

Pokyny k postupu při pojistné události (dále jen „PU“) z cestovního pojištění sjednaného v rámcové pojistné smlouvě č. 2260512850

A/ Postup při pojistné události

V případě pojistné události je nutné kontaktovat asistenční službu, jinak nemusí být nárok na náhradu příslušných nákladů hrazen. Kontakt na asistenční službu je uveden níže nebo na asistenční kartičce: Europ Assistance: +420 255 734 900 nebo +420 296 333 696. Asistenční služba je k dispozici nepřetržitě 24 hod. denně.

Při telefonátu budete připraveni uvést číslo pojistné smlouvy, tj. 2260512850, jméno a příjmení pojištěného a sjednaný tarif pojištění. Pojištěný dále sdělí co se stalo, kde se nachází (adresa, kontaktní telefon) a co konkrétně potřebuje.

1) Léčebné výlohy a asistenční služby

Při potřebě ambulantního ošetření nebo při potřebě hospitalizace se pojištěný obrátí na asistenční službu, která mu poskytne radu nebo pomoc při vyhledání lékařského ošetření. Pokud lékař nebo nemocnice neakceptuje garanci platby od asistenční služby pojistitele, uhradí pojištěný náklady na ambulantní lékařskou péči sám na místě kartou nebo v hotovosti přímo lékaři nebo zdravotnickému zařízení. Doklady o této platbě předloží pojištěný po návratu do ČR pojistiteli. Pojistitel sám nebo prostřednictvím asistenční služby následně poukáže pojistné plnění v tuzemské měně pojištěnému.

2) Ostatní druhy pojištění sjednané v pojistné smlouvě:

V případě potřeby plnění z pojištění asistenčních služeb nebo dalších dotazů k postupu při pojistné události z dalších pojištění (odpovědnost, pojištění zavazadel, ztráta dokladů apod.) sdělí asistenční služba další postup.

Např. pokud způsobí pojištěný škodu nebo újmu na zdraví 3. osobě, za kterou odpovídá, je potřeba sepsat jednoduchý protokol s uvedením popisu škodné události a informací o poškozené osobě (jméno, příjmení, adresa, telefon, mail příp. číslo účtu pro odeslání pojistného plnění).

B/ Hlášení pojistné události

Škodu lze nahlásit on-line na webové stránce <https://skody.uniqua.cz/cestovani/> případně je možné vyplnit tiskopis UNIQA pojišťovny, a.s. „**Oznámení o škodě**“. Tiskopisy k vyplnění je také možné stáhnout na výše uvedené webové adrese.

V případě písemného nahlášení škody pojištěný předá nebo zašle originál vyplněného hlášení, včetně dále uvedených dokladů na adresu pojišťovny: UNIQA pojišťovna, a.s., odbor

cestovního pojištění, Evropská 136, 160 12 Praha 6. nebo na adresu pojišťovacího makléře, tj. ib PROFI, Husova tř. 523/30, 370 05 České Budějovice.

Pokud nedošlo k přímému uhrazení nákladů asistenční službou, je pojistník popř. pojištěný povinen oznámit PU písemně pojistiteli bezprostředně po návratu do ČR, nejpozději však do 30 dnů po ukončení cesty. Veškeré předkládané doklady musí být vystaveny v anglickém, německém nebo českém jazyce – při doložení dokladů v jiném jazyce zajistí pojistitel jejich překlad na náklady pojištěného.

Pojistník i pojištěný je povinen poskytnout pojistiteli při vyšetřování pojistné události veškerou potřebnou součinnost, zejména oznámit pojistiteli případné ostatní pojistitele a pojistné částky sjednané v jiných pojistných smlouvách, a to včetně cestovních pojištění obsažených v kartových programech.

C/ Dokumenty, které klient k oznámení přikládá:

1) k PU z pojištění léčebných výloh“

originály lékařských nálezů, diagnóz, seznamy výkonů, účty za pobyt v nemocnici a léky, popř. další originály dokumentů, potřebných pro stanovení výše plnění

2) k PU z úrazového pojištění

lékařskou zprávu o zdravotním stavu s diagnózou a prognózou úrazu, v případě smrti následkem úrazu doloží oprávněná osoba ověřenou kopii úmrtního listu pojištěného

3) k PU z pojištění odpovědnosti

škoda na věci třetí osoby se dokládá protokolem mezi pojištěným a poškozeným, kde musí být uvedeno, jak ke škodě došlo, kdy a kde k ní došlo, co bylo poškozeno, v jakém rozsahu, jaká byla pořizovací cena věci a jak byla věc stará; dále musí být uvedena výše škody; protokol musí být podepsán pojištěným a poškozeným a nejméně dvěma svědky, kteří nesmí být v příbuzenském poměru s pojištěným ani s poškozeným; u svědků musí být uvedeno čitelně jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, telefon a mail.

újma na zdraví třetí osoby se dokládá protokolem policie a lékařskou zprávou s podrobnou diagnózou poranění poškozeného

4) k PU z pojištění zavazadel

všechny doklady, prokazující oprávněnost nároku pojištěného na pojistné plnění, zejména doklad o policejním šetření nebo doklad o ztrátě zavazadel dopravcem (PIR) nebo doklad o dopravní nehodě, živelní nebo jiné mimořádné události, seznam odcizených či poškozených zavazadel včetně dokladů o jejich nabytí a jejich pořizovací hodnotu (účty, faktury)

4) k pojištění stornovacích poplatků

všechny doklady, prokazující oprávněnost nároku pojištěného na pojistné plnění, zejména doklad o předmětu, výši a termínu zaplacení nákladů na služby, příp. fakturu, kopii smlouvy o poskytnutí služby apod. Dále musí pojištěný doložit důvod storna cesty tzn. např. lékařskou zprávu, protokol o policejním šetření, úmrtní list nebo jiný doklad dokládající mimořádnou událost, která byla důvodem neuskutečnění cesty.

Zpracovala: ib PROFI s.r.o.

Dne 16.6.2025