

UTASBIZTOSÍTÁS

Kárrendezési tájékoztató



AZONNALI SEGÍTSÉGRE VAN SZÜKSÉGE KÜLFÖLDÖN?

Hívja az Allianz Hungária és az Allianz Worldwide Partners által működtett **24 órás Allianz Utazási Asszisztencia magyarul beszélő** munkatársait az alábbi számokon:

Európán belül (Allianz Hungária):	+36 (1) 237-2333
Európán kívül (Allianz Worldwide Partners):	+43 (1) 525-03-6516
Gépjármű asszisztencia esetén (Allianz Worldwide Partners):	+43 (1) 525-03-6552

TARTALOM

Hogyan jelenthető be a szolgáltatási igény?	4
Hogyan jelenthető be online?	4
Hogyan jelenthető be személyesen?	4
Hogyan jelenthető be postai úton?	4
Hol érhető el az igénybejelentő nyomtatvány?	4
Milyen dokumentumok szükségesek a bejelentéshez?	5
Milyen dokumentumok szükségesek sürgősségi orvosi ellátás kapcsán felmerülő költségek megtérítéséhez?	5
Milyen dokumentumok szükségesek járatkésés vagy járatotrlés esetén nyújtott térítéshez?	6
Milyen dokumentumok szükségesek feladott poggyász késése vagy eltűnése esetén nyújtott térítéshez?	6
Milyen dokumentumok szükségesek poggyász ellopása, elrablása és sérülése kapcsán nyújtott térítéshez?	6
Milyen dokumentumok szükségesek másnak okozott kár megtérítéséhez? ..	7
Milyen dokumentumok szükségesek jogvédelemmel kapcsolatos kár megtérítéséhez?	7
Milyen dokumentumok szükségesek baleseti maradandó egészségkárosodás és halál esetén nyújtott térítéshez?	7
Mikor kell bejelenteni a szolgáltatási igényt?	8
Hogyan kerül teljesítésre a szolgáltatás?	8
Már hazaérkezett, és segítségre van szüksége?	8

KÁRBEJELENTÉS TÁJÉKOZTATÓ

Kárbejelentés utasbiztosítás esetén

HOGYAN JELENTHETŐ BE A SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY?

Ha még külföldön tartózkodik, azonnali segítségért **hívja** az Allianz Hungária vagy az Allianz Worldwide Partners **magyarul beszélő** munkatársait a **24 órás Allianz Utazási Asszisztencia** számain:

- Európán belül (Allianz Hungária):
+36 (1) 237-2333
- Európán kívül (Allianz Worldwide Partners):
+43 (1) 525-03-6516
- Gépjármű asszisztencia esetén (Allianz Worldwide Partners):
+43 (1) 525-03-655

Ha már hazaérkezett, szolgáltatási igényét **online, személyesen vagy postai úton** is bejelentheti a kitöltött igénybejelentő nyomtatvány és az elbíráláshoz szükséges dokumentumok benyújtásával.

Hogyan jelenthető be online?

Online igénybejelentést [ide](#) kattintva tehet, az oldalon található űrlap kitöltésével.

Online igénybejelentés esetén be kell szkennelni a kitöltött és aláírt igénybejelentő nyomtatványt és az elbíráláshoz szükséges dokumentumokat, melyeket az űrlapon csatolással tud beküldeni. Az igénybejelentés feldolgozását követően a Biztosító bekérheti a szkennelt dokumentumok eredeti példányát az elbíráláshoz, melyet szükség esetén e-mailben jelez Önnek.

Hogyan jelenthető be személyesen?

Személyes igénybejelentés az Allianz ügyfélkapcsolati pontjain tehető. Az ügyfélkapcsolati pontokról [ide](#) kattintva tájékozódhat. A személyes igénybejelentéshez a kitöltött igénybejelentő nyomtatványt és az elbíráláshoz szükséges dokumentumokat kell magával vinnie. Az igénybejelentő nyomtatvány kitöltésében ügyintézőnk segítségét is kérheti.

Hogyan jelenthető be postai úton?

Postai úton történő igénybejelentés esetén a kitöltött és aláírt igénybejelentő nyomtatványt és az elbíráláshoz szükséges dokumentumokat a következő címre kell postázni:

Allianz Hungária Zrt. Operációtámogatási osztály, 1387 Budapest, Pf. 11.

