

POMÔCKA PRE KLIENTOV K CESTOVNÉMU POISTENIU PRE KARTY MASTERCARD



Praktický sprievodca pri poistnej udalosti
+ odporúčania pred cestou



Dôležité: Tento materiál je klientská pomôcka. Služi ako zrozumiteľný návod, ale právne záväzné sú vždy príslušné poistné podmienky a zmluvná dokumentácia ku konkrétnemu typu karty.

Balík Standard

Pre karty: Mastercard Standard a Šikovná karta



Balík Exclusive

Pre karty: Mastercard World



1. Na koho a na čo sa poistenie vzťahuje

- Poistenou osobou je držiteľ príslušnej kreditnej karty VÚB. Krytie sa vzťahuje aj na ďalších maximálne 5 spolucestujúcich osôb za splnenia nasledovných podmienok:
Spolucestujúci:
 - ✓ cestujú počas celej doby výjazdu spoločne s poisteným držiteľom karty
 - ✓ sú rodinní príslušníci poisteného držiteľa karty (rodičia, deti, súrodenci, manžel, manželka, druh a družka ak bývajú v rovnakej krajine trvalého pobytu ako poistený držiteľ karty)...
 - ✓ majú s poisteným držiteľom karty spoločnú rezerváciu služieb spojených s cestovaním (napr. zájazd, letenku alebo ubytovanie) tento bod platí vtedy, ak spolucestujúci nie sú rodinní príslušníci držiteľa karty.
- Poistené plnenie bude poskytnuté do výšky poistnej sumy za všetky poistené osoby spolu pred a počas jedného poistného obdobia (roka).
- Územná platnosť je svet, s výlukami pre sankcionované krajiny/regióny a krajiny, do ktorých sa neodporúča cestovať (cestovné odporúčania nájdete tu: <https://www.mzv.sk/staty/cestovne-odporucania-podla-krajin>) a ďalšie obmedzenia podľa VPP.
- Cestovné poistenie ku kartám Mastercard obsahuje: asistenčné služby, liečebné náklady, batožinu, zdržanie batožiny a cesty lietadlom, zodpovednosť za škodu, úraz, právnu pomoc a kauciu, pátranie a záchranu.
- Poistenie pri cestovaní je určené na bežné turistické a rekreačné aktivity. Na profesionálny šport, rizikové činnosti alebo manuálnu prácu sa môžu vzťahovať výluky.

2. Prehľad najdôležitejších limitov pre klienta

Poznámka: Limity sa líšia podľa typu karty/balíka a platia pre všetky poistené osoby (aj poistené spolucestujúce osoby) spolu. Nižšie je orientačný prehľad najdôležitejších položiek podľa VPP KK. Pri likvidácii je vždy rozhodujúci konkrétny produktový balík klienta.

Krytie	Standard	Exclusive
Liečebné náklady v zahraničí	250 000 €	500 000 €
Ambulantné ošetrovanie zubov (prvá pomoc / úraz)	do 350 €	do 350 €
Strata / krádež / poškodenie batožiny	500 €	1 000 €
Limit na jednu položku pri batožine	200 €	200 €
Spoluúčasť pri batožine	50 €	–
Zdržanie batožiny / zdržanie cesty	do 240 €	do 240 €
Zodpovednosť za škodu	75 000 €	100 000 €
Právna pomoc	3 000 €	5 000 €
Kaucia (zapožičanie fin.prostriedkov)	3 000 €	5 000 €
Úraz – smrť / trvalé následky	do 50 000 €	do 50 000 €
Pátranie a záchrana	7 000 €	7 000 €

Ďalšie dôležité parametre:

- ✓ maximálna dĺžka jednej cesty je 90 dní
- ✓ vekový limit pre cestovné poistenie je do konca poistného obdobia, v ktorom poistený dovŕši 80 rokov.

3. Čo urobiť v núdzi

Asistenčná služba (nonstop 24/7)

- Kontaktujte asistenčnú službu vždy, keď ide o hospitalizáciu, závažnejšie ošetrovanie, organizáciu prevozu/repatriácie, poistnú udalosť mimo Európy alebo keď predpokladané náklady presiahnu 300 EUR.
- Pri bežnom ambulantnom ošetrovaní sa tiež odporúča kontaktovať asistenčnú službu, najmä ak si nie ste istí rozsahom krytia alebo postupom.
- Ak zdravotný stav neumožňuje kontakt, môže volať spolucestujúci, rodinný príslušník alebo zdravotnícke zariadenie.



Online formulár: <https://generalisk-travel.eacz.com>



Volania zo zahraničia: +421 2 58 57 22 66



Online hovor: generali.sk/online-hovor

Pri telefonáte si pripravte:

- meno a priezvisko poistenej osoby,
- typ platobnej karty,
- telefónne číslo alebo e-mail, na ktorom ste zastihnuteľní,
- adresu pobytu v zahraničí,
- stručný popis udalosti a predpokladaný rozsah problému,
- ak ste boli ošetrení – názov zdravotníckeho zariadenia, diagnózu alebo popis ťažkostí.

