








# Utasbiztosítás online kárbejelentés

Szolgáltatáshoz szükséges dokumentumok



# Tartalomjegyzék

	Miért kell dokumentumokat benyújtani? .....	<u>3</u>
	Mi történik, ha nem kerülnek benyújtásra a szükséges dokumentumok? ....	<u>3</u>
	Milyen dokumentumok szükségesek a szolgáltatáshoz? .....	<u>3</u>
	Orvosi ellátás betegség miatt.....	<u>3</u>
	Orvosi ellátás baleset miatt.....	<u>4</u>
	Útipoggyász elrablása, ellopása, sérülése.....	<u>5</u>
	Feladott poggyász késése vagy eltűnése.....	<u>5</u>
	Járatkésés, járatörlés, útvonalmódosítás .....	<u>6</u>
	Járat lekésése .....	<u>6</u>
	Kisállat sürgősségi ellátása.....	<u>6</u>
	Tervezettnél korábbi hazautazás .....	<u>6</u>
	Testi sérülés okozása, dologi károkozás .....	<u>7</u>
	Jogi eljárás indult biztosított ellen.....	<u>7</u>
	Biztosított személy elhunyt .....	<u>7</u>
	Maradandó egészségkárosodás baleset miatt .....	<u>7</u>
	Egyéb biztosítási esemény .....	<u>8</u>
	Milyen további dokumentumra lehet szükség? .....	<u>8</u>

## Miért kell dokumentumokat benyújtani?

A Biztosító a szolgáltatási igény elbírálását, valamint a szolgáltatásra való jogosultságot, illetve a szolgáltatási összeg megállapítását az online kárbejelentő felületen megadott információk és a benyújtott dokumentumok alapján végzi.

## Mi történik, ha nem kerülnek benyújtásra a szükséges dokumentumok?

Amennyiben a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok nem kerülnek benyújtásra, a Biztosítónak nincs lehetősége a szolgáltatási igényt elbírálni, illetve a szolgáltatásra való jogosultságot vizsgálni, ezért a szolgáltatási igény elutasításra kerül.

## Milyen dokumentumok szükségesek a szolgáltatáshoz?

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok pontos körét minden esetben az utasbiztosítás megkötésekor megkapott Szerződési feltételek tartalmazza. Azonban a külföldön gyakrabban előforduló biztosítási eseményekhez kapcsolódó dokumentumokat összegyűjtöttük az alábbiakban.

Ha ebben a dokumentumban nem találja meg a biztosítási eseményt, ami Önnel történt, akkor a szükséges dokumentumok körét az utasbiztosítás megkötésekor átvett Szerződési feltételekben találja meg.

## Orvosi ellátás betegség miatt

Amennyiben betegség miatt sürgősségi orvosi ellátásra volt szükség külföldön, a biztosítási eseménytől függően következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

### **Betegség esetén szükséges dokumentumok:**

- Orvosi dokumentumok a külföldön igénybe vett sürgősségi ellátásról
- Számla a külföldi sürgősségi ellátásról, ha a költséget rendezték
- Számla a sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó gyógyszerrel, gyógyászati segédeszközről
- Számla a sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó szolgáltatásokról (pl. mentés, betegszállítás), ha a költséget rendezték
- Számla a sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó egyéb indokolt költségekről (pl. taxi)
- Betegszállítás esetén igazolás arról, hogy az eredeti, tömegközlekedésre vonatkozó menetjegy nem visszaváltható
- Kórházi ellátás esetén kórházi zárójelentés

### **Krónikus betegség esetén továbbá:**

- Krónikus betegségekre vonatkozó orvosi dokumentumok, ideértve különösen a kockázatviselés kezdetét megelőző 12 hónapban felmerült orvosi kezelések és kontroll vizsgálatok dokumentumait
- Kezelőorvos előzetes igazolása vagy egyéb hivatalos

igazolás arról, hogy a krónikus betegség az utazást megelőző 12 hónapban nem igényelt kezelést (kivéve kontroll vizsgálatok)

### **Telefonköltség felmerülése esetén továbbá:**

- Részletes telefonszámla, mely tartalmazza a külföldről indított és fogadott hívásokat

### **Külföldi tartózkodás meghosszabbítása esetén továbbá:**

- Számla a hazautazás többletköltségéről
- Számla a szállodai elhelyezés többletköltségéről
- 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
- Járóbeteg ellátás miatti meghosszabbítás esetén orvosi igazolás arról, hogy a hazautazás eredeti időpontjában a biztosított egészségügyi állapota miatt nem alkalmas az utazásra