HOL ÉRNETŐ EL AZ IGÉNYBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY?

Az igénybejelentő nyomtatványt [ide](#) kattintva, az oldal aljáról töltheti le. Az igénybejelentő nyomtatvány számítógépen is kitölthető, mely esetben kérjük, ne felejtse el a kitöltést és nyomtatást követően aláírni! Emellett az igénybejelentő nyomtatvány elérhető a személyes ügyfélkapcsolati pontokon nyomtatott formában is.

MILYEN DOKUMENTUMOK SZÜKSÉGESEK A BEJELENTÉSHEZ?

A szolgáltatási igény bejelentéséhez a következő dokumentumok szükségesek:

- **Kitöltött igénybejelentő nyomtatvány.** Az igénybejelentő nyomtatvány beküldése online, személyes és postai úton történő igénybejelentésnél is szükséges.
- **Szolgáltatási igény elbírálásához szükséges dokumentumok,** melyek alapján a biztosítási esemény, a jogosultság és a szolgáltatás összege megállapítható. A szolgáltatások igénybevételéhez szükséges dokumentumok pontos körét a szerződéskötéskor átvett Szerződési feltételek tartalmazza. A leggyakrabban előforduló esetekhez kapcsolódó dokumentumok az alábbiakban is felsorolásra kerültek.

Milyen dokumentumok szükségesek sürgősségi orvosi ellátás kapcsán felmerülő költségek megtérítéséhez?

Betegség vagy baleset miatti sürgősségi orvosi ellátáshoz kapcsolódó költségek megtérítéséhez a Biztosító a következő dokumentumok benyújtását kéri (igénybejelentő nyomtatványon felül):

- orvosi dokumentumok a sürgősségi ellátásról,
- eredeti számla a sürgősségi ellátásról,
- eredeti számla a sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó szolgáltatásokról (pl. mentés),
- eredeti számla a sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó egyéb indokolt költségekről (pl. taxi),
- eredeti számla a szükséges gyógyszerről, gyógyászati segédeszközről,
- kórházi ellátás esetén kórházi zárójelentés,
- telefonköltség esetén a részletes telefonszámla, mely tartalmazza a külföldről indított és fogadott hívásokat,
- krónikus betegséghez kapcsolódó sürgősségi ellátás esetén orvosi dokumentum a krónikus betegségről,
- krónikus betegséghez kapcsolódó sürgősségi ellátás esetén a magyarországi kezelőorvos igazolása arról, hogy a betegség az utazást megelőző 12 hónapban nem igényelt kezelést.

Fakultatív program lemondása esetén továbbá:

- eredeti számla a fakultatív programról,
- igazolás a fakultatív program költségének megfizetéséről (ha a vásárlási bizonylat nem tartalmazza).

Kórházi ellátás miatti külföldi tartózkodás meghosszabbítása esetén továbbá:

- eredeti számla a hazautazás többletköltségéről,
- eredeti számla a szállodai többletköltségről,
- szállodai elhelyezés minőségét tartalmazó dokumentum (ha a számla nem tartalmazza),
- tömegközlekedés esetén igazolás arról, hogy az eredeti menetjegy nem visszatéríthető vagy átfoglalható,
- gépjárművel történő utazáskor a gépjármű forgalmi engedélyének másolata.

Magyarországról történő beteglátogatás esetén továbbá:

- eredeti számlák az utazási és szállodai költségekről,
- gépjárművel történő utazáskor a gépjármű forgalmi engedélyének másolata.

Üzemképes személygépjármű hazajuttatása esetén továbbá:

- orvosi dokumentum, amely igazolja, hogy a biztosított nem alkalmas a vezetésre,
- eredeti számla az utazási költségről,
- eredeti számla a gépjármű hazaszállításához kapcsolódó költségről.

Hatósági karantén esetén továbbá:

- igazolás a hatósági karanténról, melyből megállapítható a karantén ténye, helyszíne, időtartama és a karantén alá helyezett személyek neve,
- eredeti számla a menetjegy módosításáról vagy új menetjegy megvásárlásáról,
- igazolás az eredeti és új menetjegyről.

Milyen dokumentumok szükségesek járatkésés vagy járatörlés esetén nyújtott térítéshez?

