

## AKO POSTUPOVAŤ V PRÍPADE ŠKODOVEJ UDALOSTI V ZAHRANIČÍ

Asistenčnú službu kontaktujte vždy bezodkladne po vzniku škodovej/poistnej udalosti alebo ihneď ako to bude možné, prípadne poverte inú osobu.

### V PRÍPADE OCHORENIA ALEBO ÚRAZU

- Cestovnú kartu poisteného, ktorú ste dostali pri uzatvorení poistenia, noste vždy pri sebe, je Vaším dokladom o dojednanom poistení.
- V prípade úrazu alebo náhleho ochorenia, ktoré si vyžiada potrebu lekárskeho ošetrovania alebo hospitalizácie v nemocnici, **bezodkladne kontaktujte asistenčnú službu na telefónnom čísle +421 2 5729 9999 a riadte sa jej pokynmi.**

### PRI KONTAKTOVANÍ ASISTENČNEJ SLUŽBY NAHLÁSTE VŽDY TIETO ÚDAJE:

- ✓ Vaše meno a priezvisko
- ✓ číslo poistnej zmluvy (uvedené na cestovnej karte); pri rodinnom poistení nevyhnutný údaj
- ✓ dobu platnosti poistenia
- ✓ miesto, kde sa nachádzate a telefónne číslo pre opätovný kontakt
- ✓ opíšte Vašu situáciu a pomoc akú potrebujete.
- Ak ste po súhlase asistenčnej služby uhradili náklady za lekárske ošetrovanie v hotovosti, vyžiadajte si od lekára originál potvrdenia o ošetrovaní s uvedením diagnózy, predpísaných liekov a doklad o zaplatení účtov, starostlivo ich uchovajte. Po návrate do vlasti Vám budú poisťovňou preplatené.
- Ak ste boli hospitalizovaný, je potrebné asistenčnú službu kontaktovať bezodkladne, najneskôr však do 24 hodín.
- Prevoz zraneného (príp. telesných pozostatkov) do vlasti je možný len so súhlasom asistenčnej služby alebo poisťovne.
- V prípade autonehody poskytnite všetky dostupné doklady vyšetrovacích orgánov/policajnú správu poisťovní.

### V PRÍPADE, AK STE SPŔOSOBILI ŠKODU NA MAJETKU ALEBO ZDRAVÍ INEJ OSOBE ALEBO POTREBUJETE PRÁVNÚ POMOC

- Svoju zodpovednosť za škodu neuznávajte bez súhlasu poisťovne, náhradu škody neuhrádzajte, ani sa k tomu nezaväzujte.
- Nepodpisujte žiadny dokument vystavený v cudzom jazyku, ktorého obsahu nerozumiete.
- Vznik škody, najmä väčšieho rozsahu, nahláste polícii a vyžiadajte si policajnú správu.
- Neposkytujte žiaden kontakt na svoju osobu, pokiaľ nie je k miestu škodovej/poistnej udalosti privolaná polícia alebo zdravotná služba.
- Podľa možností, okolností vzniku škody zdokumentujte (fotografovaním a pod.), zabezpečte si kontaktné údaje svedkov udalosti, resp. ich svedecké výpovede.
- Ak ste nútený podpísať doklad, ktorému nerozumiete, napíšte na doklad, že textu, ktorý podpisujete, nerozumiete alebo napíšte v rodnom jazyku jednoznačne nesúhlasné stanovisko s prípadnými výhradami.
- V prípade potreby právnej pomoci, zastupovania alebo úhrady peňažnej záruky (kaucie), kontaktujte asistenčnú službu.

### V PRÍPADE VZNIKU ŠKODY NA BATOŽINE

- Odcudzenie batožiny oznámte na najbližšej policajnej stanici.
- Ak došlo k odcudzeniu batožiny v ubytovacom zariadení, vyžiadajte si od ubytovateľa písomný doklad o vzniku a rozsahu škody.
- Ak došlo k poškodeniu, zničeniu alebo odcudzeniu batožiny počas prepravy, vyžiadajte si od prepravcu doklad o vzniku a rozsahu škody, poisťovní predložte aj cestovný a batožinový listok. Doklad od prepravcu o vzniku a rozsahu škody je dokladom preukazujúcim vznik a rozsah škody, ktorý je podkladom k posúdeniu nároku na vznik poistného plnenia.

### AK SA VAŠE MOTOROVÉ VOZIDLO V ZAHRANIČÍ STANE NEPOJAZDNÝM

- Náklady spojené s odtiahnutím nepojazdného vozidla, cestovným alebo dočasným ubytovaním zaplaťte v hotovosti a originály účtov starostlivo uschovajte. Po návrate Vám budú poisťovňou uhradené.
- V prípade, že nebudete tieto účty schopný zaplatiť alebo ak potrebujete radu, či potrebujete privolať pomoc (napr. odťahovú službu, ubytovanie a pod.), obráťte sa na asistenčnú službu a postupujte podľa jej pokynov.

### AKO POSTUPOVAŤ, KEĎ POTREBUJETE POMOC V SLOVENSKÝCH HORÁCH?

- V prípade tiesňovej situácie v slovenských horách (úraz, zranenie, zablúdenie, uviaznutie v teréne a pod.) bezodkladne kontaktujte:
  - ✓ non-stop dispečing Horskej záchrannej služby na telefónnom čísle **18 300** alebo
  - ✓ non-stop linku Integrovaného **záchranného systému** na telefónne číslo **112**.
- Po zásahu Horskej záchrannej služby si nezabudnite vyžiadať dokumenty o zásahu, ktoré budete potrebovať pri hlásení udalosti poisťovní.

### AKO POSTUPOVAŤ, KEĎ POTREBUJETE DOPRAVNÚ ASISTENCIU?

- Bezodkladne kontaktujte dopravnú asistenciu **Click2Claim** na telefónnom čísle **+421 2 5729 9999**.
- Poskytuje pomoc a služby v oblasti nepravidielnosti leteckej, železničnej, autobusovej dopravy a refundáciu v prípade zrušenia letu.
- V rámci dopravnej asistencie je zahrnuté aj poskytovanie nepretržitej, tzv. Covid asistencie z odletových aj návratových destinácií. Covid asistenciu poskytujú aktuálne informácie a pravidlá pre vycestovanie zo Slovenskej republiky, týkajúce sa obmedzenia cestovania v súvislosti s Covid, ako napr. povinnosť absolvovania testu pri vstupe do krajiny, karanténa, nosenie rúšok a pod.

#### **PRI KONTAKTOVANÍ DOPRAVNEJ ASISTENCIE NAHLÁSTE VŽDY TIETO ÚDAJE:**

- ✓ Vaše meno a priezvisko
- ✓ číslo poisťnej zmluvy (uvedené na cestovnej karte); pri rodinnom poistení nevyhnutný údaj
- ✓ dobu platnosti poistenia
- ✓ miesto, kde sa nachádzate a telefónne číslo pre opätovný kontakt
- ✓ opíšte Vašu situáciu a pomoc akú potrebujete.

#### **AKO POSTUPOVAŤ PO NÁVRATE ZO ZAHRANIČIA?**

- Škodovú udalosť oznámte bezodkladne, najneskôr do 30 dní po návrate do vlasti písomne na určenom tlačíve „Oznámenie škodovej udalosti“. Tlačivá pre daný druh poistenia sú dostupné na internetovej stránke poisťovne: <https://kooperativa.sk/bankopoistenie/skody-nezivotne-poistenie> alebo na pobočkách/obchodných miestach poisťovne.
- Vyplnené a podpísané tlačivo „Oznámenie škodovej udalosti“ spolu s kópiami dokladov potrebných na posúdenie nároku poistného plnenia zašlite:
  - elektronicky na e-mailovú adresu: [cestovnepoistenie@koop.sk](mailto:cestovnepoistenie@koop.sk)
  - poštou na adresu poisťovne: KOOPERATIVA poisťovňa, a.s., Vienna Insurance Group, Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava.