

## Ako postupovať v prípade poistnej udalosti v zahraničí

### V prípade ochorenia alebo úrazu

- Asistenčnú 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, kontaktujte **vopred** asistenčnú službu na telefónnom čísle **+421 268 20 20 60 a riadte sa jej pokynmi**. Asistenčná služba je Vám k dispozícii 24 hodín denne 7 dní v týždni a jej pracovníci komunikujú v slovenskom a českom jazyku. Pri kontaktovaní asistenčnej služby nahláste vždy tieto údaje:
  - Vaše meno a priezvisko
  - číslo poistnej zmluvy (uvedené na asistenčnej karte)
  - dobu platnosti poistenia
  - miesto kde sa nachádzate a tel. číslo pre opätovný kontakt
  - opíšte Vašu situáciu a pomoc akú potrebujete
- Ak ste po odsúhlasení s asistenčnou službou 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, 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 poisťovni.

### V prípade ak ste spôsobili škodu na majetku alebo zdraví inej osobe, alebo potrebujete právnu pomoc

- Svoju zodpovednosť za škodu neuznávajte bez súhlasu poisťovne, náhradu škody neuhrádzajte, ani sa k tomu nezaväzujte.
- Nepodpisujte žiadny dokument ktorého obsahu dobre nerozumiete.
- Vznik škody, najmä väčšieho rozsahu, nahláste polícii a vyžiadajte si policajnú správu.
- Okolnosti vzniku škody sa snažte zdokumentovať (fotografovaním a pod.), zabezpečte si kontaktné údaje svedkov udalosti, resp. ich svedecké výpovede.
- 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, poisťovni predložte aj cestovný a batožinový lístok.

## Ako postupovať po návrate zo zahraničia

Poistnú udalosť oznámte bezodkladne (najneskôr do 30 dní) po návrate na Slovensko písomne na určenom tlačíve „Oznámenie poistnej udalosti“. Tlačivá pre daný druh poistenia sú dostupné na internetovej stránke poisťovne: <http://www.koop.sk/nahlasit-skodu> alebo na pobočkách/obchodných miestach poisťovne.

Vyplnené a podpísané tlačivo „Oznámenie poistnej udalosti“ spolu s originálmi dokladov potrebných na posúdenie nároku poistného plnenia zašlite

- **poštou na adresu poisťovne:**  
KOOPERATIVA poisťovňa, a.s.  
Vienna Insurance Group  
Štefanovičova 4  
816 23 Bratislava
- **elektronicky** na e-mailovú adresu: [cestovnepoistenie@koop.sk](mailto:cestovnepoistenie@koop.sk)