

Ką daryti atsitikus įvykiui?



Jei esate atsiskaitę už visas paslaugas, apie atsitikusį įvykį praneškite mums [internetu](#). Internetinėje prašymo formoje bus galima pridėti ir visus turimus žalos dokumentus.



Patyrėte išlaidas dėl ūmios ligos ar traumos gydymo užsienyje?

Medicinių išlaidų ir repatriacijos draudimas

Jei užsienyje patyrėte traumą ar susirgote ir Jums prireiktų skubios medicinos pagalbos užsienyje, prieš kreipdamiesi į gydymo įstaigą, būtinai susisiekite su mūsų Asistavimo kompanija.

Būtinoji medicinos pagalba suteikiama užsienyje:

- 1 Ambulatorinėje gydymo įstaigoje** (gydantis ambulatoriškai). Jei už suteiktas medicinos paslaugas sumokate pats, tokiu atveju iš gydymo įstaigos privaloma gauti medicininę pažymą, kurioje būtų nurodyta nustatyta diagnozė, atlikti tyrimai ir skirtas gydymas bei sąskaitų ir kvitų, patvirtinančių apmokėjimą už suteiktas medicinos paslaugas, originalus. Iš gydymo įstaigos reikalaukite dokumento, kuriame būtų nurodyta: paciento vardas, pavardė, draudžiamąjį įvykio data, kreipimosi į gydymo įstaigą data, gydymo trukmė, diagnozė, atlikti tyrimai bei skirtas gydymas. Būtinai reikalaukite apmokėjimo dokumentų (sąskaitų, kvitų), kurie patvirtintų kiek ir kokia valiuta buvo sumokėta už suteiktas paslaugas.
- 2 Stacionarinėje gydymo įstaigoje** (gydantis stacionariai (ligoninėje)). Apie tai per **24 valandas** būtina pranešti mūsų Asistavimo kompanijai telefonu.

- 3 Vaistinėje** (būtinų vaistų ar medicinos priemonių įsigijimas). Reikalaukite apmokėjimo dokumentų (sąskaitų, kvitų), kurie patvirtintų kiek ir kokia valiuta buvo sumokėta, kas buvo įsigyta.

Asistavimo kompanija UAB „OPS International“ (+370 5 203 4440; gjensidige@ops24.eu) pasiekama 24/7. Darbo laiku bendro pobūdžio konsultacijos teikiamos ir telefonu 1626 (iš užsienio +370 5 272 1626).

Pranešdami apie įvykį nurodykite:

- 1 apdraustojo asmens vardą ir pavardę;
- 2 draudimo liudijimo numerį;
- 3 šalį, kurioje esate;
- 4 įvykio aplinkybes;
- 5 gydymo įstaigos pavadinimą, telefono numerį, elektroninį paštą;
- 6 kontaktinius duomenis, kuriais galėtume su Jumis susisiekti.



Primename, jog medicininių įvykių atvejais Jums visuomet bus reikalingi šie dokumentai:

- 1 užpildyta prašymo forma (pildoma [internetu](#));
- 2 draudimo liudijimo numeris;
- 3 užsienio gydymo įstaigos medicininiai dokumentai (išrašai, pažymos) su nurodyta ligos, traumos diagnoze, nusiskundimais, suteiktų medicininių paslaugų aprašu;
- 4 suteiktų paslaugų apmokėjimo dokumentai (sąskaitos, kvitai).



Svarbu užsienio piliečiams: jei Jūsų draudimo sutartyje sutarties galiojimo teritorija yra Lietuva arba Šengeno erdvė / Lietuva, galite kreiptis tik į valstybines Lietuvos gydymo įstaigas, nebent draudimo sutartyje numatyta kitaip.

Jei Jūsų draudimo sutartyje yra numatytos kitos draudimo rizikos, trumpai apžvelgiame pirminius privalomus veiksmus, kuriuos turėtumėte atlikti vos atsitikus įvykiui.

