

## **POKYNY PRE POISTENÉHO**

Aby ste boli maximálne spokojný so službami našej spoločnosti, pripravili sme pre Vás Pokyny, v súlade s ktorými doporučujeme postupovať v záujme čo najrýchlejšieho a bezproblémového poskytnutia pomoci a poistného plnenia.

### **AKO KONTAKTOVAŤ A POUŽIŤ ASISTENČNÚ SLUŽBU TRAVEL GUARD**

V prípade ochorenia, úrazu či iných touto poistnou zmluvou krytých poistných udalostí Vám poskytne pomoc v zahraničí naša asistenčná služba TRAVEL GUARD. Pod pojmom asistenčná služba sa rozumie organizačná a konzultačná pomoc pri odstraňovaní následkov poistnej udalosti v mieste Vášho zahraničného pobytu. Asistenčná služba TRAVEL GUARD je pripravená Vám pomôcť nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni, na ktoromkoľvek mieste sveta. Všetky centrá TRAVEL GUARD sú moderne vybavené, pracujú v nich kvalifikovaní lekári, právnici a výkonný personál, hovoriaci svetovými jazykmi.

Pre Vaše potreby je najvhodnejšie kontaktovať asistenčnú službu v Prahe ( možnosť použiť slovenský aj svetové jazyky ).

**Kontaktné telefónne číslo je nasledujúce:**

**+420 225 341 157**

TRAVEL GUARD môžete kontaktovať osobne alebo prostredníctvom inej osoby ( lekár, ošetrojúci, spolucestujúci a pod. ) na hore uvedenom telefónnom čísle. V prípade núdze je možné volať na účet volaného. Pri styku s TRAVEL GUARD budete požiadaní o informácie, ktoré sa týkajú poistnej udalosti, a preto sa na tento rozhovor pripravte dopredu. Vaše správne a presné odpovede urýchlia riešenie vzniknutej situácie. Budú od Vás žiadať predovšetkým tieto informácie:

- ❖ meno a priezvisko poškodenej osoby,
- ❖ číslo poistnej zmluvy, názov poistníka
- ❖ informácie o poistnej udalosti,
- ❖ ak ste boli ošetrovaný alebo hospitalizovaný - popis diagnózy ( prípadne aj jej číslo ) a spojenie na ošetrojúceho lekára alebo nemocnicu, v ktorej ste bol ošetrovaný alebo ste hospitalizovaný.

V prípade núdze je poistený povinný ihneď kontaktovať asistenčnú službu, a to osobne, pokiaľ mu to zdravotný stav dovoľuje, alebo prostredníctvom ošetrojúceho lekára, spolucestujúceho alebo rodinného príslušníka, aby mohol byť zvolený čo najúčinnější postup pomoci. Poistený je povinný v prípade vzniku poistnej udalosti dodržiavať pokyny asistenčnej služby a ňou určených osôb, najmä čo sa týka liečenia, prepravy, repatriácie, hlásenia udalostí polícii alebo iným orgánom, uplatnenia si nároku na náhradu škody voči škodcovi a je povinná dať svoj súhlas k uvedenému, či už ústne alebo písomnou formou, ak si to okolnosti vyžadujú. V prípade, ak poistená osoba nesplní uvedené povinnosti poisťovňa nie je povinná plniť. Poisťovňa neuhradí liečebné náklady a asistenčné služby, ktoré boli vynaložené v rozpore s doporučením alebo pokynmi asistenčnej služby, ani liečebné náklady a asistenčné služby prevyšujúce čiastku 332 EUR (10 000 Sk), pokiaľ boli vynaložené bez jej predchádzajúceho súhlasu.

### **AKO POSTUPOVAŤ PRI POISTNEJ UDALOSTI:**

***Pri každej škode je potrebné zabezpečiť informácie o osobe, ktorá za škodu zodpovedá.***

#### **Lekárske ošetrovanie:**

- Pri bežných ambulantných ošetrovaniach vyžadujú niektorí zahraniční lekári platby v hotovosti. Uschovajte si preto všetky originály lekárskeho správ a účtov vyplatených v hotovosti. Ak nie ste schopný tieto účty uhradiť, kontaktujte TRAVEL GUARD. Asistenčnú službu kontaktujte vždy v prípade náročných ambulantných výkonov alebo hospitalizácie. Ak príde k hospitalizácii, musíte informovať TRAVEL GUARD okamžite po prijatí do nemocnice.
- TRAVEL GUARD prijme a predá rodinným príslušníkom urgentné správy, ktoré súvisia so zdravotným stavom poisteného. Ak bude Váš zdravotný stav umožňovať alebo vyžadovať prevoz do krajiny trvalého pobytu alebo krajiny, ktorej ste občanom, TRAVEL GUARD zaistí Vašu prepravu. Ak utrpíte smrteľný úraz TRAVEL GUARD zaistí prevoz Vašich pozostatkov.

#### **Právna pomoc a kaucia:**

- V prípade Vášho uväznenia alebo hrozby uväznenia v dôsledku automobilovej nehody kontaktujte ihneď TRAVEL GUARD. Tá Vám zaistí právnu pomoc a pôžičku na kauciu.

#### **Zodpovednosť za škodu:**

- Ak nastane poistná udalosť, ktorá by zahrňovala škodu na majetku či zdraví iných osôb, okamžite kontaktujte TRAVEL GUARD.
- Bez výslovného súhlasu poisťovne nesmiete urobiť žiadne priznanie zodpovednosti, ponuku, sľub alebo vykonať platbu. Ak utrpí poisťovňa ujmu v dôsledku neskorého hlásenia poistnej udalosti, stráca nárok na akékoľvek poistné plnenie. Pri obhajobe alebo súdnom vymáhaní nároku ste povinní poskytnúť poisťovni všetky informácie a doklady, ktoré máte k dispozícii.

#### **Strata a poškodenie batožiny:**

- Ak Vaša batožina alebo osobné veci, ktoré sú Vaším majetkom a sprevádzajú Vás na ceste, budú poškodené alebo stratené, musíte okamžite podniknúť kroky na ochranu, záchranu alebo znovu získanie Vášho majetku. Musíte okamžite oznámiť škodu dopravcovi alebo uschovávateľovi, ktorý za stratu / poškodenie zodpovedá a vyžadovať spísanie protokolu a uplatniť náhradu škody. V prípade lúpeže alebo krádeže informujte políciu a žiadajte spísanie protokolu.

**Zdržanie cesty pri ceste lietadlom, zdržanie batožiny pri použití leteckej prepravy:**

- Ak počas cesty pri použití leteckej prepravy dôjde k zdržaniu letu alebo k zdržaniu batožiny na dobu dlhšiu ako je uvedené v poisťovnej zmluve je potrebné, aby ste o tejto skutočnosti informovali leteckého prepravcu a vyžiadali si o tejto skutočnosti potvrdenie. Všetky náklady, ktoré Vám vznikli v súvislosti s uvedeným zdržaním je potrebné vykladať originálnymi účtov.

**AKO OZNÁMIŤ POISŤNÚ UDALOSŤ**

Svoj nárok na likvidáciu poisťovnej udalosti musíte vždy ohlásiť písomnou formou a to vyplnením formulára „ Oznámenie poisťovnej udalosti, ktoré je súčasťou poisťovnej zmluvy, alebo ho dodatočne získate priamo u poisťoviteľa. Prečítajte si pozorne Všeobecné poisťovné podmienky Vašej zmluvy, zhromaždíte požadované doklady uvedené v tomto dokumente a postupujte presne podľa ich znenia. Oznámenie poisťovnej udalosti musí byť urobené bez zbytočného odkladu, len čo to okolnosti umožnia .

Formulár spoločne s originálnymi požadovanými dokladmi odošlite na adresu poisťoviteľa:

**Chartis Europe S.A. (slovenská pobočka poisťovne z iného členského štátu)**  
**oddelenie likvidácie poisťovných udalostí,**  
**AC Diplomat**  
**Palisády 29**  
**811 06 Bratislava**

**AKÉ DOKLADY SÚ POTREBNÉ K UPLATNENIU NÁROKU NA NÁHRADU ŠKODY:**Lekárske ošetrenie, bez hospitalizácie

- a) lekárska správa popisujúca ochorenie / zranenie, priebeh liečby, číslo diagnózy;
- b) originály účtov za ošetrenie a lieky pre danú škodu

Škoda na batožine

- a) popis okolností straty, krádeže alebo poškodenia batožiny alebo osobného majetku;
- b) protokol o strate / poškodení batožiny vyplnený dopravcom alebo osobou zodpovedajúcou za stratu / poškodenie u ktorých ste uplatnili požiadavku na náhradu škody;
- c) kópie cestovných dokladov (letenky, cestovné lístky);
- d) záverečnú policajnú správu alebo protokol vzťahujúci sa k strate / krádeži / poškodeniu Vášho osobného majetku;
- e) v prípade, že vec je zničená, vyjadrenie opravcu, o tom že ju nie je možné opraviť
- f) účtenky za opravu poškodenej batožiny / vecí;
- g) čestné prehlásenie, kedy / kde bola batožina / veci zakúpené a pokiaľ je to možné aj originály účtov k týmto dokladom.

Akékoľvek plnenie, ktoré Vám poisťovňa vyplatí bude rozdiel po odčítaní sumy uhradenej dopravcom alebo inou zodpovednou osobou.

Zodpovednosť za škodu / nehoda

- a) podrobný popis okolností škody / nehody a mená a kontakt na prípadných svedkov;
- b) policajná správa / úradný protokol / súdne rozhodnutie týkajúce sa škody / nehody;
- c) dokumenty preukazujúce totožnosť ktorejkoľvek a všetkých oprávnených osôb
- d) písomný nárok na náhradu škody vyplnený poškodeným

Zdržanie cesty pri ceste lietadlom, zdržanie batožiny pri použití leteckej prepravy

- a) kópie cestovných dokladov (letenky, cestovné lístky, batožinové lístky);
- b) potvrdenie od leteckého prepravcu o zdržaní letu s uvedením dĺžky zdržania
- c) potvrdenie od leteckého prepravcu o zdržaní batožiny
- d) potvrdenie o vrátení batožiny s uvedením dátumu a času doručenia
- e) originály účtov za náklady spojené so zdržaním letu / batožiny

Poisťovňa si môže vyžiadať aj ďalšie dokumenty potrebné k likvidácii škody. V prípade potreby sa obráťte na poisťovňu písomne, telefonicky alebo faxom: Chartis Europe S.A. (slovenská pobočka poisťovne z iného členského štátu), AC Diplomat - Palisády 29, 811 06 Bratislava, tel.: ++421-2-5910 2111, fax: ++421-2-5910 2180