### **Magyarországról történő beteglátogatás esetén továbbá:**

- Számla az utazási költségről
- Számla a szállodai költségről
- Gépjárművel történő utazáskor a gépjármű forgalmi engedélyének másolata

#### **Gyermek vagy család hazaszállítása esetén továbbá:**

- Számla az utazási költségről

#### **Üzemképes személygépjármű hazajuttatása esetén továbbá:**

- Orvosi dokumentum, amely igazolja, hogy a biztosított nem alkalmas a személygépjármű vezetésére
- Személygépjármű forgalmi engedélyének másolata
- Számla az utazási költségről
- Számla a személygépjármű hazaszállításához kapcsolódó költségekről

#### **Fakultatív program lemondása esetén továbbá:**

- Számla a fakultatív programról
- Igazolás a fakultatív program időpontjáról és költségének megfizetéséről, ha a számla azt nem tartalmazza

#### **Hatósági karantén esetén továbbá:**

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

## **Orvosi ellátás baleset miatt**

Amennyiben baleset miatt sürgősségi orvosi ellátásra volt szükség külföldön, a biztosítási eseménytől függően a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

#### **Baleset esetén szükséges dokumentumok:**

- Orvosi dokumentumok a külföldön igénybe vett sürgősségi ellátásról
- Számla a külföldi sürgősségi ellátásról, ha a költséget rendezték
- Számla a sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó egyéb indokolt költségekről (pl. taxi)
- Számla a sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó gyógyszerről, gyógyászati segédeszközről
- Számla a sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó szolgáltatásokról (pl. mentés, betegszállítás), ha a költséget rendezték
- Betegszállítás esetén igazolás arról, hogy az eredeti, tömegközlekedésre vonatkozó menetjegy nem visszaváltható
- Kórházi ellátás esetén kórházi zárójelentés

#### **Telefonköltség felmerülése esetén továbbá:**

- Részletes telefonszámla, mely tartalmazza a külföldről indított és fogadott hívásokat

#### **Külföldi tartózkodás meghosszabbítása esetén továbbá:**

- Számla a hazautazás többletköltségéről
- Számla a szállodai elhelyezés többletköltségéről
- 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
- Járóbeteg ellátás miatti meghosszabbítás esetén orvosi igazolás arról, hogy a hazautazás eredeti időpontjában a biztosított egészségügyi állapota miatt nem alkalmas az utazásra

#### **Magyarországról történő beteglátogatás esetén továbbá:**

- Számla az utazási költségről
- Számla a szállodai költségről
- Gépjárművel történő utazáskor a gépjármű forgalmi engedélyének másolata

#### **Gyermek vagy család hazaszállítása esetén továbbá:**

- Számla az utazási költségről

#### **Üzemképes személygépjármű hazajuttatása esetén továbbá:**

- Orvosi dokumentum, amely igazolja, hogy a biztosított nem alkalmas a személygépjármű vezetésére
- Személygépjármű forgalmi engedélyének másolata
- Számla az utazási költségről
- Számla a személygépjármű hazaszállításához kapcsolódó költségekről

#### **Fakultatív program lemondása esetén továbbá:**

- Számla a fakultatív programról
- Igazolás a fakultatív program időpontjáról és költségének megfizetéséről, ha a számla azt nem tartalmazza

## Útipoggyász elrablása, ellopása, sérülése

Amennyiben a külföldre vitt vagyontárgyakat, illetve útipoggyászt elrabolták, ellopták vagy az megsérült, a biztosítási eseménytől függően a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

### Útipoggyász elrablása, ellopása, sérülése esetén:

- Vásárlási bizonylatok a biztosítási eseményben érintett vagyontárgyakról
- Vásárlási bizonylatok a biztosítási eseményhez kapcsolódó egyéb indokolt költségekről

### Lopás, rablás esetén továbbá:

- Külföldi rendőrség által felvett jegyzőkönyv, mely tartalmazza a káresemény körülményeinek leírását és időpontját
- Bérelt gépjárműből történő lopás esetén a gépjármű bérlésekor kapott igazolás,
- Telefonszolgáltató igazolása az érintett telefonkártya letiltásáról mobiltelefon ellopása vagy elrablása esetén

### Személyi sérüléssel balesetből eredő sérülés esetén továbbá:

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

### Természeti katasztrófa miatti sérülés esetén továbbá:

- Helyi hatóság által közzétett közlemény a természeti katasztrófáról

### Úti okmány esetén továbbá:

- Ideiglenes magánútlevelel másolata vagy az úti okmány helyettesítésére külföldön kiadott igazolás

### Telefonköltség felmerülése esetén továbbá:

- Részletes telefonszámla, mely tartalmazza a külföldről indított és fogadott hívásokat

