертификатын ресімдеуі арқылы жасалады.
- 5.2. Туристі міндетті сақтандыру шартын жасасу кезінде сақтанушы уақытша болатын еліне (орнына) және туристік қызмет көрсету шартында көрсетілген саяхат күндерінің санына қарай осы Ережелерге қосымшада көзделген сақтандыру бағдарламаларының бірін таңдайды, ол бойынша сақтандырушының жауапкершілігінің шекті көлемі (сақтандыру сомасы) және өтелуге жататын шығыстардың түрлері туристің өмірі мен денсаулығын сақтандыру бөлігінде сақтандырылушының уақытша болатын елдің (орынның) халықаралық шарттары мен заңнамасы талаптарына сәйкес келеді.
- 5.3. Сақтандыру шартын жасасу үшін сақтандыру сыйлықақысын есептеу және сақтандырылған сақтанушыны сәйкестендіру үшін қажетті деректерді қамтитын Сақтанушының өтініші негіз болып табылады.
- 5.4. Сақтандыру шартында көрсетілуге тиіс талаптардың толық еместігі үшін сақтандырушы жауапты болады. Сақтандыру шарты бойынша дау туындаған жағдайда оның жекелеген талаптарының толық болмауына байланысты дау сақтанушының пайдасына шешіледі.
- 5.5. Сақтанушы тек турагент арқылы міндетті:
- 1) Әрбір сақтанушыға сақтандыру сертификатын беруге;
 - 2) Сақтанушының талабы бойынша сақтандыру полисін ұсынуға.
- 5.6. Сақтандырушы сақтандыру шартын жасасу үшін сақтанушыдан сақтандыру тәуекелін сипаттайтын қосымша ақпарат талап етілуі мүмкін.

- 5.7. Егер сақтандыру шарты сақтанушының және сақтандырылушының жағдайын заңда көзделгендермен салыстырғанда нашарлататын шарттармен жасалған болса, онда сақтандыру жағдайы басталған кезде сақтандырушы сақтанушы мен сақтандырылушының алдында осындай Заңда белгіленген шарттарда міндеттемелер алады.
- 5.8. Сақтандырушының интернет-ресурсын пайдалана отырып сақтандыру шартын жасасу кезінде, егер сақтандыру шартында өзгеше көзделмесе, сақтанушы сақтандыру сыйлықақысын төлеген сәттен бастап сақтандырушы ұсынған шарттарда осы сақтандыру шарты сақтанушы жасаған болып есептеледі.
- 5.9. Сақтандырушының интернет-ресурсын пайдалана отырып сақтандыру шартын жасасу кезінде сақтанушы сақтандыру сыйлықақысын осы Ережелерде көзделген сақтандыру шарттарымен танысқаннан кейін төлейді, осылайша оған ұсынылған шарттарда осы қосылу шартын жасасуға өзінің келісімін растайды.
- 5.10. Сақтандырушы сақтандырушының интернет-ресурсын пайдалана отырып, тәулік бойы сақтандыру шартын жасасу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

6. САҚТАНДЫРУ СОМАСЫН АЙҚЫНДАУ ТӘРТІБІ

- 6.1. Сақтандырушының сақтандыру бағдарламалары бойынша жауапкершілігінің шекті көлемі (сақтандыру сомасы) әрбір сақтандыру жағдайы бойынша өтелуге жататын шығыстардың түрлері осы Ережелерге қосымшада (№1 қосымша) белгіленген.
- 6.2. Сақтандырушының жауапкершілігінің шекті көлемі (сақтандыру сомасы) Америка Құрама Штаттарының (бұдан әрі - АҚШ) долларымен белгіленеді. Сақтандыру төлемінің мөлшерін есептеу үшін сақтандыру төлемін жүзеге асыру күніне Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі белгілеген бағам бойынша АҚШ доллары пайдаланылады.
- 6.3. Халықаралық шарттарда, уақытша болатын елдің (орынның) заңнамасында, туристі міндетті сақтандыру шартында көзделген жағдайларда сақтандырушының өмірі мен денсаулығына келтірілген зиянды өтеу жөніндегі сақтандырушының жауапкершілігінің шекті көлемі еуроға белгіленеді.
- 6.4. Сақтандырылушының залалды болдырмау немесе азайту мақсатында шеккен шығыстарын, егер мұндай шығыстар сақтандырушының нұсқауларын орындау үшін қажет болса немесе жүргізілген болса, тиісті шаралар сәтсіз болса да, сақтандырушы өтеуге тиіс.
- 6.5. Мұндай шығыстар нақты мөлшерде өтеледі, бұл ретте сақтандыру төлемі мен шығыстардың өтемақысының жалпы сомасы сақтандыру шартында белгіленген сақтандыру сомасынан аспауға тиіс. Егер шығыстар Сақтандырылған тұлғаның сақтандырушының нұсқауларын орындауы нәтижесінде туындаса, олар сақтандыру шарты бойынша оған тиесілі сақтандыру сомасына қарамастан толық мөлшерде өтеледі.
- 6.6. Аталған шығыстарды сақтандырушы оларды тікелей шеккен тұлғаға өтейді.

7. САҚТАНДЫРУ СЫЙЛЫҚАҚЫСЫ

- 7.1. Сақтандыру шарты бойынша сақтандыру сыйлықақысының мөлшері әрбір сақтандырылушы бойынша әрбір күн үшін жеке есептеледі және бір сапар үшін сақтандыру шартын жасасу күніне Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі белгілеген бағам бойынша АҚШ долларымен мынадай мөлшерлерді құрайды:

Сапар күндерінің саны	1 Бағдарламасы	2 Бағдарламасы	3 Бағдарламасы
10 дейін	1,12	1,51	1,83
11 - ден 20-ға дейін	1,12	1,48	1,70
21-ден 40-қа дейін	1,12	1,43	1,59
41-ден 60-қа дейін	1,03	1,40	1,53

61-ден 90-ға дейін	1,03	1,35	1,48
91 және одан жоғары	0,95	1,30	1,40

- 7.2. Сақтандыру сыйлықақысын есептеу мақсаттары үшін сақтандырылған адамның уақытша болатын елдің (орынның) аумағында болған күндерінің (мерзімінің) саны, оның ішінде жолда болу уақыты пайдаланылады.
- 7.3. Сақтандырылушының өмірі мен денсаулығына келтірілген зиянды өтеу жөніндегі сақтандырушының жауапкершілігінің шекті көлемін сақтандыру шартында еуроға белгілеген кезде халықаралық шарттарда, уақытша болатын елдің (орынның) заңнамасында көзделген жағдайларда сақтандыру сыйлықақысының мөлшері әрбір сақтандырылушы бойынша жеке есептеледі және Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі белгілеген сақтандыру шартын жасасу күнгі бағам бойынша еуроға жоғарыда көрсетілген мөлшерді құрайды .
- 7.4. Сақтандыру шартын жасасу кезінде осы Ережелердің 8.1-тармағында көзделген сақтандыру сыйлықақысының мөлшерін сақтандырушы өзі жүргізген сақтандыру тәуекелін бағалау нәтижелері бойынша, бірақ екі еседен аспайтын мөлшерде ұлғайтуы мүмкін.
- 7.5. Сақтандыру сыйлықақысы біржолғы қолма-қол ақшамен немесе қолма-қол ақшасыз төлеммен төленеді. Сақтандыру сыйлықақысын бөліп төлеуге (мерзімді сақтандыру жарналары түрінде) жол берілмейді.
- 7.6. Сақтандырушы сақтандыру сыйлықақысын сақтандырушының интернет-ресурсы арқылы қолма-қол ақшасыз тәсілмен төлеу мүмкіндігін ұсынады.

8. САҚТАНДЫРУ ШАРТЫНЫҢ ҚОЛДАНЫЛУ МЕРЗІМІ МЕН ОРНЫ

- 8.1. Сақтандыру шарты Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті Шекара қызметінің аумақтық бөлімшесінің құрылымдық бөлімшесінің Қазақстан Республикасының Мемлекеттік шекарасынан өту туралы белгісін алған сәттен бастап сақтанушы сақтандыру сыйлықақысын төлегеннен кейін күшіне енеді және тараптар үшін міндетті болады.
- 8.2. Сақтандыру шартының қолданылу мерзімі туристік қызмет көрсету шартында айқындалған сапар мерзімінен кем болмауы тиіс. Сақтандыру шарты сақтандыру аумағынан шыққан кезде Қазақстан Республикасының шекарасын кесіп өткен сәтке дейін, бірақ рейстің кешігуі себебінен турист шетелде болған жағдайды қоспағанда, сақтандыру шартында көрсетілген сақтандыру мерзімі аяқталған күннен кешіктірмей қолданылады.
- 8.3. Сақтандыру шарты бірінші орын алған сақтандыру жағдайы бойынша өзінің қолданылуын тоқтатпайды.
- 8.4. Сақтандырылушы Қазақстан Республикасынан тыс жерде болған және туристік қызмет көрсету шарты бойынша саяхат күндерінің саны ұлғайған кезде сақтанушы сақтандырылушының уақытша орналасқан елде (жерде) қосымша күндеріне жаңа сақтандыру шартын жасасады.
- 8.5. Туристік қызметтер көрсету аумағы туристі міндетті сақтандыру шартының (сақтандыру аумағы) қолданылу аумағы болып табылады.
- 8.6. Туристі сақтандырудың міндетті бағдарламалары бойынша сақтандыру аумағы (№1 қосымша) уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленеді.
- 8.7. Егер сақтандыру шартында өзгеше көзделмесе, сақтандыру аумағынан алып тастауға жатады:
- 1) Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдары бару үшін ұсынбаған аумақтар;
 - 2) сақтандырылушының уақытша тұруға рұқсаты немесе сақтандыру аумағында 90 күннен астам үздіксіз болуға рұқсат беретін өзге құжаты бар мемлекеттер;
 - 3) азаматы сақтандырылушы тұлға болып табылатын мемлекеттер.
- 9.8. Сақтандыру аумағын алып тастау туралы шарт, сақтандыру аумағы сақтандыру шартын жасасқаннан кейін 9.7. тармақтың 1) тармақшасында белгіленген алып тастауға жататын жағдайларда қолданылмайды.

9. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

- 9.1. Сақтанушының құқығы:

- 1) сақтандырушыдан туристі міндетті сақтандырудың шарттары мен тәртібін, сақтандыру шарты бойынша өзінің құқықтары мен міндеттерін түсіндіруді талап ету;
- 2) Заңда көзделген дауларды реттеу жөніндегі ерекшеліктерді ескере отырып, сақтандырушыға не сақтандыру омбудсманына немесе сақтандыру шартынан туындайтын мәселелерді реттеу үшін сотқа жүгіну;
- 3) заңда көзделген ерекшеліктерді ескере отырып, өтініш пен қоса беріліп отырған құжаттарды сақтандыру омбудсманына (тікелей сақтандыру омбудсманына, оның ішінде оның интернет-ресурсы арқылы не сақтандырушы арқылы, оның ішінде оның филиалы, өкілдігі, өзге де оқшауланған құрылымдық бөлімшесі, интернет-ресурсы арқылы) жіберуге міндетті
- 4) сақтандыру шартын мерзімінен бұрын тоқтату;
- 5) сақтандыру шартына және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де әрекеттерді жасау.

9.2. Сақтанушы міндетті:

- 1) тиісті лицензиясы бар сақтандырушымен сақтандыру шартын жасасуға;
- 2) сақтандыру шартында белгіленген мөлшерде, тәртіппен және мерзімде сақтандыру сыйлықақысын төлеуге;
- 3) сақтандыру жағдайының басталғаны туралы оған белгілі болған 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде бұл туралы сақтандырушыға хабарлау қажет (ауызша, жазбаша). Ауызша нысандағы хабарлама кейіннен жазбаша расталуы тиіс.
- 4) сақтандыру шартын жасасу кезінде сақтандырушыға сақтандыру шартына енгізу үшін қажетті мәліметтерді ұсынуға;
- 5) сақтанушы көшпелі туризм саласындағы туроператор қалыптастырған туристік өнімді өткізген адамды сақтандырушымен осы тұлғаның пайдасына туристі міндетті сақтандыру шартын жасасқаны туралы хабарлар етуге;
- 6) сақтандыру шартының талаптарын орындауға;
- 7) сақтандыру шартына және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де әрекеттерді жасауға.

9.3. Сақтанушының құқығы:

- 1) сақтандыру шартын жасасу үшін сақтандырушыны таңдау;
- 2) сақтандыру сертификатын және қажет болған жағдайда сақтандыру полисін алу;
- 3) сақтандырушыдан және (немесе) сақтанушыдан туристі міндетті сақтандырудың шарттары мен тәртібін, сақтандыру полисінде және сақтандыру сертификатында көрсетілген өз құқықтары мен міндеттерін түсіндіруді талап ету;
- 4) сақтандырушыға сақтандыру шарты бойынша қызметтерді ұсынбау, толық емес немесе сапасыз ұсыну жағдайлары туралы хабарлау;
- 5) сақтандырушы жүргізген сақтандыру төлемінің мөлшерімен танысу;
- 6) Заңда көзделген дауларды реттеу жөніндегі ерекшеліктерді ескере отырып, сақтандырушыға не сақтандыру омбудсманына немесе сақтандыру шартынан туындайтын мәселелерді реттеу үшін сотқа жүгіну;
- 7) өтініш пен қоса беріліп отырған құжаттарды сақтандыру омбудсманына (тікелей сақтандыру омбудсманына, оның ішінде оның интернет-ресурсы арқылы не сақтандырушы, оның ішінде оның филиалы, өкілдігі арқылы) жіберу;
- 8) осы Заңда көзделген жағдайларда сақтандыру төлемін алу;
- 9) сақтандыру сертификатының телнұсқасын және қажет болған жағдайда олар жоғалған жағдайда сақтандыру полисінің көшірмесін алу;
- 10) сақтандыру шартына және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де әрекеттерді жасау.