4. Ako postupovať pri najčastejších poistných udalostiach

4.1 Choroba alebo úraz v zahraničí

- Vyhľadajte neodkladné ošetrovanie a bez zbytočného odkladu kontaktujte asistenčnú službu.
- Pri hospitalizácii, prevoze, repatriácii, udalosti mimo Európy alebo pri očakávaných nákladoch nad 300 € si vyžiadajte súhlas asistenčnej služby/poistovateľa.
- Uschovajte si originály lekárskeho správ, receptov, účtov za ošetrovanie, lieky, prepravu a hospitalizáciu.

- Ak je to možné, žiadajte z dokumentácie vždy diagnózu, dátum, podpis a pečiatku zdravotníckeho zariadenia.
- Ak vám doklady vystavia v cudzom jazyku, poisťovateľ môže požadovať ich preklad do slovenčiny.

4.2 Strata, krádež alebo poškodenie batožiny a osobných vecí

- Okamžite urobte kroky na záchranu alebo opätovné získanie vecí a minimalizáciu škody.
- Ak za škodu zodpovedá dopravca, hotel alebo iný subjekt, udalosť mu bezodkladne nahláste a vyžiadajte si písomné potvrdenie/protokol.
- Pri krádeži alebo lúpeži vždy kontaktujte políciu a žiadajte policajný záznam.
- Odfoťte poškodenie alebo miesto udalosti, ak je to možné a bezpečné.
- Uschovajte si doklady o kúpe, prípadne iné doklady preukazujúce vlastníctvo a hodnotu vecí.

4.3 Zdržanie batožiny pri leteckej preprave

- Ak batožina nedorazí načas, nahláste to okamžite leteckému dopravcovi na letisku.
- Vyžiadajte si potvrdenie o oneskorení/nevydaní batožiny (spravidla PIR – Property Irregularity Report).
- Uschovajte si účty za nevyhnutné hygienické potreby a náhradné oblečenie.
- Overte si minimálny čas oneskorenia a rozsah oprávnených výdavkov podľa typu poistnej udalosti.

4.4 Zdržanie cesty pri ceste lietadlom

- Vyžiadajte si od dopravcu potvrdenie o dôvode a dĺžke zdržania letu.
- Uschovajte si originály účtov za primerané a nevyhnutné výdavky za nákup najnutnejšieho ošatenia, občerstvenia, náklady na dopravu na letisko a späť a náklady vynaložené na nevyhnutné telefonické hovory.
- Poznačte si číslo letu, trasu a miesto, kde došlo k zdržaniu.

4.5 Ak spôsobíte škodu tretej osobe

- Škodu bezodkladne oznámte poisťovateľovi/asistenčnej službe a pravdivo opíšte okolnosti jej vzniku.
- Bez súhlasu poisťovateľa neuznávajte zodpovednosť, nič neuhrádzajte a nepodpisujte dokument, ktorému nerozumiete.
- Ak ide o udalosť s podozrením na trestný čin alebo o zásah polície, vyžiadajte si úradný záznam.
- Zapište si kontakty na poškodeného a svedkov; pomôžu aj fotografie miesta a rozsahu škody.

4.6 Právna pomoc a kaucia

- Ak potrebujete právnu pomoc alebo hrozí zadržanie po dopravnej nehode v zahraničí, kontaktujte asistenčnú službu okamžite.
- Pri právnych nákladoch je spravidla potrebný predchádzajúci súhlas poisťovateľa.
- Poskytnutú kauciu je klient povinný vrátiť v lehote stanovenej poistnými podmienkami.

4.7 Pátranie a záchrana v horách

- Ak sa dostanete do tiesne v horskej oblasti, volajte záchranné zložky podľa miestnych pravidiel a následne informujte asistenčnú službu/poisťovateľa.
- Krytie sa vzťahuje len na definované situácie a činnosti. Pri vysokohorských alebo rizikových aktivitách sa môžu uplatniť výluky.
- Ak je to možné, uchovajte si potvrdenie o zásahu, identifikáciu záchrannej služby a súvisiace doklady.
- Pre bezpečnú návštevu hôr na Slovensku si stiahnite mobilnú aplikáciu Horská záchranná služba. Aplikácia Horská záchranná služba je váš vreckový záchranár, ktorý vám pomôže vrátiť sa z hôr vždy bezpečne domov.

Prináša mnoho výhod ako:

- ✓ privolanie pomoci jedným tlačidlom
- ✓ zdieľanie svojej polohy so záchranármi
- ✓ prehľad o počasí, výstrahách a teréne
- ✓ a veľa ďalších funkcií.

5. Ako nahlásiť poistnú udalosť

- Poistnú udalosť oznámte bez zbytočného odkladu písomne – na príslušnom tlačive alebo elektronicky cez formulár na www.generali.sk v časti „Poistná udalosť“.



- K hláseniu priložte všetky požadované doklady podľa typu udalosti – lekárske správy, účty, policajné správy, potvrdenia dopravcu, fotodokumentáciu a ďalšie relevantné podklady.
- Doklady si pred odoslaním odporúčame odfotiť alebo naskenovať pre vlastnú evidenciu.
- Ak poisťovateľ vyžiada doplnenie dokumentov, reagujte čo najskôr – zrýchli to likvidáciu.

Najčastejšie požadované doklady:

- lekárska správa s diagnózou a zoznamom výkonov,
- originálne účty za ošetrovanie, lieky, nemocnicu alebo prevoz,
- potvrdenie dopravcu o oneskorení letu alebo batožiny,
- policajná správa alebo úradný protokol pri krádeži, lúpeži alebo škode,
- doklady preukazujúce vlastníctvo alebo hodnotu poškodených/stratených vecí,
- doklad preukazujúci spoločnú rezerváciu ubytovania/cestovné lístky spolucestujúcich osôb,
- vyplnené hlásenie o poistnej udalosti.

6. Na čo si dať pozor – čo môže spôsobiť krátenie alebo zamietnutie poistného plnenia

- nedodržanie pokynov asistenčnej služby alebo neskoré nahlásenie udalosti,
- nepredloženie potrebných dokladov alebo nepreukázanie vzniku udalosti,
- úmyselné konanie, podvod alebo vedomá nedbanlivosť,
- udalosti súvisiace s alkoholom, drogami alebo zneužitím liekov,
- cesta do krajiny alebo oblasti, pre ktorú bolo vydané odporúčanie necestovať, resp. sankčné/teritoriálne obmedzenie,
- pandémia, epidémia a ochorenia vylúčené vo VPP, vrátane výslovne uvedených výluk,
- predchádzajúce alebo chronické ochorenia v rozsahu vylúčenom poistnými podmienkami,
- rizikové, organizované alebo profesionálne športové aktivity mimo rozsahu poistených športov.

7. Odporúčanie pre klientov – praktické pokyny

Pred cestou

- overiť si typ karty a balík poistenia (Standard/Exclusive) a zodpovedajúce limity:
informácie sa nachádzajú vo VÚB Online bankingu/Nonstop bankingu: Záložka Karty → Moje karty → vybrať kartu v spodnej časti obrazovky → Informácie a podmienky → Informácie → Detaily poistenia → Cestovné poistenie → Áno → Platnosť od – do.
- uložiť si číslo asistenčnej služby do mobilu a mať ho dostupné aj offline,
- urobiť si fotokópie alebo fotky pasu, občianskeho preukazu, leteniek a uložiť ich oddelene od originálov,
- skontrolovať si platnosť dokladov, vízové povinnosti, očkovania a vstupné podmienky do krajiny,
- zistiť si, či plánované športy a aktivity patria medzi poistené športy,
- pri dlhodobom ochorení:
 - potvrdiť si u svojho lekára, že môžete cestovať
 - zobrať si dostatočné množstvo liekov aj s rezervou
 - zapísať si, aké pravidelne užívate lieky a akými ochoreniami trpíte, napríklad do mobilu na Zdravotnú kartu (Zdravotné ID).
- pri ceste do krajín s vízovou povinnosťou požiadať banku o vystavenie potvrdenia v anglickom jazyku.

Počas cesty

- cennosti, doklady, elektroniku a lieky nosiť v príručnej batožine,
- pri škode alebo krádeži konať bezodkladne – čas oznámenia býva dôležitý,
- uchovávať všetky účty a potvrdenia už od začiatku riešenia udalosti, nielen tie „hlavné“,
- nevyhadzovať palubné lístky, visačky z batožiny a potvrdenia dopravcu, kým je cesta úplne uzavretá.

Po návrate

- nahlásiť poistnú udalosť čo najskôr, ideálne hneď po návrate, ak to nebolo možné počas cesty,
- pripraviť si prehľadný zoznam výdavkov v chronologickom poradí,
- pri zasielaní dokladov dbať na čitateľnosť skenov/fotografií a zhodu údajov s formulárom.

8. Rýchly checklist pre klienta

- ✓ mám uložené číslo asistenčnej služby
- ✓ poznám typ svojej karty a rozsah poistného krytia
- ✓ mám pri sebe platné doklady a kópie dokladov
- ✓ pri udalosti viem, komu ju mám nahlásiť (asistencia/dopravca/polícia/hotel)
- ✓ viem, že si mám uschovať originály účtov a potvrdení
- ✓ viem, že bez súhlasu poisťovateľa nemám uznávať zodpovednosť ani nič uhrádzať pri škode tretej osobe
- ✓ viem, že pri liečebných nákladoch nad 300 €, pri hospitalizácii a vždy ak mám zdravotný problém mimo Európy, musím kontaktovať asistenčnú službu bezodkladne.