## Feladott poggyász késése vagy eltűnése

Amennyiben a biztosított személy nevére feladott poggyász késett vagy eltűnt, a biztosítási eseménytől függően a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

### Feladott poggyász késése esetén:

- Légitársaság által kiállított jegyzőkönyv a poggyász hiányáról, mely tartalmazza a poggyász tulajdonosának nevét
- Légitársaság igazolása a poggyász átadásáról, mely tartalmazza a poggyász átvételének időpontját (nem szükséges, ha egyéb a légitársaság által kiadott dokumentum alapján meghatározható a késedelem időtartama)
- Poggyász feladásakor kapott poggyászfeladási vény (nem szükséges, ha a számát a jegyzőkönyv tartalmazza)

- Vásárlási bizonylatok a késés miatt vásárolt ruhanemű és tisztálkodószer vásárlása kapcsán felmerült költségekről

### Feladott poggyász eltűnése esetén:

- Szállítótársaság által kiállított jegyzőkönyv a poggyász hiányáról, mely tartalmazza a poggyász tulajdonosának nevét
- Poggyász átadásáról kapott igazolás (nem szükséges, ha a számát a jegyzőkönyv tartalmazza)
- Igazolás a szállítótársaság térítéséről vagy a térítés elutasításáról
- Vásárlási bizonylatok az eltűnt vagyontárgyakról.

## Járatkésés, járatörlés, útvonalmódosítás

Amennyiben a biztosított személy menetrendszerinti járata késett, törlésre került, vagy útvonalát módosították, a biztosítási eseménytől függően a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

### Légi járat késése, törlése, módosítása esetén:

- Légi járat késésének vagy törlésének, illetve módosításának igazolása
- Légi járatra vonatkozó, biztosított nevére szóló menetjegy
- Vásárlási bizonylat a hazautazás többletköltségéről

- Igazolás a légitársaság térítéséről vagy a térítés elutasításáról a hazautazás többletköltségének megtérítése kapcsán

### Busz- vagy vonatjárat késése, törlése esetén:

- Járatra vonatkozó menetjegy
- Vásárlási bizonylat a hazautazás többletköltségéről
- Járat késésének vagy törlésének igazolása
- Igazolás a szállítótársaság térítéséről vagy a térítés elutasításáról, a hazautazás többletköltségének megtérítése kapcsán.

## Járat lekésése

Amennyiben a biztosított lekészte a menetrendszerinti légi járatát, a biztosítási eseménytől függően a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a lekésés okától függően a szolgáltatási igény elbírálásához.

### Járat lekésése esetén:

- Számla a repülőjegy módosításáról vagy új menetjegy megvásárlásáról

- Légi járatra vonatkozó menetjegy
- Igazolás a közlekedési balesetről és annak időpontjáról, mely a járat lekésését eredményezte
- Igazolás a légi járat késéséről vagy törléséről, mely a csatlakozó járat lekésését eredményezte
- Igazolás a túlfoglalásról, mely a csatlakozó járat lekésését eredményezte

## Kisállat sürgősségi ellátása

Amennyiben a biztosított személlyel együtt utazó kutyának, illetve macskának külföldön sürgősségi ellátásra volt szüksége betegség vagy baleset miatt, a biztosítási eseménytől függően a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

### Kisállat sürgősségi ellátása esetén:

- Állatútlel másolata
- Orvosi dokumentum a kisállat sürgősségi ellátásáról
- Számla a sürgősségi ellátásról

## Tervezettnél korábbi hazautazás

Amennyiben a külföldi utazást a tervezettnél korábban meg kellett szakítani, a biztosítási eseménytől függően a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

### Tervezettnél korábbi hazautazás esetén:

- Számla a hazautazás többletköltségéről
- Tömegközlekedés esetén igazolás arról, hogy az eredeti menetjegy nem visszatéríthető vagy átfoglalható
- Személygépjárművel történő utazás esetén a gépjármű forgalmi engedélyének másolata
- Hozzá tartozó életveszélyes állapota esetén orvosi dokumentum a hozzá tartozó egészségügyi állapotáról

### Korábbi hazautazás kiváltó esemény alapján továbbá:

- Hozzá tartozó halála esetén halotti anyakönyvi kivonat másolata
- Ingatlanban történt sérülés esetén az ingatlan tulajdonjogát igazoló dokumentum
- Illetékes hatóság által kiállított jegyzőkönyv az ingatlan sérülésről
- Helyi hatóság közleménye a természeti katasztrófáról
- Igazolás arról, hogy a biztosítottnak a természeti katasztrófa által érintett területen volt lefoglalt szállása
- Természeti katasztrófa által sújtott területre szóló menetjegy, tömegközlekedés esetén

## Testi sérülés okozása, dologi károkozás

Amennyiben a biztosított személy külföldön testi sérülést, illetve szálláshelyen vagy személyi sérüléssel járó dologi kárt okozott, a biztosítási eseménytől függően a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

### Testi sérülés okozása esetén:

- Igazolás arról, hogy a biztosított személlyel szemben kárigény merült fel
- Baleset körülményeit leíró hatósági jegyzőkönyv vagy határozat, illetve egyéb jegyzőkönyv
- Számla a sürgősségi ellátásról
- Halál okozása esetén számla a temetési költségről
- Kifizetést igazoló dokumentum, ha a felmerült költséget a biztosított kifizette

### Szálláshelyi károkozás esetén:

- Károkozásról készült jegyzőkönyv
- Biztosított személy nevére a szállásadó által kiállított számla
- Kifizetést igazoló dokumentum, ha a felmerült költséget a biztosított kifizette

### Személyi sérüléssel járó dologi károkozás esetén:

- Sürgősségi ellátást igazoló orvosi dokumentum
- Vagyontárgy sérülését igazoló dokumentum (pl. fénykép)
- Kifizetést igazoló dokumentum, ha a felmerült költséget a biztosított kifizette

## Jogi eljárás indult biztosított ellen

Amennyiben a biztosított ellen külföldön jogi eljárás indult, a biztosítási eseménytől függően a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

### Jogi eljárás esetén:

- Külföldi hatósági eljárás dokumentumai
- Számla a külföldön felmerült jogi eljáráshoz kapcsolódó költségekről
- Számla a külföldön felmerült ügyvédi munkadíjról, illetve óvadékról

## Biztosított személy elhunyt

Amennyiben a biztosított személy elhunyt külföldön, a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

### Biztosított személy halála esetén:

- Hatósági jegyzőkönyv vagy egyéb hitelt érdemlő igazolás a baleset körülményeiről, balesetből eredő halál esetén

- Orvosi dokumentum a külföldi sürgősségi ellátásról
- Halotti anyakönyvi kivonat másolata
- Halál okát igazoló orvosi vagy hatósági bizonyítvány másolata
- Kedvezményezett személyét igazoló jogerős öröklési bizonyítvány vagy jogerős hagyatékátadó végzés

## Maradandó egészségkárosodás baleset miatt

Amennyiben külföldön bekövetkezett baleset miatt a biztosított személy maradandó egészségkárosodást szenvedett, a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

### Biztosított személy maradandó egészségkárosodása esetén:

- Hatósági jegyzőkönyv vagy egyéb, hitelt érdemlő igazolás a baleset körülményeiről
- Orvosi dokumentum a külföldi sürgősségi ellátásról
- Baleseti maradandó egészségkárosodást igazoló orvosi dokumentum

## Egyéb biztosítási esemény

Amennyiben a fentiekben nem felsorolt biztosítási esemény történt külföldön, a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség a szolgáltatási igény elbírálásához.

### **Egyéb biztosítási esemény esetén:**

- Biztosítási eseményt igazoló dokumentumok
- Számla a biztosítási esemény kapcsán felmerült költségről
- Szerződési feltételekben rögzített további dokumentumok

## Milyen további dokumentumra lehet szükség?

Amennyiben a kárbejelentést meghatalmazott személy teszi, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok mellett meghatalmazás benyújtására is szükség van.

### **Meghatalmazás esetén:**

- Kitöltött és aláírt meghatalmazás (ha mintára van szüksége, ide kattintva letöltheti)

Amennyiben az utasbiztosítás tartama 1 nappal díjmentesen meghosszabbodott, vagy díjfizetés mellett meghosszabbításra került, a következő dokumentumok benyújtására lehet szükség.

### **Utasbiztosítás díjfizetés nélküli 1 nappal történt meghosszabbodása esetén:**

- Közlekedési baleset esetén a baleset helyszínén illetékes rendőrség által kiállított jegyzőkönyv
- Útlezárás, légi vagy tengeri zárlat, illetve sztrájk esetén az illetékes hatóság igazolása, vagy médiában megjelent közlemény
- Igazolás a járatkésésről, -törlésről, illetve -módosításról, vagy túlfoglalásról

### **Utasbiztosítás díjfizetés mellett történt meghosszabbítása esetén:**

- Nem szükséges további dokumentum benyújtása, ha az utasbiztosítás meghosszabbítása a Biztosító jóváhagyását követően történt



Ez a dokumentum kizárólag tájékoztatást szolgál. A biztosítási események, a Biztosító szolgáltatása, illetve a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok szempontjából az utasbiztosítás megkötésekor átvett Szerződési feltételek az irányadó.