



## - POKYNY PRE POISTENÉHO -

Aby ste boli maximálne spokojný so službami našej spoločnosti, pripravili sme pre Vás tieto Pokyny, v súlade s ktorými doporučujeme postupovať v záujme čo najrýchlejšieho a bezproblémového poskytnutia pomoci a poistného plnenia.

### **AKO KONTAKTOVAŤ A POUŽIŤ ASISTENČNÚ SLUŽBU EUROP ASSISTANCE**

V prípade choroby, úrazu či iných poistných udalostí krytých touto poistnou zmluvou, Vám poskytne pomoc v zahraničí naša asistenčná služba EUROP ASSISTANCE. Pod pojmom asistenčná služba sa rozumie organizačná a konzultačná pomoc pri odstraňovaní následkov poistnej udalosti v mieste Vášho zahraničného pobytu. Asistenčná služba EUROP ASSISTANCE je pripravená Vám pomôcť nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni, na ktoromkoľvek mieste sveta. Všetky centrá EUROP ASSISTANCE sú moderne vybavené, pracujú v nich kvalifikovaní lekári, právnici a výkonný personál, hovoriaci svetovými jazykmi.

#### **Kontaktné telefónne číslo na asistenčnú službu:**

+421 2 20 678 678

EUROP ASSISTANCE môžete kontaktovať osobne alebo prostredníctvom inej osoby (lekár, ošetrojúci, spolucestujúci a pod.) na hore uvedenom telefónnom čísle. V prípade núdze je možné volať na účet volaného. Pri styku s EUROP ASSISTANCE budete požiadaný o informácie, ktoré sa týkajú poistnej udalosti, a preto sa na tento rozhovor pripravte dopredu. Vaše správne a presné odpovede urýchlia riešenie vzniknutej situácie. Budú od Vás žiadať predovšetkým tieto informácie:

- ❖ meno a priezvisko poškodenej osoby,
- ❖ číslo poistnej zmluvy, názov poistníka (platiteľa poistného),
- ❖ informácie o poistnej udalosti,
- ❖ ak ste boli ošetrovaný - popis diagnózy (prípadne aj jej číslo) a kontakt na ošetrojúceho lekára alebo nemocnicu, v ktorej ste boli ošetrovaný.

V prípade núdze je poistený povinný ihneď kontaktovať asistenčnú službu, a to osobne, pokiaľ mu to zdravotný stav dovoľuje, alebo prostredníctvom ošetrojúceho lekára, spolucestujúceho, rodinného príslušníka alebo inej osoby tak, aby mohol byť zvolený čo najúčinnnejší postup pomoci. Poistený je povinný v prípade vzniku poistnej udalosti dodržiavať pokyny asistenčnej služby a ňou určených osôb, najmä čo sa týka liečenia, prepravy, repatriácie, hlásenia udalosti polícii alebo iným orgánom, uplatnenia si nároku na náhradu škody voči škodcovi. Poistený je rovnako povinný dať svoj súhlas k uvedenému postupu, či už ústne alebo písomnou formou, ak si to okolnosti vyžadujú. V prípade, ak poistená osoba nesplní uvedené povinnosti, poisťovňa nie je povinná plniť v zmysle poistnej zmluvy. Poisťovňa neuhradí liečebné náklady ani asistenčné služby, ktoré boli vynaložené v rozpore s doporučením alebo pokynmi asistenčnej služby, ani liečebné náklady a asistenčné služby prevyšujúce čiastku 500 EUR, pokiaľ boli vynaložené bez predchádzajúceho súhlasu poisťovne a/alebo EUROP ASSISTANCE.

#### **Ako postupovať pri poistnej udalosti:**

**Pri každej škode je potrebné zabezpečiť informácie o osobe, ktorá za škodu zodpovedá.**

#### **Lekárske ošetrenie:**

- ❖ Pri bežných ambulantných ošetrovaniach vyžadujú niektorí zahraniční lekári platby v hotovosti. Uschovajte si preto všetky originály lekárskeho správ a účtov vyplatených v hotovosti. Ak nie ste schopný tieto účty uhradiť,



kontaktujte EUROP ASSISTANCE. Asistenčnú službu kontaktujte vždy v prípade náročných ambulantných výkonov alebo hospitalizácie. Ak dôjde k hospitalizácii, musíte informovať EUROP ASSISTANCE okamžite po prijatí do nemocnice.

❖ EUROP ASSISTANCE prijme a predá rodinným príslušníkom alebo blízkym osobám urgentné správy, ktoré súvisia so zdravotným stavom poisteného. Ak bude Váš zdravotný stav umožňovať alebo vyžadovať prevoz do krajiny trvalého pobytu alebo krajiny, ktorej ste občanom, EUROP ASSISTANCE zaistí Vašu prepravu. Ak utrpíte smrteľný úraz, EUROP ASSISTANCE zaistí prevoz Vašich pozostatkov.

#### **Právna pomoc a kaucia:**

❖ V prípade Vášho uväznenia alebo hrozby uväznenia v dôsledku automobilovej nehody kontaktujte ihneď EUROP ASSISTANCE. Tá Vám zaistí právnu pomoc a pôžičku na kauciu.

#### **Zodpovednosť za škodu:**

❖ Ak nastane poistná udalosť, ktorá by zahŕňala škodu na majetku či zdraví iných osôb, okamžite kontaktujte EUROP ASSISTANCE.

❖ Bez výslovného súhlasu poisťovne nesmiete urobiť žiadne priznanie zodpovednosti, ponuku, sľub alebo vykonať platbu. Ak utrpí poisťovňa ujmu v dôsledku neskorého hlásenia poistnej udalosti, strácate nárok na akékoľvek poistné plnenie. Pri obhajobe alebo súdnom vymáhaní nároku ste povinní poskytnúť poisťovni všetky informácie a doklady, ktoré máte k dispozícii.

#### **Strata a poškodenie batožiny:**

❖ Ak Vaša batožina alebo osobné veci, ktoré sú Vaším majetkom a sprevádzajú Vás na ceste, budú poškodené alebo stratené, musíte okamžite podniknúť kroky na ochranu, záchranu alebo znovuzískanie Vášho majetku. Musíte okamžite oznámiť škodu dopravcovi alebo uschovávateľovi, ktorý za stratu / poškodenie zodpovedá a vyžadovať spísanie protokolu a uplatniť náhradu škody. V prípade lúpeže alebo krádeže informujte políciu a žiadajte spísanie protokolu.

#### **Zdržanie cesty pri ceste lietadlom, zdržanie batožiny pri použití leteckej prepravy:**

❖ Ak počas cesty pri použití leteckej prepravy dôjde k zdržaniu letu alebo k zdržaniu batožiny na dobu dlhšiu ako je uvedené v poistnej zmluve, je potrebné, aby ste o tejto skutočnosti informovali leteckého prepravcu a vyžiadali si o tejto skutočnosti potvrdenie. Všetky náklady, ktoré Vám vznikli v súvislosti s uvedeným zdržaním, je potrebné preukázať originálmi účtov / potvrdení.

### **AKO OZNÁMIŤ POISTNÚ UDALOSŤ**

Svoj nárok na likvidáciu poistnej udalosti musíte vždy ohlásiť písomnou formou a to vyplnením formulára „Poistné hlásenie“, ktoré získate priamo na webovom sídle poisťiteľa ([www.metlife.sk](http://www.metlife.sk)). Prečítajte si pozorne Všeobecné poistné podmienky Vašej zmluvy, zhromaždite požadované doklady uvedené v tomto dokumente a postupujte presne podľa ich znenia. Oznámenie poistnej udalosti musí byť urobené bez zbytočného odkladu, len čo to okolnosti umožnia.

Formulár spoločne s originálmi požadovaných dokladov odošlite na adresu asistenčnej služby EUROP ASSISTANCE:

Europ Assistance s.r.o.,  
P.O. Box 385  
810 00 Bratislava



## **Aké doklady sú potrebné k uplatneniu nároku na náhradu škody:**

### Lekárske ošetrovanie, bez hospitalizácie

- a) lekárska správa popisujúca ochorenie/ zranenie, priebeh liečby, číslo diagnózy;
- b) originály účtov za ošetrovanie a lieky pre danú škodu.

### Škoda na batožine

- a) popis okolností straty, krádeže alebo poškodenia batožiny alebo osobného majetku;
- b) protokol o strate/ poškodení batožiny vyplnený dopravcom alebo osobou zodpovedajúcou za stratu / poškodenie, u ktorých ste uplatnili požiadavku na náhradu škody;
- c) kópie cestovných dokumentov (letenky, cestovné lístky);
- d) záverečnú policajnú správu alebo protokol vzťahujúci sa k strate / krádeži / poškodeniu Vášho osobného majetku;
- e) v prípade, že vec je zničená, vyjadrenie opravára o tom, že ju nie je možné opraviť;
- f) účtenky za opravu poškodenej batožiny / vecí;
- g) čestné prehlásenie, kedy / kde bola batožina / veci zakúpené a pokiaľ je to možné aj originály účtov k týmto dokladom.

Akékoľvek plnenie, ktoré Vám poisťiteľ vyplatí v súvislosti so škodou na batožine, bude znížené o Vám uhradenú sumu dopravcom alebo inou zodpovednou osobou.

### Zodpovednosť za škodu / nehoda

- a) podrobný popis okolností škody / nehody a mená a kontakt na prípadných svedkov;
- b) policajná správa / úradný protokol / súdne rozhodnutie týkajúce sa škody / nehody;
- c) dokumenty preukazujúce totožnosť ktorejkoľvek a všetkých oprávnených osôb;
- d) písomný nárok na náhradu škody vyplnený poškodeným.

### Zdržanie cesty pri ceste lietadlom, zdržanie batožiny pri použití leteckej prepravy

- a) kópie cestovných dokladov (letenky, cestovné lístky, batožinové lístky);
- b) potvrdenie od leteckého prepravcu o zdržaní letu s uvedením dĺžky zdržania;
- c) potvrdenie od leteckého prepravcu o zdržaní batožiny;
- d) potvrdenie o vrátení batožiny s uvedením dátumu a času doručenia;
- e) originály účtov za náklady spojené so zdržaním letu / batožiny.

Pre uplatnenie nárokov na všetky škody uvedené vyššie platí, že poisťiteľ si môže vyžiadať aj ďalšie dokumenty potrebné k likvidácii škody.

**V prípade potreby prednostne kontaktujte asistenčnú službu, EUROP ASSISTANCE. Ak by došlo k nejakým nezrovnalostiam, môžete sa obrátiť aj priamo na poisťiteľa písomne, telefonicky alebo faxom:**

### **MetLife Europe Insurance Limited, pobočka poisťovne z iného členského štátu**

Pribinova 10, 811 09 Bratislava, Slovenská Republika  
Tel.: +421-2-59363111, Fax: +421-2-59363255