A **járatkéséssel és járatörléssel kapcsolatos térítéshez** a Biztosító a következő dokumentumok benyújtását kéri (igénybejelentő nyomtatványon felül):

- eredeti vásárlási bizonylatok a felmerült költségekről (például: étel, ital, tisztálkodószer, szállás, helyi utazás),
- igazolás a járat késéséről vagy törléséről,
- igazolás a szállítótársaság térítéséről vagy a térítés elutasításáról.

Milyen dokumentumok szükségesek feladott poggyász késése vagy eltűnése esetén nyújtott térítéshez?

A **feladott poggyással kapcsolatos térítéshez** a Biztosító a következő dokumentumok benyújtását kéri (igénybejelentő nyomtatványon felül):

- poggyász feladásakor kapott poggyászfeladási vény (nem szükséges, ha a számát a jegyzőkönyv tartalmazza),
- szállítótársaság által kiállított jegyzőkönyv a poggyász hiányáról, mely tartalmazza a poggyász tulajdonosának nevét,
- igazolás a szállítótársaság térítéséről vagy a térítés elutasításáról.

Feladott poggyász késése esetén továbbá:

- eredeti vásárlási bizonylatok a késés miatt felmerült költségekről (ruhanemű, tisztálkodószer),
- szállítótársaság igazolása a poggyász átadásáról, mely tartalmazza a poggyász átvételének időpontját (nem szükséges, ha egyéb szállítótársaság által kiadott dokumentum alapján meghatározható a késés időtartama).

Feladott poggyász eltűnése esetén továbbá:

- szállítótársaság igazolása a poggyász elvesztéséről,
- eredeti vásárlási bizonylatok az eltűnt vagyontárgyakról,
- igazolás a szállítótársaság térítéséről vagy a térítés elutasításáról.

Milyen dokumentumok szükségesek poggyász ellopása, elrablása és sérülése kapcsán nyújtott térítéshez?

A **poggyással kapcsolatos térítéshez** a Biztosító a következő dokumentumok benyújtását kéri (igénybejelentő nyomtatványon felül):

- eredeti vásárlási bizonylatok az érintett vagyontárgyakról,
- eredeti vásárlási bizonylatok az egyéb indokolt költségekről.

Lopás, rablás esetén továbbá:

- eredeti rendőrségi jegyzőkönyv,
- bérelt gépjárműből történő lopás esetén a gépjármű bérléséről kapott igazolás,
- mobiltelefon ellopása, elrablása esetén a telefonszolgáltató igazolása az érintett telefonkártya letiltásáról.

Személyi sérüléses balesetből eredő vagyontárgy sérülés esetén továbbá:

- orvosi dokumentum sürgősségi ellátásról,
- vagyontárgy sérülését igazoló dokumentum (pl. sérülést követően készült fénykép vagy orvosi dokumentum, ha a vagyontárgy sérülését tartalmazza),
- javításról kiállított eredeti bizonylat (a jellegéből kifolyólag javítható vagyontárgy esetén),

Terrorcselekmény vagy természeti katasztrófa miatti vagyontárgy sérülés esetén továbbá:

- helyi hatóság által közzétett közlemény a terrorcselekményről vagy természeti katasztrófáról.

Úti okmány ellopása, elrablása, eltűnése esetén továbbá:

- ideiglenes magánútlevelel másolata vagy az úti okmány helyettesítésére külföldön kiadott igazolás.

Milyen dokumentumok szükségesek másnak okozott kár megtérítéséhez?

Az **okozott kár megtérítéshez** a Biztosító a következő dokumentumok benyújtását kéri (igénybejelentő nyomtatványon felül):

- kár megfizetést igazoló dokumentum, ha a felmerült költséget a Biztosított kifizette,

Testi sérülés vagy halál okozása esetén továbbá:

- igazolás arról, hogy a Biztosított személyrel szemben kárigényt támasztottak,
- baleset körülményeit leíró hatósági jegyzőkönyv vagy határozat, illetve egyéb jegyzőkönyv,
- eredeti számla a sürgősségi ellátásról,
- halál okozása esetén eredeti számla a temetkezési költségről.

Szálláshelyi károkozás esetén továbbá:

- a szállásadó által a Biztosított nevére kiállított eredeti számla.

Sportolás közben okozott dologi károkozás esetén:

- vagyontárgy sérülését igazoló dokumentum (pl. sérülést követően készült fénykép vagy orvosi dokumentum, ha ezt részletezi),
- sportbalesetről készült jegyzőkönyv, mely tartalmazza a dologi károkozást,
- kifizetést igazoló dokumentum, ha a biztosított a dologi kárt a károsult részére megkifizette.

Milyen dokumentumok szükségesek jogvédelemmel kapcsolatos kár megtérítéséhez?

A **jogvédelemmel kapcsolatos kár megtérítéshez** a Biztosító a következő dokumentumok benyújtását kéri (igénybejelentő nyomtatványon felül):

- külföldi hatósági eljárás dokumentumai,
- eredeti számla a külföldön felmerült költségekről (ügyvéd, óvadék).

Milyen dokumentumok szükségesek baleseti maradandó egészségkárosodás és halál esetén nyújtott térítéshez?

A **baleseti maradandó egészségkárosodás és halál esetén nyújtott térítéshez** a Biztosító a következő dokumentumok benyújtását kéri (igénybejelentő nyomtatványon felül):

- hatósági jegyzőkönyv vagy egyéb hitelt érdemlő igazolás a baleset körülményeiről,
- orvosi dokumentum a külföldi sürgősségi ellátásról.

Maradandó egészségkárosodás esetén továbbá:

- baleseti maradandó egészségkárosodást igazoló orvosi dokumentum.

Baleseti halál esetén továbbá:

- halotti anyakönyvi kivonat másolata,
- halál okát igazoló orvosi vagy hatósági bizonyítvány másolata,
- kedvezményezett személyét igazoló jogerős öröklési bizonyítvány vagy jogerős hagyatékátadó végzés.

MIKOR KELL BEJELENTENI A SZOLGÁLTATÁSI IGÉNYT?

Javasoljuk, hogy a **biztosítási esemény bekövetkezését követően a lehető leghamarabb** tegyen igénybejelentést **külföldről a 24 órás Allianz Utazási Asszisztencia számán**, hogy azonnal segíthessünk. Ha az igénybejelentés túl későn történik meg, mely következményeként a szolgáltatás szempontjából lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, akkor a Biztosító nem tud szolgáltatást nyújtani.

HOGYAN KERÜL TELJESÍTÉSRE A SZOLGÁLTATÁS?

Az utasbiztosítások többféle biztosítási fedezetből épülnek fel, így a biztosítási fedezettől függően eltérő lehet a szolgáltatás teljesítése:

- A Betegségbiztosítási fedezet keretében térülő (betegség vagy baleset esetén szükséges orvosi ellátáskor felmerülő) költségek az egészségügyi ellátó részére vagy a Biztosított személy részére kerülnek megtérítésre.
- A Poggyászbiztosítás fedezet keretében a felmerült károk a Biztosított személy részére kerülnek megtérítésre.
- Az Utazási segítségi szolgáltatások (pl. poggyászkésés, járatkésés) a Biztosított személy részére kerülnek megtérítésre.
- A Felelősségbiztosítás esetében a felmerült költségek a károsult személy részére kerülnek megtérítésre.
- A Jogvédelmi biztosítás esetében a felmerült költségek a Biztosított személy részére kerülnek megtérítésre.
- A Balesetbiztosítás fedezet keretében (baleseti maradandó egészségkárosodás vagy baleseti halál esetén) kifizetésre kerülő térítés a Biztosított személy vagy örököse részére kerül kifizetésre.

A Biztosító a szolgáltatás teljesítését a szükséges dokumentumok beérkezését követő 15 napon belül vállalja.

MÁR HAZAÉRKEZETT, ÉS SEGÍTSÉGRE VAN SZÜKSÉGE?

Ha már hazaérkezett, és segítségre van szüksége a szolgáltatási igény bejelentése kapcsán, hívja telefonos ügyfélszolgálatunkat a +36 (1/20/30/70) 421-1-421-es számon.

Felhívjuk a figyelmét, hogy jelen dokumentum kizárólag tájékoztatást szolgál. A választott utasbiztosítástól függően változhat az igénybe vehető szolgáltatások köre. Az igénybe vehető szolgáltatások, a biztosítási események, illetve az elbíráláshoz szükséges dokumentumok szempontjából a szerződéskötéskor átvett Szerződési feltételek az irányadó.

Allianz Hungária Zrt.

+36 (1/20/30/70) 421-1-421

allianz.hu

facebook.com/allianz.hu