

POKYNY PRE POISTENÉHO V NÚDZI

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

AKO KONTAKTOVAŤ A POUŽIŤ ASISTENČNÚ SLUŽBU

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

Kontaktné telefónne číslo na asistenčnú službu:

+421/2/544 177 11 (-12)

Asistenčnú službu môžete kontaktovať osobne alebo prostredníctvom inej osoby (lekár, ošetrojúci, spolucestujúci a pod.) na horeuvedenom telefónnom čísle. Pri kontakte s Europ Assistance 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 (v prípade potreby aj meno a priezvisko osoby, ktorá za Vás kontaktuje asistenčnú službu)
- číslo platobnej karty
- variant poistenia
- informácie o poistnej udalosti,
- ak ste boli ošetrený - popis diagnózy (prípadne aj jej číslo) a kontakt na ošetrojúceho lekára alebo nemocnicu, v ktorej ste boli ošetrený

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 najúčinnjší 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 odporúčaním alebo pokynmi asistenčnej služby, ani liečebné náklady a asistenčné služby prevyšujúce čiastku 100 €, pokiaľ boli vynaložené bez jej predchádzajúceho súhlasu.

AKO POSTUPOVAŤ V PRÍPADE POISTNEJ UDALOSTI

Informujte nás, prosím, tak rýchlo ako je možné o poistnej udalosti. Dbajte pritom na dolu uvedené ustanovenia.

Ambulantné ošetrenie:

- Nahradíme Vám výdavky po odpočítaní účasti zdravotnej poisťovni. Preto, prosím, dodajte čo najrýchlejšie účty za lekára a nemocnicu zdravotnej poisťovni. Po spracovaní v zdravotnej poisťovni postúpte podklady EURÓPSKEJ.
- Náklady na ambulantné lekárske ošetrenie do výšky 100,- € si poistený hradí sám. Následne po predložení originálov účtov za ošetrenie poisťovateľovi, mu budú tieto náklady preplatené.

Akútny stav ohrozenia života, resp. nemocničná liečba:

- Hláste sa, prosím, bezodkladne na telefónnom čísle núdzového volania EURÓPSKEJ. Poradíme Vám a zorganizujeme v prípade potreby Váš prevoz domov. Ak je Váš pobyt v nemocnici krytý inou poisťovňou, môžete si pri nástupe liečby zvoliť namiesto zaplatenia výdavkov na nemocničný pobyt dennú nemocničnú taxu.

Zodpovednosť:

- Nedávajte poškodeným žiadne priznanie viny vo forme písomného alebo ústneho súhlasu, príp. platby a upovedomte tak rýchlo ako je možné infolinku EURÓPSKEJ.

Strata a poškodenie batožiny:

- Poškodenie, krádež, zničenie alebo strata: nechajte si škodu bezpodmienečne na mieste písomne potvrdiť – napr. pri lúpeži/krádeži od polície; pri poškodení počas prepravy od prepravcu (napr. leteckej spoločnosti). Potrebné nákupy náhradných vecí pri oneskorenom dodaní batožiny: nechajte si bezpodmienečne oneskorenie potvrdiť prepravcom (napr. letecká spoločnosť) a uschovajte si účty za nákup náhradných vecí. Strata cestovných dokladov/cestovných platobných prostriedkov: Bezodkladne sa hláste na telefónnom čísle núdzového volania EURÓPSKEJ kvôli pomoci, príp. poskytnutia zálohy.

Zmeškanie dopravného prostriedku:

- Nechajte si potvrdiť príčinu zmeškania dopravného prostriedku. Uschovajte si účty za vzniknuté náklady na cestovanie, prenocovanie a stravu.

Oneskorený návrat domov:

- Nechajte si meškanie potvrdiť. Uschovajte si účty za vzniknuté náklady na cestovanie príp. prenocovanie a stravu.

AKO OZNÁMIŤ POISTNÚ UDALOSŤ

Svoj nárok na likvidáciu poistnej udalosti musíte vždy ohlásiť písomnou formou a to vyplnením formulára „Hlásenie poistnej udalosti“ ktoré si môžete vyžiadať priamo vo Fio banke alebo u poisťovateľa telefonicky, mailom alebo osobne. Prečítajte si pozorne Všeobecné poistné podmienky Vašej zmluvy, zhromaždite požadované doklady uvedené v tomto dokumente a postupujte presne podľa ich znenia. Oznámenie poistnej udalosti musí byť vykonané bez zbytočného odkladu, akonáhle to okolnosti umožnia.

Formulár spoločne s originálmi požadovaných dokladov odošlite na adresu poisťovateľa:

Generali Poist'ovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa
Lamačská cesta 3/A
841 04 Bratislava

AKÉ DOKLADY SÚ POTREBNÉ K UPLATNENIU NÁROKU NA NÁHRADU ŠKODY**Liečebné náklady**

- potvrdenie o poistení
- úplne vyplnený formulár „Hlásenie poistnej udalosti - liečebné náklady“
- podrobná lekárska správa
- cestovné podklady (napr. potvrdenie o rezervácii)
- originál faktúry na náklady za ošetrovanie a/alebo faktúry za lieky alebo potvrdenia zdravotnej poisťovne o úhrade
- uvedenie čísla zdravotného poistenia a zdravotnej poisťovne

Batožina**a) odcudzená batožina**

- potvrdenie o poistení
- úplne vyplnený formulár „Hlásenie poistnej udalosti - batožina“
- cestovné podklady (napr. potvrdenie o rezervácii, letenky)
- originál policajného potvrdenia
- originál dokladu o kúpe odcudzenej batožiny

b) poškodená cestovná batožina

- potvrdenie o poistení

Generali Poist'ovňa a.s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa; Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vložka č.: 1325/b. Spoločnosť patrí do skupiny Generali, ktorá je uvedená v talianskom zozname skupín poisťovní vedenom IVASS. IČO: 35 709 332, DIČ: 2021000487, IČ DPH: SK2021000487

- úplne vyplnený formulár „Hlásenie poistnej udalosti - batožina“
- originál letenky(iek)
- originál potvrdenia o nahlásení škody leteckej spoločnosti
- predbežný rozpočet na nevyhnutnú opravu príp. potvrdenie o tom, že oprava nie je možná alebo by bola nehospodárna
- originál dokladu o kúpe poškodenej batožiny

c) oneskorené vydanie batožiny

- potvrdenie o poistení
- úplne vyplnený formulár „Hlásenie poistnej udalosti - batožina“
- originál letenky(iek)
- originál potvrdenia o nahlásení škody leteckej spoločnosti
- originál dokladu o kúpe batožiny (kúpa náhradnej batožiny)

d) stratená batožina

- potvrdenie o poistení
- úplne vyplnený formulár „Hlásenie poistnej udalosti - batožina“
- originál letenky(iek)
- originál potvrdenia o nahlásení škody leteckej spoločnosti
- originál potvrdenia leteckej spoločnosti o neúspešnom pátraní (toto potvrdenie Vám bude doručené cca. 4 týždne po ohlásení prípadu leteckej spoločnosti)
- originál dokladu o kúpe stratennej batožiny

Zodpovednosť

- potvrdenie o poistení
- cestovné podklady (napr. potvrdenie o rezervácii, letenky)
- podrobný popis skutkového stavu
- list poškodeného o uplatnení si nároku u poisteného
- faktúry, rozpočty atď.
- fotodokumentácia

Zmeškanie dopravného prostriedku, oneskorený návrat do vlasti

- potvrdenie o poistení
- potvrdenie o rezervácii
- účty preukazujúce cestovné náklady prípadne náklady na nocľah
- pri zmeškaní dopravného prostriedku: potvrdenie preukazujúce dôvod zmeškania
- pri oneskorenom návrate: potvrdenie o meškaní

Poisťovňa si môže vyžiadať aj ďalšie dokumenty potrebné k likvidácii škody. V prípade potreby sa obráťte na poisťovňu písomne, telefonicky alebo mailom:

Korešpondenčná adresa: **Generali Poisťovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa**
Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava
 Telefón: **+421 2/ 544 177 06**
 E-mail: **info@europska.sk**

Prajeme Vám šťastnú cestu!

Generali Poisťovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa