



PORADNIK DLA KLIENTÓW

Allianz  Travel

1. CO ZROBIĆ, GDY ZACHORUJESZ, MASZ WYPADEK LUB INNĄ SZKODĘ UBEZPIECZENIOWĄ?

**Niezwłocznie powiadomić Centrum Alarmowe.
W razie bezpośredniego zagrożenia życia wezwij 112.**



Telefon Alarmowy do Centrum Alarmowego jest czynny 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu
+48 22 522 27 98 lub +48 22 232 27 98



Dzwoniąc przygotuj numer swojego certyfikatu polisy ubezpieczeniowej.

W dalszej kolejności:

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

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 zdarzenia, na skutek którego organizacja takich świadczeń jak transport członków rodziny lub innej osoby towarzyszącej ubezpieczonemu w podróży jest niezbędna, koszty transportu powrotnego zwracane są, 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;
- ✓ W przypadku zakwaterowania na czas rekonwalescencji, 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.

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



certyfikatu ubezpieczenia,



wypełnionego formularza zgłoszenia roszczenia.

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 między innymi:

- ✓ Prawidłowo wypełniony druk zgłoszenia roszczenia;
- ✓ Opis okoliczności zajścia nieszczęśliwego wypadku;
- ✓ 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 takim przypadku poprosimy Cię dodatkowo o przedłożenie dokumentu stwierdzającego pokrewieństwo.

4. CO ZROBIĆ, GDY REZYGNUJESZ Z PODRÓŻY, BĄDŹ MUSISZ SKRÓCIĆ UCZESTNICTWO W IMPREZIE I WRACAĆ DO POLSKI?

Niezwłocznie zgłoś rezygnację z wyjazdu, powiadamiając biuro podróży.

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



AWP P&C S.A. Oddział w Polsce
Dział Likwidacji Szkód
ul. Konstruktorska 12
02-673 Warszawa
lub na adres mailowy:
pmu.szkoody@mondial-assistance.pl

Dokumenty, które są potrzebne w przypadku rezygnacji z wyjazdu:

PRZYCZYNA REZYGNACJI	DOKUMENT
śmierć ubezpieczonego, bądź członka rodziny	kopia aktu zgonu i karta zgonu
nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, nagłe zachorowanie ubezpieczonego lub członka rodziny, w tym również na COVID-19	<ul style="list-style-type: none">dokumenty medyczne potwierdzające zajście wypadku ubezpieczeniowego,zaświadczenie lekarskie potwierdzające przeciwwskazania medyczne do odbycia podróży przez ubezpieczonego, albo zaświadczenie o konieczności hospitalizacji członka rodziny
szkoda w mieniu (np. pożar domu, włamanie)	dokument potwierdzający zajście zdarzenia losowego lub raport policji potwierdzający zajście przestępstwa
objęcie kwarantanny ubezpieczonego	zaświadczenie wydane przez uprawniony do tego podmiot o objęciu ubezpieczonego kwarantanną wraz z datami jej trwania
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

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 Travel.

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 PODJAĆ
uszkodzony bądź zgubiony bagaż lub sprzęt sportowy (oddany do przechowalni bagażu za pokwitowaniem lub na podstawie dokumentu powierzony zawodowemu Przewoźnikowi)	kwit bagażowy
zniszczony, skradziony, utracony lub uszkodzony bagaż/sprzęt sportowy o wartości >300 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, przedstawiając 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, przedstawiając 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, przedstawiając 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 opiekania się 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 Travel, odbierz odnaleziony bagaż podróжный. Allianz Travel wypłaci wówczas odszkodowanie za zniszczony, uszkodzony bądź brakujący bagaż podróжный, a jeżeli został odzyskany w stanie nieuszkodzonym, Allianz Travel wypłaci jedynie udokumentowane koszty związane z jego odzyskaniem do wysokości kwoty odszkodowania, jakie zostałoby wypłacone, gdyby bagaż podróжный nie został odzyskany;
- ✓ Jeżeli odzyskałeś bagaż podróжный po wypłacie odszkodowania w stanie nieuszkodzonym, zwróć Allianz Travel kwotę wypłaconego odszkodowania.

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