

1. Co zrobić, gdy zachorujesz, masz wypadek lub inną szkodę ubezpieczeniową?

Niezwłocznie powiadomić Centrum Alarmowe.



Telefon Alarmowy do Centrum Alarmowego
jest czynny 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu
+48 22 591 95 12 lub +48 22 281 95 12



Dzwoniąc przygotuj numer swojej polisy ubezpieczeniowej lub numer rezerwacji.

W dalszej kolejności:

- ✓ Opisz Centrum Alarmowemu okoliczności powstania szkody/wypadku ubezpieczeniowego;
- ✓ W szczególnych sytuacjach dostarcz niezbędną dokumentację, o którą prosi Centrum Alarmowe np. historię choroby od lekarza prowadzącego leczenie w Polsce;
- ✓ Stosuj się do zaleceń Centrum Alarmowego i udziel wszelkich niezbędnych informacji oraz pełnomocnictw.

Uwaga!

Nigdy nie podejmuj samodzielnej decyzji o wyborze placówki medycznej. Jest to możliwe tylko i wyłącznie wtedy, gdy wystąpiło zagrożenie życia.





2. Co zrobić, gdy potrzebujesz pomocy lekarza, lub trafisz do szpitala?

W pierwszej kolejności niezwłocznie zadzwoń do Centrum Alarmowego. Pracownicy zorganizują transport medyczny lub przyślą lekarza do Twojego hotelu lub do miejsca, w którym przebywasz.



Korzystając z assistance pamiętaj!

- ✓ W przypadku zajścia takiego zdarzenia jak transport członków rodziny lub innej osoby towarzyszącej ubezpieczonemu w podróży, koszty transportu powrotnego zwracane są wyłącznie w przypadku, gdy zostały uzgodnione i zaakceptowane przez Centrum Alarmowe przed ich poniesieniem, i tylko w przypadku, gdy powrót nie mógł nastąpić przy wykorzystaniu wcześniej zaplanowanego środka transportu (patrz Ogólne Warunki Ubezpieczenia § 32);
- ✓ W przypadku zakwaterowania na czas rekonwalescencji, o którym mowa w § 34 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU), należy uzyskać akceptację Centrum Alarmowego na poniesienie kosztów;
- ✓ W przypadku konieczności wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego do miejsca zamieszkania, koszty wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego zwracane są wyłącznie w przypadku, gdy zostały uzgodnione i zaakceptowane przez Centrum Alarmowe przed ich poniesieniem oraz powrót nie mógł nastąpić przy wykorzystaniu wcześniej zaplanowanego środka transportu (patrz Ogólne Warunki Ubezpieczenia § 38).

Dodatkowo, po powrocie, zobowiązany jesteś do dostarczenia do Centrum Alarmowego:









-  certyfikatu ubezpieczenia,
-  wypełnionego formularza zgłoszenia roszczenia.


Gdy powodem wcześniejszego powrotu był nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie:

-  dostarcz odpowiednie dokumenty medyczne potwierdzające zajście zdarzenia, w tym zaświadczenie lekarskie potwierdzające nagłe zachorowanie,
-  w przypadku śmierci kopia aktu zgonu i kopię karty zgonu.

3. Co zrobić, gdy zdarzył Ci się wypadek związany z urazem ciała (NNW)?

Poza obowiązkami określonymi w punkcie 1, dostarcz dokumenty wskazane przez Centrum Alarmowe, niezbędne do rozpatrzenia roszczenia, do których należą:

-  Prawidłowo wypełniony druk zgłoszenia roszczenia;
-  Opis okoliczności zajścia nieszczęśliwego wypadku;
-  Dokument potwierdzający tożsamość Ubezpieczonego lub osoby zgłaszającej szkodę;
-  Notatkę policyjną w przypadku zawiadomienia policji;
-  Orzeczenie kończące postępowanie karne lub w sprawie o wykroczenie, jeżeli postępowanie takie było w danym wypadku prowadzone, a także inne posiadane dokumenty dotyczące postępowania będącego jeszcze w toku, które mogą potwierdzić zasadność roszczenia;
-  Dokumentację medyczną z przebiegu leczenia;
-  Dokument potwierdzający uprawnienia do kierowania pojazdem mechanicznym, urządzeniem latającym lub pływającym (w przypadku, gdy w chwili zajścia wypadku ubezpieczeniowego Ubezpieczony kierował takim pojazdem);
-  Dokument potwierdzający dopuszczenie pojazdu samochodowego do ruchu drogowego (w przypadku wypadku komunikacyjnego).

 W razie śmierci Ubezpieczonego, uprawniony z umowy ubezpieczenia zobowiązany jest dostarczyć kopię aktu zgonu oraz dokumenty potwierdzające okoliczności i przyczynę śmierci Ubezpieczonego. W przypadku określonym w § 73 ust. 10 – patrz Ogólne Warunki Ubezpieczenia, należy przedłożyć dodatkowo dokument stwierdzający pokrewieństwo.

4. Co zrobić, gdy rezygnujesz z podróży, bądź musisz ją skrócić i wracać do Polski?

Niezwłocznie zgłoś rezygnację z wyjazdu, powiadamiając biuro podróży TUI.

Prześlij Allianz wyliczenie kosztów rezygnacji z wyjazdu, wystawione przez biuro podróży TUI, wraz z certyfikatem ubezpieczenia oraz prawidłowo wypełnionym formularzem zgłoszenia roszczenia.



AWP Polska Sp. z o.o.
Dział Likwidacji Szkód
ul. Domaniewska 50 B
02-672 Warszawa
lub na adres mailowy:
szkody.turystyczne@mondial-assistance.pl

Dokumenty, które są potrzebne w przypadku rezygnacji z wyjazdu:

Przyczyna rezygnacji	Dokument
śmierć ubezpieczonego, współuczestnika podróży bądź członka rodziny	kopia aktu zgonu i karta zgonu
nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, ciąża lub jej powikłania, transplantacja, brak tolerancji na szczepienia	dokumenty medyczne potwierdzające zajście wypadku ubezpieczeniowego, zaświadczenie lekarskie potwierdzające przeciwwskazania medyczne do odbycia podróży przez ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, albo zaświadczenie o konieczności hospitalizacji członka rodziny lub najbliższego krewnego
szkoda w mieniu (np. pożar domu, włamanie)	dokument potwierdzający zajście zdarzenia losowego lub raport policji potwierdzający zajście przestępstwa
wezwanie przez władze	dokument wezwania do stawienia
egzamin poprawkowy	zaświadczenie z uczelni
utrata miejsca pracy	umowa o pracę wiążąca obie strony oraz wypowiedzenie umowy o pracę przez pracodawcę
rozpoczęcie nowej pracy	potwierdzenie podjęcia pracy wystawione przez pracodawcę wraz z zaświadczeniem z urzędu pracy o posiadaniu w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia statusu osoby bezrobotnej
wypadek komunikacyjny	raport policji potwierdzający zajście wypadku oraz dokumenty potwierdzające konieczność Twojej obecności w miejscu zamieszkania
uszkodzenie protezy	zaświadczenie od lekarza prowadzącego leczenie, że brak protezy stanowi przeciwwskazanie do podróży i że nie można spodziewać się ustania tej przeszkody do daty planowanego rozpoczęcia podróży

Co zrobić, gdy musisz skrócić wyjazd?

- ✓ Niezwłocznie zgłoś potrzebę skrócenia wyjazdu do Centrum Alarmowego;
- ✓ Po uzyskaniu akceptacji pokrycia kosztów skrócenia wyjazdu, wypełnij otrzymane od Centrum Alarmowego formularze zgłoszenia roszczenia;
- ✓ Przedłóż do Centrum Alarmowego prawidłowo wypełnione formularze zgłoszenia roszczenia wraz z kopią umowy ubezpieczenia i certyfikatem ubezpieczenia.

5. Co zrobić, gdy uszkodziłeś czyjeś mienie, lub spowodowałeś wypadek (szkoda OC na osobie lub rzeczy)?

Poza obowiązkami określonymi w Punkcie 1:

- ✓ Niezwłocznie powiadom Centrum Alarmowe, jeśli poszkodowany występuje z roszczeniem wobec Ciebie (Ubezpieczonego);
- ✓ Jeżeli zostało wszczęte wstępne śledztwo, wystosowano pozew lub nakaz zapłaty przeciwko Tobie – niezwłocznie poinformuj o tym Centrum Alarmowe.

Uwaga!

Nie potwierdzaj swej odpowiedzialności ani nie akceptuj jakiegokolwiek ugody bez zgody Allianz.

6. Co zrobić, gdy Twój bagaż podróżny lub sprzęt sportowy zostanie uszkodzony lub zagubiony?

Poza obowiązkami określonymi w Punkcie 1:

- ✓ Wypełnij druk zgłoszenia roszczenia dotyczący bagażu lub sprzętu sportowego;
- ✓ Wyślij wykaz zniszczonych, skradzionych, utraconych lub uszkodzonych przedmiotów wraz z podaniem daty i miejsca zakupu oraz ceny zakupu;
- ✓ Prześlij dokumentację zdjęciową w przypadku uszkodzenia bagażu.

Potrzebne dokumenty:

Zdarzenie	Dokument dla Centrum Alarmowego/czynności które należy podjąć
Uszkodzony bądź zgubiony przechowywany bagaż lub sprzęt sportowy	kwit bagażowy
zniszczony, skradziony, utracony lub uszkodzony bagaż/sprzęt sportowy o wartości >200 PLN	dowody jego zakupu
zniszczony, skradziony, utracony lub uszkodzony bagaż/sprzęt sportowy zakupiony podczas podróży	dowody jego zakupu
zniszczony, skradziony, utracony lub uszkodzony bagaż/sprzęt sportowy niestanowiący Twojej własności	dokument potwierdzający przekazanie przedmiotów pod bezpośrednią opiekę lub kontrolę ubezpieczonego
kradzież z włamaniem, rozbój lub wypadek środka transportu, lub też zaginięcie bagażu/sprzętu sportowego w czasie trwania akcji ratowniczej prowadzonej w związku ze zdarzeniami losowymi	<ul style="list-style-type: none">• niezwłocznie zawiadomić o zajściu zdarzenia najbliższą jednostką policji, przedkładając listę utraconego, zniszczonego lub uszkodzonego bagażu podróжного (ilość, wartość, rok nabycia i cechy identyfikacyjne)• uzyskać pisemny raport policji potwierdzający zgłoszenie
zniszczony, skradziony, utracony lub uszkodzony bagaż/sprzęt sportowy w miejscu zakwaterowania np. w hotelu	<ul style="list-style-type: none">• niezwłocznie zawiadomić o zajściu zdarzenia administrację hotelu lub innego obiektu noclegowego, przedkładając listę utraconego, zniszczonego lub uszkodzonego bagażu podróжного (ilość, wartość, rok nabycia i cechy identyfikacyjne)• uzyskać pisemne potwierdzenie tego zawiadomienia
gdy przewoźnik uszkodził Twój bagaż/sprzęt sportowy lub Twój bagaż/sprzęt sportowy został zniszczony w przechowalni	<ul style="list-style-type: none">• niezwłocznie zawiadomić o zajściu zdarzenia przewoźnika zawodowego lub przechowalnię, przedkładając listę utraconych, zniszczonych lub uszkodzonych przedmiotów (ilość, wartość, rok nabycia i cechy identyfikacyjne)• uzyskać pisemne potwierdzenie tego zawiadomienia• masz 10 dni na zgłoszenie szkód ukrytych
w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, w wyniku którego straciłeś możliwość opieki nad sobą i bagażem/sprzętem sportowym	zaświadczenie lekarskie o udzielonej pomocy medycznej
opóźnienie dostarczenia bagażu podróжного/sprzętu sportowego	oryginały rachunków za zakupione przedmioty oraz wystawione przez przewoźnika zawodowego potwierdzenie wystąpienia i okres trwania opóźnienia dostarczenia bagażu podróжного;
utrata, zniszczenie lub uszkodzenie przedmiotów wartościowych lub sprzętu elektronicznego	dowody zakupu przedmiotów lub inne dowody potwierdzające fakt ich nabycia lub posiadania (gwarancja, certyfikat jubilerski)

Postępowanie w razie odzyskania bagażu podróжного/sprzętu sportowego.

Niezwłocznie po uzyskaniu informacji o odnalezieniu Twojego bagażu powiadom o tym fakcie Centrum Alarmowe.

Ponadto:

- ✓ Jeżeli odszkodowanie nie zostało jeszcze wypłacone przez Allianz, odbierz odnaleziony bagaż podróжный. Allianz wypłaci wówczas odszkodowanie za zniszczony, uszkodzony bądź brakujący bagaż podróжный, a jeżeli został odzyskany w stanie nieuszkodzonym, Allianz zwraca jedynie udokumentowane koszty związane z jego odzyskaniem do wysokości kwoty odszkodowania, jakie zostałyby wypłacone, gdyby bagaż podróжный nie został odzyskany;
- ✓ Jeżeli odzyskałeś bagaż podróжный po wypłacie odszkodowania w stanie nieuszkodzonym, zwróć Allianz kwotę wypłaconego odszkodowania.

Powyższe informacje to skrót najważniejszych zapisów z Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU).