



Jak postępować w przypadku zgłoszenia szkody?

Postępowanie w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku objętego ochroną (zgodnie z §13 OWU)

W przypadku wystąpienia nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczonego w czasie podróży zagranicznej, Ubezpieczony zobowiązany jest:

1. niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu +48 22 589 90 61 w celu uzyskania świadczeń lub gwarancji pokrycia kosztów leczenia,
2. podczas kontaktu z Centrum Alarmowym (Ubezpieczony lub osoba przez niego upoważniona):
 - 1) podać numer polisy wraz z nazwiskiem Ubezpieczonego,
 - 2) dokładnie wyjaśnić osobie dyżurującej okoliczności, w których znajduje się Ubezpieczony,
 - 3) określić jakiej pomocy potrzebuje,
3. udzielić informacji oraz umożliwić Centrum Alarmowemu dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności zdarzenia, oceny zasadności i rodzaju świadczenia należnego na podstawie Umowy ubezpieczenia,
4. upoważnić lekarzy prowadzących w kraju i za granicą do udzielenia Centrum Alarmowemu wszelkich informacji dotyczących Ubezpieczonego i przebiegu jego leczenia w celu umożliwienia Centrum Alarmowemu dokonania czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności zdarzenia, oceny zasadności i rodzaju świadczenia należnego na podstawie Umowy ubezpieczenia, współpracować z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do umożliwienia uzyskania przez niego dokumentacji medycznej stwierdzającej rozpoznanie oraz opis przebiegu leczenia z wynikami badań.

Postępowanie w przypadku szkody objętej ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej (zgodnie z §24 OWU)

W przypadku każdego zdarzenia polegającego na lub mogącego skutkować wyrządzeniem przez Ubezpieczonego szkody osobom trzecim, Ubezpieczony zobowiązany jest:

- 1) niezwłocznie powiadomić Ubezpieczyciela (Centrum Alarmowe), nie później jednak niż w terminie 5 dni od daty wystąpienia zdarzenia mogącego powodować odpowiedzialność cywilną Ubezpieczonego oraz podać okoliczności zdarzenia, a także zebrać i zabezpieczyć dowody potwierdzające okoliczności zdarzenia,
- 2) użyć wszelkich dostępnych mu środków w celu zmniejszenia szkody oraz niedopuszczenia do jej zwiększenia - Ubezpieczyciel obowiązany jest, w granicach sumy ubezpieczenia, zwrócić koszty wynikłe z zastosowania tych środków, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne,
- 3) zabezpieczyć możliwość dokonania przez Ubezpieczyciela czynności niezbędnych dla ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia.

Postępowanie w przypadku utraty bagażu podróznego (zgodnie z §31 OWU)

1. Ubezpieczony jest zobowiązany do podejmowania działań oraz stosowania przepisów mających na celu zapobieganie powstawaniu szkód, a zwłaszcza do zachowania należytej staranności w strzeżeniu mienia. W razie powstania szkody Ubezpieczony jest zobowiązany do:
 - 1) zapobiegania zwiększeniu się rozmiarów szkody,
 - 2) zabezpieczenia dowodów zaistnienia i okoliczności szkody,
 - 3) zawiadomienia policji o kradzieży z włamaniem, rabunku lub zaginięcia przedmiotów objętych ubezpieczeniem i uzyskania pisemnego potwierdzenia zawiadomienia z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) z podaniem ich wartości,
 - 4) zawiadomienia właściwego przewoźnika lub kierownictwa hotelu, domu wczasowego, kempingu, parkingu strzeżonego, itp. o każdym przypadku wystąpieniu szkody, która powstała w środku komunikacji publicznej lub miejscu zakwaterowania i uzyskania pisemnego potwierdzenia złożenia tego zawiadomienia z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) i podaniem ich wartości, 5) zgłoszenia roszczenia o wypłatę odszkodowania do Centrum Alarmowego w terminie 10 dni od daty zakończenia podróży zagranicznej.
 - 5) zgłoszenia roszczenia o wypłatę odszkodowania do Centrum Alarmowego w terminie 10 dni od daty zakończenia podróży zagranicznej.
2. Zgłoszenie roszczenia wraz z dokumentacją powinno zostać przesłane do Centrum Alarmowego i powinno zawierać:
 - 1) imię i nazwisko oraz numer polisy Ubezpieczonego,
 - 2) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia szkody,
 - 3) spis utraconych przedmiotów z określeniem ich wartości oraz roku nabycia,
 - 4) dowody potwierdzające utratę bagażu,
 - 5) decyzję z linii lotniczych (lub innego podmiotu zobowiązanego) o wypłacie lub odmowie wypłaty odszkodowania.

Postępowanie w przypadku utraty sprzętu sportowego (zgodnie z §35 OWU)

1. Ubezpieczony jest zobowiązany do podejmowania działań oraz stosowania przepisów mających na celu zapobieganie powstawaniu szkód, a zwłaszcza do zachowania należytej staranności w strzeżeniu sprzętu sportowego. W razie powstania szkody Ubezpieczony jest zobowiązany do:
 - 1) zapobiegania zwiększeniu się rozmiarów szkody,
 - 2) zabezpieczenia dowodów zaistnienia i okoliczności szkody,
 - 3) zawiadomienia policji o kradzieży z włamaniem, rabunku lub zaginięcia przedmiotów objętych ubezpieczeniem i uzyskania pisemnego potwierdzenia tego faktu z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) z podaniem ich wartości,
 - 4) zawiadomienia właściwego przewoźnika lub kierownictwa hotelu, domu wczasowego, kempingu, parkingu strzeżonego, itp. o każdym wystąpieniu szkody, która powstała w publicznym środku komunikacji lub miejscu zakwaterowania i uzyskania pisemnego potwierdzenia złożenia tego zawiadomienia z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) i podaniem ich wartości,
 - 5) zgłoszenia roszczenia o wypłatę odszkodowania do Centrum Alarmowego w terminie 10 dni od daty zakończenia podróży zagranicznej.
2. Zgłoszenie wraz z dokumentacją powinno zostać przesłane do Centrum Alarmowego i powinno zawierać:
 - 1) imię i nazwisko oraz numer polisy Ubezpieczonego,
 - 2) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia szkody,
 - 3) spis utraconych przedmiotów z określeniem ich wartości oraz roku nabycia,
 - 4) dowody potwierdzające utratę sprzętu sportowego.

Postępowanie w przypadku zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem odwołania Uczestnictwa w imprezie turystycznej (zgodnie z §38 OWU)

1. W przypadku konieczności rezygnacji z podróży Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie agencję turystyczną lub przewoźnika zawodowego w celu zmniejszenia wysokości potrącenia z tytułu rezygnacji z podróży i uzyskania od niego / niej potwierdzenia tego faktu, pisemnie lub drogą elektroniczną. W razie naruszenia obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczyciel jest wolny odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
2. Ubezpieczony powinien niezwłocznie powiadomić telefonicznie o tym fakcie Ubezpieczyciela w ciągu 48 godzin od zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem. W razie naruszenia obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeśli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
3. Ubezpieczony powinien przedłożyć Ubezpieczycielowi w formie pisemnej informację o rezygnacji z uczestnictwa w podróży (nie później niż w terminie 28 dni od złożenia rezygnacji) oraz komplet dokumentów koniecznych do ustalenia zakresu odpowiedzialności:
 - 1) potwierdzenie od agencji turystycznej lub przewoźnika zawodowego faktu odwołania lub wcześniejszego powrotu z podróży,
 - 2) zaświadczenie agencji turystycznej lub inny dokument potwierdzający wysokość potrąceń z tytułu rezygnacji z uczestnictwa lub wysokość kosztów transportu powrotnego, bądź dokument wystawiony przez przewoźnika zawodowego, potwierdzający anulowanie biletu,
 - 3) rachunki lub dowody opłat na konto agencji turystycznej, bądź potwierdzenie opłacenia biletu wystawionego przez przewoźnika zawodowego,
 - 4) dokumentację potwierdzającą konieczność rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z podróży.