



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 podróжного (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.
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.