Nelaimingų atsitikimų draudimas

Kūno sužalojimas (trauma) turi būti registruotas užsienyje bei **patvirtintas užsienio gydymo įstaigos dokumentais**:

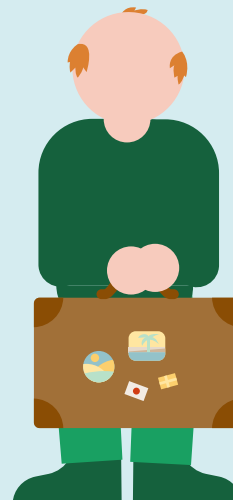
- 1 Jeigu kelionėje patyrėte kūno sužalojimą (traumą), **turite nedelsdami kreiptis į užsienio gydymo įstaigą, kur bus suteikta būtinoji medicinos pagalba**. Tik tokiu atveju iš gydymo įstaigos galėsite gauti draudžiamą įvykio faktą patvirtinančius dokumentus, kurie mūsų ekspertams leis priimti sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo.
- 2 **Iš užsienio gydymo įstaigos turite gauti pažymą**, patvirtintą gydytojo parašu ir antspaudu. Pažymoje turi būti nurodyta paciento vardas, pavardė, gydymo trukmė, įvykio data, kreipimosi į gydymo įstaigą data, atlikti tyrimai bei nustatyta diagnozė.
- 3 Kreipkitės į mus su prašymu mokėti draudimo išmoką ir pateikite užsienio gydymo įstaigos pažymą (užpildykite prašymo formą [internetu](#)).



Negalėjote išvykti į suplanuotą kelionę?

Neįvykusios, nutrūkusios kelionės draudimas

- 1 Sužinoję apie neišvykimą, kelionės nutraukimą, **per 2 darbo dienas būtinai raštu informuokite kelionės organizatorius**, kelionės paslaugų teikėjus.
- 2 Taip pat turite atsiimti priklausančią pagal kelionės sutartį pinigų sumą, atsisakyti bilietų ir viešbučių rezervacijos.
- 3 **Gaukite pažymą arba raštą iš kelionės organizatorių, kelionės paslaugų teikėjų** apie jų grąžintiną pinigų sumą arba jų atsisakymą suteikti kompensaciją.
- 4 Skrydžio vėlavimo ar atšaukimo atveju, **kai netenkama prasmės vykti į suplanuotą kelionę**, reikalingas avialinijų oficialus raštas su nurodyta priežastimi arba laiškas iš jų oficialaus e. pašto.
- 5 Kreipkitės į mus su prašymu sumokėti draudimo išmoką ir pateikite kelionių organizatoriaus arba kelionių paslaugų teikėjų pažymą ar raštus (užpildykite prašymo formą [internetu](#)).



Jums vėlavo bagažas, jį praradote ar jis buvo sugadintas?

Bagažo draudimas

Jeigu bagažas prarastas, sugadintas ar užsienio oro uoste vėluoja daugiau kaip 6 val.:

- 1 **Nedelsdami kreipkitės į vežėją** (kelionių organizatorių, avialinijų arba oro uosto atstovą) ir gaukite dokumentą, patvirtinantį kreipimąsi (PIR forma).
- 2 **Gaukite vežėjo** (kelionių organizatoriaus, avialinijų arba oro uosto atstovo) **raštą**, kuriame būtų nurodytas bagažo pristatymo grafikas, faktinis pristatymo laikas, bagažo vėlavimo ar praradimo priežastys, vežėjo mokamos kompensacijos dydis ar atsisakymas suteikti tokią kompensaciją.
- 3 Išsaugokite turėtus nuostolius ar išlaidas patvirtinančius mokėjimo dokumentus.
- 4 Padarykite sugadinto bagažo nuotraukas.
- 5 Kreipkitės į mus su prašymu sumokėti draudimo išmoką ir pateikite aukščiau nurodytus dokumentus, raštus arba nuotraukas (užpildykite prašymo formą [internetu](#)).



Praradote užsienyje kelionės dokumentus?

Kelionės dokumentų draudimas

Praradus kelionės dokumentus:

- 1 **Nedelsdami kreipkitės į teisėsaugos institucijas**, kelionės organizatorius ar kitas kompetentingas įstaigas (pvz., ambasadas, konsulines įstaigas, migracijos tarnybas ir pan.) ir **gaukite raštą, patvirtinantį įvykį**.
- 2 Išsaugokite prarastų dokumentų ar jų dublikatų įsigijimo užsienyje pagrįstas išlaidas patvirtinančius dokumentus.
- 3 Kreipkitės į mus su prašymu mokėti draudimo išmoką (užpildykite prašymo formą [internetu](#)).



Vėlavo ar buvo atšauktas Jūsų skrydis?

Kelionės atidėjimo, atšaukimo draudimas. Kelionės jungties draudimas

- 1 Atidėję arba atšaukę kelionę, pavėlavę atvykti į persėdimo oro uostą, **privalote nedelsdami kreiptis į vežėją (kelionių organizatorių, avialinijų arba oro uosto atstovą) ir gauti raštą**, kuriame būtų nurodytas atvykimo ir išvykimo grafikas, faktinis atvykimo ir išvykimo laikas, neišvykimo arba vėlavimo priežastis, suteiktas alternatyvus transportas, mokamos kompensacijos dydis ar atsisakymas suteikti tokią kompensaciją.
- 2 Kreipkitės į mus su prašymu sumokėti draudimo išmoką ir pateikite vežėjo raštus (užpildykite prašymo formą [internetu](#)).



Padarėte nuostolį tretiesiems asmenims ar jų turtui?

Asmens civilinės atsakomybės draudimas

Jeigu kelionės metu padarėte žalą tretiesiems asmenims (kilnojamam ar nekilnojamam turtui, sveikatai ar gyvybei):

- 1 Nedelsdami kreipkitės į specialiąsias skubios pagalbos tarnybas (jei to reikalauja aplinkybės).
- 2 Surinkite įvykio faktą patvirtinančius dokumentus.
- 3 Jeigu įmanoma, padarykite sugadinimus įrodančias turto nuotraukas.
- 4 Nukentėjusiam asmeniui pateikite savo draudimo poliso numerį ir mūsų bendrovės kontaktus bei nurodykite kreiptis dėl žalos atlyginimo tiesiogiai į mus.
- 5 Apie įvykį ne vėliau kaip per 48 val. telefonu praneškite mums.
- 6 Pateikite mums visus su įvykiu susijusius dokumentus ir (arba) nuotraukas (užpildykite prašymo formą [internetu](#)).

Be mūsų raštiško pritarimo neturite teisės (išskyrus nuostolius iki 200 Eur) visiškai arba iš dalies pripažinti savo atsakomybę.



Negalite užsiimti sportine veikla ar sporto inventorius buvo prarastas, sugadintas arba vėluoja užsienyje?

Sporto veiklos ir inventorius draudimas

Jeigu kelionės metu dėl ūmios ligos ar traumos negalite užsiimti sportine veikla:

- 1 Nedelsdami kreipkitės į gydymo įstaigą užsienyje, kur bus suteikta būtinoji medicinos pagalba.
- 2 Kūno sužalojimas (trauma) turi būti registruotas užsienyje bei patvirtintas užsienio gydymo įstaigos dokumentais.
- 3 Iš užsienio gydymo įstaigos gaukite pažymą, patvirtintą gydytojo parašu ir antspaudu. Pažymoje turi būti nurodyta paciento vardas, pavardė, gydymo trukmė, įvykio data, kreipimosi į gydymo įstaigą data, atlikti tyrimai bei nustatyta diagnozė.
- 4 Išsaugokite turėtus nuostolius arba išlaidas patvirtinančius mokėjimo dokumentus (pvz., slidinėjimo paso kopiją, sporto inventorius nuomos sutartis, mokėjimo kvitus ir pan.).

Jeigu sportinis inventorius pristatomas pavėluotai arba prarandamas pervežamas registruotu bagažu oro transportu:

- 1 Nedelsdami kreipkitės į vežėją (kelionių organizatorių, avialinijų arba oro uosto atstovą) ir gaukite dokumentą, patvirtinantį kreipimąsi (PIR forma).
- 2 Gaukite vežėjo (kelionių organizatoriaus, avialinijų arba oro uosto atstovo) raštą, kuriame būtų nurodytas bagažo (sportinio inventorius) pristatymo grafikas, faktinis pristatymo laikas, bagažo vėlavimo ar praradimo priežastys, vežėjo mokamos kompensacijos dydis ar atsisakymas suteikti tokią kompensaciją.
- 3 Reikalinga pateikti sportinio inventorius nuomos išlaidas patvirtinančių dokumentus, sporto inventorius nuomos sutartį.
- 4 Išsaugokite turėtus nuostolius arba išlaidas patvirtinančius mokėjimo dokumentus.



Jeigu užsienyje buvo pavogtas sportinis inventorius, nedelsdami kreipkitės į teisėsaugos institucijas (pvz., policiją) ir gaukite įvykį patvirtinantį raštą.

Sportinio inventorius sugadinimo atveju padarykite sugadinimus įrodančias nuotraukas.

Visais atvejais:

- 1 išsaugokite pagrįstas išlaidas patvirtinančius dokumentus (pvz., sportinio inventorius vagystės, sugadinimo ar praradimo atveju – to inventorius vertę įrodančių dokumentus ir pan.);
- 2 išsaugokite užsienyje ar Lietuvoje remonto išlaidas patvirtinančius dokumentus;
- 3 kreipkitės į mus su prašymu sumokėti draudimo išmoką ir pateikite aukščiau nurodytus dokumentus (užpildykite prašymo formą [internetu](#)).

