

pokyny

Pokyny pro klienta

1. Telefonní kontakt na smluvního partnera pro poskytování asistenčních služeb:

+420 227 231 202, fax. +420 221 586 100

E-mail: operations@europ-assistance.cz

2. Než uzavřete pojistnou smlouvu

- a) Pojistnou smlouvu lze sjednat na jednu cestu – pojistné se počítá násobkem počtu pojištěných dnů;
 - maximální počet dnů 365;
 - pojištění lze prodloužit uzavřením nové následné smlouvy před ukončením předchozího pojištění;
 - pojistné musí být uhrazeno před vycestováním, při prodloužení pojistné doby před uplynutím pojistné doby předchozího pojištění.
- b) Pojistnou smlouvu lze také sjednat na dobu jednoho roku (roční paušál pro opakované vycestování) – paušální pojistné na celý rok;
 - doba nepřetržitého pobytu v zahraničí je maximálně 90 dnů;
 - po každém výjezdu přesahujícím 90 dnů nepřetržitého pobytu musí být alespoň týdenní přestávka v ČR.
- c) Podmínka vzniku pojištění (platnosti pojistné smlouvy)
 - uzavření pojistné smlouvy před nastoupením cesty;
 - zaplacení celého pojistného před nastoupením cesty, u ročního paušálu pro opakované vycestování zaplacení jednorázového pojistného nejpozději v den počátku pojištění uvedeném v pojistné smlouvě.
- d) Pojistná smlouva s pojištěním storna zájezdu musí být uzavřena před nebo současně se zaplacením poslední splátky, respektive plným zaplacením zájezdu / cesty.

3. Asistence pojistitele

Smluvní partner pro poskytování asistenčních služeb poskytne komplexní asistenční servis k cestovnímu pojištění v souladu s pojistnými podmínkami.

V případě akutního onemocnění nebo úrazu asistence pojistitele zabezpečí:

Lékařskou asistenční službu

Lékařské sledování a převoz do nemocnice

- zabezpečí lékařské vyšetření pojištěného;
- zabezpečí vhodné lékařské zařízení potřebné k léčbě;
- zajistí přepravu do daného zařízení;
- průběžně sleduje stav pojištěného a komunikuje s osobami jemu blízkými;
- zajistí telefonické tlumočení personálu nemocnice požadavky pojištěného, jestliže vzniknou problémy s dorozumívacím jazykem.

Lékařskou repatriaci, zajištění dopravy a ubytování opatrovníka

- zajistí repatriaci pojištěného do místa bydliště podle doporučení lékaře;
- zajistí dopravu a pobyt osoby blízké pojištěnému.

Poskytnutí léků, které nejsou v daném místě k dispozici.

Repatriaci tělesných pozůstatků

- zabezpečí repatriaci tělesných pozůstatků pojištěného z místa uložení v zahraničí do České republiky;
- zabezpečí uložení tělesných pozůstatků pojištěného nebo jejich zpopelnění v místě pojistné události.

Informační pomoc

Informace před vycestováním

- poskytne pojištěnému nezbytné informace týkající se formalit požadovaných pro vstup do země;
- poskytne pojištěnému informace z oblasti hygieny, cestování a bezpečnosti.

Odkaz na velvyslanectví a konzuláty

- poskytne pojištěnému adresu a telefonní číslo nejbližšího konzulátu nebo velvyslanectví.

Asistenci při ztrátě zavazadel

- poskytne pojištěnému zálohu na pojistné plnění k pořízení nutných oděvů a hygienických potřeb nezbytně nutných k dané cestě;
- poskytne pojištěnému součinnost při kontaktování zastupitelského úřadu ČR v zahraničí;
- zajistí telefonické tlumočení v případě, kdy se pojištěný s úřady nebo zástupcem letecké společnosti nedomluví cizím jazykem;
- poskytne informace o dokladech, potřebných k vyřízení pojistné události po návratu ze zahraničí.

4. Jak postupovat v případě pojistné události

V případě jakékoliv pojistné události kontaktujte pracovníky asistenční společnosti Europ Assistance na telefonním čísle +420 227 231 202, elektronické adrese operations@europ-assistance.cz, nebo prostřednictvím faxu na čísle +420 221 586 100.

V případě akutního onemocnění nebo úrazu

urychleně kontaktujte pracovníky asistenční společnosti Europ Assistance, kteří jsou Vám k dispozici 24 hodin denně a komunikují s Vámi česky.

Při oznamování vzniku pojistné události uveďte tyto údaje:

- jméno a příjmení a datum narození pojištěného;
- číslo pojistné smlouvy;
- dobu počátku a konce pojištění;
- adresu a telefonní číslo místa, na kterém se nacházíte a kde je možné Vás zastihnout;
- stručně popište Vaši situaci (vznik pojistné události).