9.4. Сақтанушы міндетті:

- 1) сақтандыру шартын жасасу кезінде сақтанушыға осындай шартқа енгізу үшін қажетті мәліметтерді ұсынуға;

- 2) сақтандыру полисінде және сақтандыру сертификатында көрсетілген сақтандыру шарты бойынша талаптармен танысу және мүлтіксіз сақтауға;
 - 3) сақтандыру полисінің (ол болған кезде) және (немесе) сақтандыру сертификатының және сақтандыру жағдайына қатысты растайтын құжаттардың сақталуын қамтамасыз етуге;
 - 4) сақтандыру жағдайынан шығынды азайту шараларын қолдануға;
 - 5) сақтандыру жағдайы басталған кезде дереу жеке өзі немесе өкіл арқылы болған ассистанс туралы компанияны сақтандыру сертификатында көрсетілген кез келген қолжетімді байланыс тәсілдерімен хабардар ету, техникалық, медициналық және өзге көмекті ұйымдастыру, іс-қимылдарды келісу және шығыстарды жүзеге асыру мақсатында компанияның ассистанс сақтандыру сертификаты және (немесе) сақтандыру полисі туралы деректерді хабарлауға;
 - 6) сақтандыру жағдайы басталған кезде компанияның, сақтандырушының және өзге де құзыретті тұлғалардың, уақытша болатын елдің (орынның) билік органдарының ассистансы ұсынымдарын, нұсқауларын орындауға;
 - 7) сақтандырушыға сақтандыру жағдайымен келтірілген зиянның сипаты мен мөлшері туралы мәңгілік анықтау үшін қажетті қолда бар құжаттарды ұсынуға;
 - 8) шұғыл жағдайда медициналық көмек алған кезде және туындаған сақтандыру жағдайы туралы дәлелді себептер бойынша компанияның ассистансын дереу хабардар ету мүмкін болмаған кезде ассистансты компанияға екі тәулік ішінде не бірінші мүмкіндік кезінде болған оқиға туралы хабарлауға;
 - 9) сақтандырушының сұрау салуы бойынша құжаттарды қазақ немесе орыс тілдеріне нотариалды куәландырылған аудармасымен бірге шет тілінде ұсынуға;
 - 10) сақтандыру жағдайының басталуына жауапты тұлғаға, кері талап ету құқығының сақтандырушыға көшуін қамтамасыз етуге;
 - 11) сақтандыру шартына және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де әрекеттер жасауға.
- 9.5. Сақтандырушының құқығы:
- 1) сақтандыру шартын жасасу кезінде сақтанушыдан сақтандырылушы туралы осындай шартқа енгізу үшін қажетті мәліметтерді ұсынуды талап ету;
 - 2) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен тиісті мемлекеттік органдар мен ұйымдардан олардың құзыретіне сүйене отырып, сақтандыру жағдайының басталу фактісіне және сақтандыру жағдайының басталу нәтижесінде келтірілген зиянның мөлшерін айқындауға байланысты құжаттар мен мәліметтерді сұрату;
 - 3) осы Ережелерде көрсетілген сақтандыру жағдайларының басталуы нәтижесінде келтірілген зиянды өтеу туралы сақтандырылушылардың талаптарына байланысты мәселелерді реттеуге қатысу;
 - 4) заңда көзделген жағдайларда зиян келтіруге жауапты адамға кері талап қою құқығын беру;
 - 5) осы Ережелердің 13-бөлімінде көзделген негіздер бойынша сақтандыру төлемін толық немесе ішінара жүзеге асырудан бас тарту.
 - 6) сотта іс жүргізуді өз мойнына алу;
 - 7) сақтандыру шартына және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де әрекеттерді жасау.
- 9.6. Сақтандырушы міндетті:
- 1) сақтанушыны міндетті сақтандыру шарттары мен тәртібімен, оның ішінде сақтандыру шартынан туындайтын Тараптардың құқықтары мен міндеттерімен таныстыруға;
 - 2) сақтандыру шартын жасасу кезінде сақтандыру полисін және сақтандыру сертификатын ресімдеуге;
 - 3) сақтандыру жағдайы басталған кезде осы Ережелерде көзделген тәртіппен және шарттарда сақтандыру төлемін жүргізуге;
 - 4) сақтандыру жағдайының басталу фактісін және сақтандырушының өтеуге жататын зиянның мөлшерін растайтын құжаттар жеткіліксіз болған жағдайда, оларды алған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде жетіспейтін және (немесе) дұрыс ресімделмеген құжаттардың толық тізбесін көрсете отырып, бұл туралы өтініш берушіге хабарлауға;

- 5) сақтанушыдан, сақтандырылушыдан (пайда алушыдан) өтініш алған кезде сақтанушының, сақтандырылушының (пайда алушының) талаптарын қарау және 5 (бес) жұмыс күні ішінде дауды одан әрі реттеу тәртібін көрсете отырып, жазбаша жауап беруге;
- 6) сақтанушыдан, сақтандырылған (пайда алушыдан) сақтандыру омбудсманына жіберілетін өтінішті алған кезде осы өтінішті, сондай-ақ оған қоса берілетін құжаттарды сақтандыру омбудсманына алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде қайта жолдауға;
- 7) Сақтандырылушыдан осы Ережелердің 12-бөлімінде көзделген құжаттарды алған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде сақтандыру төлемінің мөлшері айқындауға және сақтандырылушыға танысуға ұсынуға;
- 8) сақтандыру құпиясын қамтамасыз етуге;
- 9) сақтандырылушыға сақтандыру жағдайы кезінде шығындарды болдырмау немесе азайту мақсатында шеккен шығыстарын өтеуге;
- 10) сақтандыру шарты шеңберінде ассистансты қамтамасыз етуге міндеттенетін бір және (немесе) бірнеше ассистанс компанияларымен шарттар жасасуға;
- 11) туристі міндетті сақтандыру шарты бойынша сақтандыру қорғанысының қолданылу кезеңінде басталған сақтандыру жағдайы (сақтандыру жағдайы ретінде қаралатын оқиға) туралы хабарлау кезінде оны дереу тіркеп, осы сақтандыру жағдайы (сақтандыру жағдайы ретінде қаралатын оқиға) бойынша мәліметтерді уәкілетті органның нормативтік құқықтық актіге сәйкес дерекқорды қалыптастыру және жүргізу жөніндегі ұйымға ұсынуға;
- 12) сақтандыру шартына және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де әрекеттерді жасау.

10. САҚТАНУШЫНЫҢ САҚТАНДЫРУ ЖАҒДАЙЫ БАСТАЛҒАН КЕЗДЕГІ ӘРЕКЕТТЕРІ

- 10.1. Сақтандырушыға сақтандыру төлемі туралы талап жазбаша нысанда, оның ішінде сақтандырушының интернет-ресурсы арқылы уәкілетті органның, сақтандырылушының не ассистанс-Компанияның сақтандыру төлемін жүзеге асыру үшін қажетті құжаттарды қоса бере отырып, сақтандырылушыға ассистанс ұсынған кезде қойылады.
- 10.2. Сақтандырушының талабы бойынша өтініш беруші сақтандырушының қолы жететін мемлекеттік органдардың деректер базаларында және (немесе) цифрлық жүйелерінде электрондық нысанда бар құжаттарды қоспағанда, сақтандыру төлемін жүзеге асыру үшін қажетті құжаттардың түпнұсқаларын сақтандырушыға ұсынуға міндетті.

11. САҚТАНДЫРУ ЖАҒДАЙЫНЫҢ БАСТАЛҒАНЫН ЖӘНЕ ШЫҒЫН МӨЛШЕРІН РАСТАЙТЫН ҚҰЖАТТАРДЫҢ ТІЗБЕСІ

- 11.1. Егер сақтандыру шартында өзгеше көзделмесе, онда сақтандыру төлемі туралы өтінішпен сақтанушы сақтандырушыға мынадай құжаттарды беруге міндетті:
 - 1) Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті Шекара қызметінің аумақтық бөлімшесінің құрылымдық бөлімшесінің Қазақстан Республикасының Мемлекеттік шекарасын кесіп өту туралы белгілері бар жеке басын куәландыратын құжаттың немесе сақтандырылушының паспортының және (немесе) сақтандырылушының сақтандыру аумағында болуына негіз болып табылатын құжаттың көшірмесі;
 - 2) сақтандыру жағдайының басталу фактісін және сақтандырылушының өмірі мен денсаулығына келтірілген зиянның мөлшерін растайтын құжаттың түпнұсқасы немесе нотариалды куәландырылған көшірмесі, оның ішінде:
 - 11.1.2.1. медициналық мекеменің және дәрігердің мекенжайы мен байланыс деректері көрсетілген, медициналық көмекке жүгінген күні, медициналық көмекке жүгінген сәттегі сақтандырылушының денсаулық жағдайы, диагнозы, дәрігердің тағайындалуы (рецепті) туралы, жүргізілген

медициналық манипуляциялар және саны, күні және құны бойынша бөлініп берілген дәрілік заттар туралы мәліметтерді қамтитын медициналық құжаттар;

11.1.2.2. сомасын, валютасын, төлем күнін көрсете отырып, сақтандыру жағдайының басталуы салдарынан сақтандырылушыға көрсетілген медициналық және өзге де қызметтерге ақы төлеу фактісін растайтын құжаттар;

11.1.2.3. атауын, саны мен құнын көрсете отырып тауарлар мен қызметтерге ақы төлеу фактісін растайтын құжаттар (тауар чектері, шот-фактуралар, төлем туралы түбіртектер және өзге де құжаттар);

11.1.2.4. сақтандырылушының психоактивті затты пайдалану фактісін және мас күйін анықтау жөніндегі медициналық құжаттар жазатайым оқиға кезінде ұсынылады;

11.1.2.5. жазатайым оқиға фактісін және оның орын алу мән-жайларын растайтын құқық қорғау, сот және өзге де құзыретті органдардың құжаттары жазатайым оқиға кезінде ұсынылады;

11.1.2.6. қайтыс болғаны туралы куәліктің көшірмесі немесе хабарлама, сот-медициналық сараптаманың қорытындысы немесе патологиялық-анатомиялық ашу хаттамасы сақтанушы қайтыс болған жағдайда ұсынылады;

11.1.2.7. жол жүру құжаттарының (билеттердің, отырғызу талондарының) жойылғанын немесе айырбасталғанын, қонақүйде брондалған нөмірден, сондай-ақ сақтандырылушыға шетелде болу мерзімінің пайдаланылмаған бөлігі үшін ұсынылған басқа да туристік қызметтерден бас тартылғанын растайтын құжаттар уақытша болатын елде (жерде) неғұрлым ұзақ болуға не Қазақстан Республикасының аумағына мерзімінен бұрын оралуға мәжбүр болған жағдайда орын алған тұста ұсынылады;

11.1.2.8. сақтандырылушының кәмелетке толмаған балаларын және (немесе) жақын туыстарын тасымалдау кезіндегі жол жүру құжаттары (билет, отырғызу талондары);

11.1.2.9. сақтандыру сертификатында немесе сақтандыру полисінде көрсетілген телефон нөмірлері бойынша сақтандырушыға және компанияның ассистансына телефон қоңырауларының, хабарламалардың жүзеге асырылуын растайтын құжаттар;

11.1.2.10. шығындарды болдырмау және азайту бойынша шаралар қабылдауға байланысты шығыстарды растайтын құжаттар;

11.1.2.11. қажет болған жағдайда - пайда алушының жеке басын және құқықтарын растайтын құжаттар.

11.2. Құжаттарды қабылдаған сақтандырушы ұсынылған құжаттардың толық тізбесін және олардың қабылданған күнін көрсете отырып, сақтандырылушыға анықтама беруге міндетті.

11.3. Сақтандырылушы сақтандыру төлемі туралы өтінішті электрондық тәсілмен жіберген жағдайда сақтандырушы оған осы анықтаманы электрондық нысанда ұсына алады.

11.4. Сақтандыру жағдайының басталу фактісін және сақтандырушының өтеуге жататын зиянның мөлшерін растайтын құжаттар жеткіліксіз болған жағдайда, оларды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде жетіспейтін және (немесе) дұрыс ресімделмеген құжаттардың толық тізбесін көрсете отырып, сақтандырылушыға бұл туралы хабарлау қажет.

12. САҚТАНДЫРУ ТӨЛЕМІ ТУРАЛЫ ШЕШІМ ҚАБЫЛДАУ ТӘРТІБІ, ШАРТТАРЫ МЕН МЕРЗІМІ

12.1. Сақтандыру төлемін жүзеге асыру кезінде сақтандырушы сақтандырылушыдан (пайда алушыдан) оның сақтандырушыға талап қою құқығын шектейтін шарттарды қабылдауды талап етуге құқылы емес.

12.2. Сақтандырылушы айқындаған тұлға пайда алушы болып табылады, ал сақтандырылушы қайтыс болған жағдайда оның мұрагерлері болып табылады.

12.3. Сақтандыру төлемін сақтандырушы келесі жолдармен жүргізеді:

1) сақтандыру жағдайының басталуы және сақтандырылушының шұғыл жағдайда бұл туралы ескертусіз медициналық көмек алуы салдарынан сақтандырылушының шығыстарын дәлелді себептермен осы Ережелердің 12-бөлімінде көзделген құжаттарды алған күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен кешіктірмей өтеу;

2) Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген тәртіппен ассистанспен компанияның келісімі бойынша сақтандырылушыға Медициналық және өзге де мекеме көрсеткен қызметтердің құнын төлеу.

- 12.4. Сақтандыру төлемінің мөлшерін сақтандыру шартының тараптары немесе пайда алушы даулаған жағдайларда сақтандырушы осы Ережелердің 13.3-тармақта белгіленген мерзім ішінде аталған тұлғалардың ешқайсысы дауламайтын бөлігінде сақтандыру төлемін жүзеге асыруға міндетті.
- 12.5. Егер сот шешімді дереу орындауға жүгінбесе, сақтандыру төлемінің даулы бөлігін сақтандырушы бітімгершілік келісім туралы соттың ұйғарымы немесе осы дау бойынша сот шешімі заңды күшіне енген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде төлеуге тиіс.
- 12.6. Сақтандыру шартының қолданылу кезеңінде келтірілген зиян үшін сақтандыру төлемі туралы талап сақтандырушыға сақтандыру жағдайы басталған сәттен бастап 3 (үш) жыл ішінде қойылуы мүмкін.
- 12.7. Сақтандыру төлемін уақтылы жүзеге асырмаған кезде сақтандырушы сақтандырылушыға (пайда алушыға) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде (Жалпы бөлім) белгіленген тәртіппен және мөлшерде тұрақсыздық айыбын төлеуге міндетті.

13. САҚТАНДЫРУ ТӨЛЕМІНЕН БАС ТАРТУ ШАРТТАРЫ

- 13.1. Егер сақтандыру жағдайы төменгілер салдарынан болған болса, сақтандырушы сақтандыру төлемін жүзеге асырудан толық немесе ішінара бас тартуға құқылы:
- 1) сақтандырылушының сақтандыру жағдайының туындауына бағытталған не оның басталуына ықпал ететін қасақана іс-әрекеттері;
 - 2) сақтандырылушының Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сақтандыру жағдайына себеп-салдарлық байланыстағы қасақана қылмыстық немесе әкімшілік құқық бұзушылық деп танылған іс-әрекеттері.
- 13.2. Сақтандырушының сақтандыру төлемін жүзеге асырудан бас тартуы үшін келесілер негіз болуы мүмкін:
- 1) сақтандырылушының залал келтіргені үшін кінәлі адамнан залалдың тиісті өтемін алуы;
 - 2) еңсерілмейтін күш жағдайлары;
 - 3) әрбір жеке сақтандыру жағдайы бойынша нақты келтірілген шығыстар негізге алына отырып ұсынылатын құжаттарды қоспағанда, сақтандырылған сақтандырушыға осы Ережелердің 12-бөліміне сәйкес сақтандыру төлемі туралы өтінішке қоса берілетін құжаттарды толық көлемде ұсынбау;
 - 4) сақтандырушының сақтандыру сомасы мөлшерінде сақтандыру төлемін жүзеге асыруы;
 - 5) Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 839-бабы 1-тармағының 1) және 2) тармақшаларында көзделген негіздер.
- 13.3. Осы Ережелердің 14.1 және 14.2-тармақтарда көзделген негіздерден басқа, сақтандырушы келесі жағдайларда сақтандыру төлемін жүзеге асырудан босатылады:
- 1) сақтандырылған кәсіби спортпен шұғылданду;
 - 2) төменгі жағдайларын қоспағанда, ауыр дәрежедегі алкогольдік мас күйінде, сондай-ақ есірткілік немесе уытты мас күйінде сақтандырылған адамның болуы салдарынан болған оқиғалар:
 - а) емдеуші дәрігердің нұсқамасы бойынша дәрілік заттарды қолдану;
 - б) құқық қорғау органы және (немесе) сот белгілеген есірткі, уытты заттарды мәжбүрлеп пайдалану не оларды күштеп енгізу;
 - 3) сақтандырылушының Қазақстан Республикасына уақытша болатын елден (орыннан) медициналық тасымалдаудан ерікті түрде бас тартуы немесе сақтандырылушының сақтандыру жағдайы бойынша жүгінуіне байланысты алған емдеуші дәрігердің нұсқамаларын орындауы.
- 13.4. Сақтандыру төлемінен бас тарту үшін негіздер болған кезде сақтандырушы осы Ережелердің 12-бөлімінде көзделген құжаттарды алған күннен бастап 7 (жеті) жұмыс күні ішінде, сақтандыру төлемі туралы өтініш берген тұлғаға бас тарту себептерін дәлелді негіздей отырып, жазбаша нысанда сақтандыру төлемінен толық немесе ішінара бас тарту туралы тиісті шешім жіберуге міндетті.
- 13.5. Сақтандырушының осы бапта көзделмеген негіздер бойынша сақтандыру төлемінен бас тартуға құқығы жоқ.
- 13.6. Сақтандырушының сақтандыру төлемін жүргізуден бас тартуына сақтанушы (пайда алушы) сотқа шағымдана алады.

14. САҚТАНДЫРУ ШАРТЫН ТОҚТАТУ ШАРТТАРЫ

- 14.1. Туристі міндетті сақтандыру шарты мынадай жағдайларда қолданысын тоқтатады:
- 1) шарттың қолданылу мерзімінің өтуі;
 - 2) шартты мерзімінен бұрын тоқтату;
 - 3) сақтандырушының туристі міндетті сақтандыру шартында айқындалған сақтандыру сомасы мөлшерінде сақтандыру төлемін (сақтандыру төлемдерін) жүзеге асыруы.
- 14.2. Туристі міндетті сақтандыру шарты Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексында белгіленген жағдайларда мерзімінен бұрын тоқтатылады.
- 14.3. Егер туристі міндетті сақтандыру шартының мерзімінен бұрын тоқтатылуы сақтандырушының кінәсінен оның талаптарының орындалмауынан туындаса, соңғысы сақтанушыға өзі төлеген сақтандыру сыйлықақысын толығымен қайтарады. Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде көрсетілген мән-жайлар бойынша туристі міндетті сақтандыру шарты мерзімінен бұрын тоқтатылған жағдайларда сақтандырушы сақтандыру қолданылған уақытқа пропорционалды түрде сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін алуға құқылы.
- 14.4. Көрсетілген жағдайларда сақтандыру шарты сақтандыру шартын тоқтату үшін негіз ретінде көзделген мән-жайлар туындаған кезден бастап тоқтатылды деп есептеледі, бұл туралы мүдделі Тарап басқа біреуді дереу хабардар етуге тиіс.
- 14.5. Сақтанушы кез келген уақытта сақтандыру шартынан бас тартуға құқылы.
- 14.6. Сақтанушы-жеке тұлға сақтандыру шартынан бас тартқан кезде, ол жасалған күннен бастап күнтізбелік он төрт күн ішінде сақтандырушы сақтанушы-жеке тұлғаға сақтандыру сыйлықақысының (сақтандыру жарналарының) бір бөлігін шегергенде алынған сақтандыру сыйлықақысын (сақтандыру жарналарын) сақтандыру қолданылған уақытқа және Шартты бұзуға байланысты шығындар мөлшерінде алынған (алынғандар) сақтандыру сыйлықақысының (сақтандыру жарналарының) он пайызы мөлшерінде барабар қайтарады.

15. ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ

- 15.1. Сақтандыру шартынан туындайтын дау болған кезде сақтанушы, сақтандырылушы (пайда алушы) құқылы:
- 1) сақтандырушыға (оның ішінде сақтандырушының филиалы, өкілдігі, интернет-ресурстары арқылы) талаптарды көрсете отырып және оның талаптарын растайтын құжаттарды қоса бере отырып, жазбаша өтініш жіберуге не
 - 2) "сақтандыру қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңында көзделген ерекшеліктерін ескере отырып, туристі міндетті сақтандыру шартынан туындайтын дауларды реттеу үшін сақтандыру омбудсманына (тікелей сақтандыру омбудсманына, оның ішінде оның интернет-ресурсы арқылы не сақтандырушы арқылы, оның ішінде оның филиалы, өкілдігі, өзге де оқшауланған құрылымдық бөлімшесі, интернет-ресурсы арқылы) немесе сотқа өтініш жіберуге;
- 15.2. Сақтандырушы сақтанушыдан, сақтандырылушыдан (пайда алушыдан) өтініш алған кезде 5 (бес) жұмыс күні ішінде дауды одан әрі реттеу тәртібін көрсете отырып, жазбаша жауапты қарайды және ұсынады.
- 15.3. Сақтанушы, сақтандырылушы (пайда алушы) сақтандыру омбудсманына жүгінген жағдайда сақтандырушы сақтанушының, сақтандырылушының (пайда алушының), сақтандыру омбудсманының сұрау салуы бойынша сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде дауды қарауға және шешуге қатысты құжаттарды ұсынуға міндетті.
- 15.4. Тараптар арасында келісімге қол жеткізілмеген кезде дау Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес шешіледі.

16. ҚОСЫМША ШАРТТАР

- 16.1. Тараптардың келісімі бойынша Ережелерге сәйкес жасалатын сақтандыру шартына Қазақстан Республикасының заңнамасына және Ережелерге қайшы келмейтін шарттар (сақтандыру ескертпелері, ұйғарымдар, алып тастаулар және басқа да шарттар) енгізілуі мүмкін.
- 16.2. Сақтандыру шартында айтылмағанның бәрі Қазақстан Республикасының ережелеріне және қолданыстағы заңнамасына сәйкес реттеледі. Сақтандыру Шарты мен Ережелер арасында қайшылықтар болған жағдайда Ережелердің қағидалары қолданылады.