

Pokyny pro případ pojistné události (dále jen „PU“)

Ambulantní a nemocniční ošetření, asistenční služby

Pojištěný je povinen se při potřebě ambulantního ošetření obrátit na asistenční službu pojišťovny, která mu poskytne radu nebo pomoc při vyhledání lékařského ošetření.

V případě, že ambulantní lékař neakceptuje garanci platby od pojišťovny prostřednictvím asistenční služby, uhradí pojištěný náklady na ambulantní lékařskou péči ve smyslu tohoto pojištění sám na místě v hotovosti přímo lékaři nebo zdravotnickému zařízení. Doklady o této platbě předloží pojištěný po návratu do ČR pojišťovně. Pojišťovna sama nebo prostřednictvím asistenční služby poukáže pojištěnému na plnění v tuzemské měně pojištěnému.

Při hospitalizaci je pojištěný povinen neprodleně kontaktovat asistenční službu pojišťovny. V nemocnici je pojištěný povinen předložit asistenční kartu. Pojišťovna sama nebo prostřednictvím asistenční služby zaplatí za pojištěného výlohy spojené s léčením v nemocnici.

V případě PU z pojištění asistenčních služeb kontaktujte neprodleně asistenční službu pojišťovny. Kontakt na asistenční službu v Praze, která Vám je k dispozici 24 hodin denně, je uveden na asistenční kartě.

Při telefonátu buďte připraveni uvést číslo pojistné smlouvy, tarif pojištění, jméno a příjmení pojištěného, dále kde se pojištěný nachází (jméno nemocnice, adresa, kontaktní telefon) a co se stalo.

Hlášení PU v ČR

Hlášení pojistné události lze provést:

- on-line na www.uniqa.cz
- emailem na likvidace.osoby@uniqa.cz
- osobně na pobočce UNIQA pojišťovny
- doporučeně poštou na adresu:
UNIQA pojišťovna, a.s., cestovní pojištění, Evropská 810/136, 160 00 Praha 6.

Je třeba použít výhradně tiskopis UNIQA pojišťovny, a.s. „Oznámení o škodě“, a to:

- EU 5098 pro pojištění léčebných výloh, pojištění odpovědnosti, pojištění cestovních zavazadel
- EU 5094 pro pojištění stornovacích poplatků a náhrady dovolené

Formuláře jsou k dispozici ke stažení na www.uniqa.cz, případně si je lze vyžádat e-mailem na cestovni@uniqa.cz.

Pojištník popř. pojištěný je povinen v případě, že nedošlo k přímému uhrazení nákladů asistenční službou oznámit písemně pojišťovně bezprostředně po návratu do ČR pojistnou událost – nejpozději však do 30 dnů po ukončení cesty. Veškeré předkládané doklady musí být vystaveny v anglickém, německém nebo českém jazyce – v opačném případě zajistí pojišťovna jejich překlad na náklady pojištěného.

Pojištník je povinen poskytnout pojišťovně při vyšetřování pojistné události veškerou potřebnou součinnost, zejména oznámit pojišťovně případně ostatní pojišťovny a pojistné částky sjednané v ostatních pojistných smlouvách, a to včetně cestovních pojištění obsažených v kartových programech.

Dále klient k těmto oznámením přikládá:

v případě PU z pojištění léčebných výloh

- lékařské nálezy a diagnózy s uvedením provedených výkonů, účty za ošetření a léky, popř. další dokumenty, potřebné pro stanovení výše plnění

v případě PU z úrazového pojištění

- lékařské zprávy o průběhu léčby a vyplněný formulář „Konečná zpráva o úrazu“ (formulář je možné si vyžádat na e-mailové adrese: cestovni@uniqa.cz)
- v případě smrti následkem úrazu doloží oprávněná osoba kopii úmrtního listu pojištěného

v případě PU z pojištění odpovědnosti

- protokol o způsobené škodě sepsaný mezi pojištěným a poškozeným s uvedením data škody, místa škody, jak ke škodě došlo, co bylo poškozeno, pořizovací ceny poškozených věcí a data pořízení poškozených věcí; protokol musí být podepsán pojištěným, 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 a telefon); u škody do 10 000 Kč lze škodu vyrovnat (pojištěný musí doložit doklad o úhradě škody)
- doložit újmu na zdraví třetí osoby protokolem policie a lékařskou zprávou s podrobnou diagnózou poranění poškozeného (pojištěný musí doložit doklad o úhradě škody)

v případě PU z pojištění zavazadel

- všechny doklady, které prokazují 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)

v případě PU z pojištění stornovacích poplatků nebo z pojištění náhrady dovolené

- doklad o zaplacení stornovacích poplatků za zrušení pobytu nebo cesty včetně detailní storno faktury organizátora, výdajový účetní doklad o platbě a příjmový účetní doklad o vrácené částce a kopii cestovní smlouvy
- doklady o zaplacení nespotebívaných služeb u CK, CA, dopravní společnosti, ubytovacího zařízení, permanentky nebo skipasu
- doklady prokazující vznik škodné události (např. lékařské potvrzení lékaře o onemocnění s uvedením diagnózy, ověřený úmrtní list, úřední zprávu o škodě na majetku pojištěného nebo na pojištěném samotném, potvrzení o době zaměstnání a datu ztráty zaměstnání)

v případě PU z pojištění domácího miláčka

- doklady o zaplacení veterinární péče s výpisem provedených zákroků popř. doklady o zaplacení předepsané medikace, vše v českém, anglickém nebo německém překladu

v případě PU z pojištění storna z důvodu terorismu

- doklad o zaplacení stornovacích poplatků za zrušení pobytu nebo cesty včetně detailní storno faktury organizátora, výdajový účetní doklad o platbě a příjmový účetní doklad o vrácené částce a kopii cestovní smlouvy.