Když potřebujete pomoc velmi naléhavě, vyhledejte nejdříve pomoc lékaře a prokažte se pojistnou smlouvou nebo asistenční kartou. Po uhrazení poplatků za ošetření v hotovosti si od lékaře vyžádejte originál potvrzení o ošetření s uvedením diagnózy a doklad o zaplacené částce. Pokud jste byl hospitalizován, je potřebné kontaktovat asistenční společnost bezodkladně.

Potřebný lékařský převoz je možné realizovat jen se souhlasem asistence pojistitele nebo pojistitele. Pokud úraz zavinila konkrétní osoba (např. v případě dopravní nehody), je potřebné asistenci pojistitele nebo pojistiteli předložit i policejní zprávu.

Oznámení učiněná e-mailem, faxem nebo telefonicky dodatečně potvrďte vyplněním příslušného tiskopisu hlášení pojistné události.

Při uplatňování náhrady léčebných výloh předložte nebo zašlete na adresu Europ Assistance následující doklady:

- vyplněný a podepsaný tiskopis Oznámení pojistné události;
- originály nebo ověřené kopie dokladů o skutečně vynaložených nákladech v zahraničí.

Doklady musí obsahovat

- jméno a příjmení, datum narození (rodné číslo) ošetřené osoby;
- diagnózu nemoci nebo úrazu;
- údaje o jednotlivých lékařských úkonech s datem jejich provedení a výši lékařského honoráře;
- při uplatňování náhrady za léky musí být uvedeny jejich názvy a cena;
- všechny doklady musí být opatřeny razítkem zdravotnického zařízení nebo lékárny;
- nárok na úhradu nákladů na převoz pojištěného je třeba doložit vyjádřením ošetřujícího lékaře k nezbytnosti způsobu převozu vzhledem ke zdravotnímu stavu pojištěného;
- případně vyjádření ošetřujícího lékaře o nutnosti účasti opatrovníka;
- v případě požadavku asistence pojistitele nebo pojistitele úřední překlad do češtiny.

V případě škody na zavazadlech

Odcizení zavazadel okamžitě oznamte na nejbližší policejní stanici.

Pokud došlo k odcizení zavazadel z ubytovacího zařízení, vyžádejte si ubytovatelem potvrzený písemný doklad o vzniku a rozsahu škody.

Pokud došlo k poškození, zničení, ztrátě nebo odcizení zavazadel během letecké přepravy, vyžádejte si přepravcem potvrzený písemný doklad o vzniku a rozsahu škody (v případě letecké společnosti se jedná o protokol PIR nebo Damage Report), pojišťovně předložte i cestovní jízdenku (palubní vstupenku) a zavazadlový lístek.

Pokud došlo k poškození, zničení, ztrátě nebo odcizení zavazadel během autokarové přepravy, vyžádejte si přepravcem potvrzený písemný doklad o vzniku a rozsahu škody.

V případě ztráty, odcizení cestovních dokladů

Pokud došlo k odcizení anebo ztrátě Vašeho cestovního dokladu, uschovejte si účet za úhradu nákladů potřebných pro jeho vystavení, tzn.

za vyhotovení fotografie, vyhotovení dokladu na zastupitelském úřadu (ambasádě) a doklad o úhradě nákladů spojených s cestou na ambasádu.

V případě vzniku škody na zdraví či na majetku cizí osobě

Když způsobíte újmu jiné osobě na zdraví nebo na majetku, neuznávejte svou odpovědnost za škodu bez souhlasu pojistitele. Vzniklou škodu uhradte jen v případě, že jste ji způsobil neúmyslně a evidentně Vy. Doklad o úhradě si uschovejte pro pojistitele. V případě škody nad 10 000 Kč vzniklou škodu v žádném případě neuhrazujte, a to ani částečně.

Zabezpečte si jména a kontaktní adresy svědků, resp. jejich výpovědi.

Při škodách na věci většího rozsahu (nad 20 000 Kč), vždy při zranění, nebo když je Vaše zavinění sporné, přivolejte i policii a vyžádejte si policejní zprávu.

Snažte se zdokumentovat okolnosti škody (poškozenou věc vyfotografujte). Nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nebudete rozumět, případně připište, že obsahu nerozumíte.

V případě trvalých následků úrazu

Za předpokladu, že úraz, který jste utrpěl v zahraničí, zanechá trvalé následky, oznamte tuto skutečnost pojistiteli hned po návratu do ČR telefonicky na bezplatnou infolinku 800 225 555, nebo formou elektronické pošty na adresu kontakt@wuestenrot.cz.