

Ako postupovať v prípade poistnej udalosti v zahraničí

**V prípade ochorenia alebo úrazu**

- 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 ošetrení 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 osoby**

- Svoju zodpovednosť za škodu neuznávajú 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 vzniku škody na batožine**

- Odcudzenie batožiny oznámte na najbližšej policajnej stanici a vyžiadajte si o tom potvrdenie.
- 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.

**Ak sa Vaše osobné motorové vozidlo stane v zahraničí nepojazdným**

- Náklady spojené s odtiahnutím nepojazdného motorového vozidla, cestovným alebo dočasným ubytovaním zaplatíte v hotovosti a originály účtov starostlivo uschovajte. Po návrate Vám budú poisťovňou uhradené.
- V prípade, že nebudete schopní tieto účty zaplatiť, alebo ak potrebujete radu či potrebu privolať pomoc (napr. odťah. službu, ubytovanie a pod.) obráťte sa na asistenčnú službu a postupujte podľa jej pokynov.

**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)