

Mondial Assistance

Îngerul nostru păzitor
vă însoțește în orice călătorie

How can we help?



MONDIAL
ASSISTANCE

Valabil începând cu februarie 2015



**Vă întrebați cum putem fi oriunde, în orice moment,
cu toate resursele?**

Înainte să plecați la drum amintiți-vă că, din nefericire, sunt posibile o mulțime de situații dificile în care vă puteți afla. Se poate să fiți un turist care și-a pierdut bagajul sau poate un conducător auto care a provocat un accident cu o mașină închiriată în străinătate. Ați putea fi victima unui accident la schi sau poate v-ați pierdut locul de muncă și nu mai puteți călători.

Oricine ați fi, oriunde ați fi, noi suntem aici pentru a vă ajuta !

Mondial Assistance, parte a grupului Allianz, oferă de peste o jumătate de secol, ajutor și asistență asiguraților săi în toată lumea, 24 / 7, 365 de zile pe an.

4% din populația globală contează pe noi !

20
milioane
cazuri
procesate

50
milioane
apeluri
preluate

250
clienți
corporate

13.224
angajați

39
reprezentanțe

centre
operaționale pe
6
continente

mai mult de
58
limbi
străine

400.000
furnizori de
servicii

2 / 3
din angajați
sunt femei

MULTITRIP	Produs NOU	6
CLASIC		8
PREMIUM		10
WINTER SPORTS		12
STORNO		16
TRAVEL		18
BULGARIA	Produs NOU	20
AUTO ASISTENȚĂ		22
Comportament în caz de daună		25
Condiții Generale de Asigurare		28



Tarif Familie

Minigrup format din max. 2 persoane adulte și 5 copii minori (indiferent de gradul de rudenie).

Reduceri aplicate grupurilor



- de la 11 pachete identice 3%
- de la 21 pachete identice 5%
- de la 51 pachete identice 10%

Domeniul de valabilitate

Internațional: toate țările din lume (fără Coreea de Nord)

Europa:

Europa cuprinde, în detaliu, următoarele state și regiuni:

Albania, Algeria, Andora, Austria, Balearele, Belgia, Bosnia și Herțegovina, Bulgaria, Cehia, Ceuta (oraș, spaniol pe coasta Africii de Nord), Cipru, Cisordania, Croația, Danemarca, Egipt, Elveția, Estonia, Finlanda, Franța (fără regiunile de dincolo de mare), Țara Franz Joseph (grup de insule din partea nordică a Oceanului Atlantic), Fâșia Gaza, Georgia, Germania, Gibraltar, Grecia, Iordania, Iordania de Vest, Irlanda, Irlanda de Nord, Islanda, Israel, Italia, Insula Jan Mayen (Norvegia), Insula Bear (Norvegia), Insulele Azore, Insula Man, Insulele Canalului, Insulele Canare, Insulele Feroe fără Groenlanda, Insulele Shetland, Letonia, Liban, Libia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Madeira, Macedonia, Marea Britanie, Malta, Maroc (fără Sahara de Vest), Melilla (oraș spaniol pe coasta Africii de Nord), Moldova, Monaco, Muntenegru, Norvegia, Olanda, Orkney (arhipelag scoțian), Platoul Golan, Polonia, Portugalia, România, Rusia europeană (inclusiv Moscova și St. Petersburg), San Marino, Serbia, Siria, Slovacia, Slovenia, Spania, Spitzbergen (grup de insule administrat de Norvegia), Statul Vatican, Suedia, Tunisia, Turcia, Ucraina, Ungaria.

Explicarea pictogramelor



Sosirea cu întârziere la locul unde se efectuează concediul
Asigurare bagaje



Asigurare storno pentru bilete concert, evenimente



Răspundere civilă privată



Centrală de urgență 24 h



Asigurare medicală



Asigurare pentru accidente



Auto asistență



MULTITRIP + AUTO ASISTENȚĂ

MULTITRIP + AUTO ASISTENȚĂ + STORNO

24 h Centrala de urgență + 40 21 312 22 37

Asistență de urgență la nivel mondial 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Vă garantăm ajutor competent oriunde în lume, în caz de: îmbolnăvire, accident, pierderea documentelor de călătorie, pierderea mijloacelor de plată a călătoriei, solicitare a unui avocat sau a unui translator.

DETALIEREA SERVICIILOR

COSTURI MEDICALE

Costuri pentru tratamente ambulatorii, costuri de spitalizare
Transportul asiguratului la domiciliu, respectiv transportul de urgență, în caz de necesitate medicală sau după 3 zile de spitalizare

ACCIDENT

Costuri de căutare și salvare

ASIGURAREA BAGAJELOR DE CĂLĂTORIE

Costuri de despăgubire în caz de furt, jaf

Deteriorarea și pierderea bagajelor de călătorie în timpul transportului, din vina companiei de transport

Laptop, telefon mobil - asigurarea în caz de jaf

Laptop, telefon mobil - asigurarea în caz de deteriorare, pierdere în timpul transportului, din vina companiei de transport

Livrarea cu întârziere a bagajelor la locul unde se efectuează concediul (după 12 ore)

COSTURI PRIVIND CĂLĂTORIA DE ÎNTOARCERE CU REGIM SPECIAL

Cheltuieli pentru călătoria de întoarcere cu regim special

Costuri de repatriere a corpului neînsuflit al asiguratului, în caz de deces

REPETAREA CĂLĂTORIEI

Voucher pentru repetarea călătoriei după repatrierea cu aeroambulanța

AUTO ASISTENȚĂ

Reparație la fața locului sau transportul la cel mai apropiat service

Transportul acasă al persoanelor și autoturismului

Înnoptarea la hotel (max. 2 nopți)

Autoturism de înlocuire (max. 3 zile) / Taxi

MULTITRIP + AUTO ASISTENȚĂ - prima de asigurare

STORNO

Servicii turistice, bilete de intrare la concerte, evenimente, seminarii

Servicii turistice, bilete de intrare la concerte, evenimente, seminarii - motiv anulare - tratament ambulant

ÎNTRERUPEREA CĂLĂTORIEI

Restituibile sunt costurile pentru serviciile de călătorie rezervate și nefolosite

SOSIREA CU ÎNTÂRZIERE

Costuri de despăgubire în caz de pierdere fără vină a avionului la plecarea din țara de reședință, datorită întârzierii dovedite a mijlocului de transport public. Costuri în cazul sosirii cu întârziere pe aeroportul țării de reședință la întoarcerea în țară.

ASIGURAREA DE RĂSPUNDERE CIVILĂ PRIVATĂ PENTRU CĂLĂTORII

Pagube provocate persoanelor și obiectelor

Translator

Asistență juridică

MULTITRIP + AUTO ASISTENȚĂ + STORNO - prima de asigurare

* Produsele MULTITRIP sunt menționate pe poliță sub denumirea „RO - MULTITRIP TOP+AUTO ASISTENȚĂ Individual / Familie- 1411”, „RO - MULTITRIP TOP +AUTO ASISTENȚĂ+STORNO Individual / Familie- 1411 ”, respectiv „RO - MULTITRIP BASIC+AUTO ASISTENȚĂ Individual / Familie- 1411”, „RO - MULTITRIP BASIC+AUTO ASISTENȚĂ + STORNO Individual / Familie- 1411”. Domeniul de valabilitate: INTERNAȚIONAL. Număr de călătorii - multiple.



Sumele maxime asigurate (RON)

MULTITRIP TOP		MULTITRIP BASIC	
Individual	Familie *)	Individual	Familie *)

1.800.000

1.800.000

900.000

1.800.000

45.000

45.000

22.500

45.000

18.000

18.000

9.000

18.000

1.800

1.800

900

1.800

13.500

13.500

-

-

1.350

1.350

-

-

1.800

1.800

900

1.800

13.500

13.500

6.750

13.500

90.000

90.000

45.000

90.000

13.500

13.500

6.750

13.500

2.250

2.250

1.125

1.125

9.000

9.000

4.500

9.000

450

450

225

225

450 / 225

450 / 225

225 / 110

225 / 110

684 RON

833 RON

342 RON

639 RON

22.500

22.500

11.250

22.500

22.500

22.500

11.250
(franșiză 20%)

22.500
(franșiză 20%)

22.500

22.500

11.250

22.500

100 %

100 %

100 %

100 %

990 RON

1.139 RON

491 RON

945 RON

Sumele asigurate sunt menționate per eveniment. Durata maximă a unei călătorii: 42 zile. Serviciile de auto asistență sunt valabile numai în Europa (în sens geografic, exclusiv Turcia). Valabilitate: 365 zile. * Familii (definită diferit față de CGA): 2 părinți + 1-5 copii ai acestora, cu vârstă mai mică de 18 ani. O singură persoană se poate menționa în poliță pentru tariful individual. Se aplică doar acele paragrafe din CGA (01.02.2014), care se potrivesc pachetului de asigurare ales.



CLASIC *



24 h Centrala de urgență + 40 21 312 22 37

Asistență de urgență la nivel mondial 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Vă garantăm ajutor competent oriunde în lume, în următoarele situații: îmbolnăvire, accident, pierdere a documentelor de călătorie, pierdere a mijloacelor de plată a călătoriei, solicitare a unui avocat sau a unui translator.

DETAIEREA SERVICIILOR

Sumele max. asigurate (RON)

	INDIVIDUAL	FAMILIE
--	------------	---------

COSTURI DE SPITALIZARE

Costuri de spitalizare și tratamente medicale de urgență	210.000	420.000
Transportul asiguratului la domiciliu, respectiv transportul de urgență, în caz de necesitate medicală sau după 3 zile de spitalizare	100%	

COSTURI SUPLIMENTARE

Costuri de repatriere a corpului neînsușit al asiguratului, în caz de deces	100%	
Costurile de înmormântare a asiguratului la locul decesului	4.200	

ASIGURAREA BAGAJELOR DE CĂLĂTORIE

Costuri de despăgubire în caz de furt, jaf	1.050	2.100
Deteriorarea și pierderea bagajelor de călătorie în timpul transportului, din vina companiei de transport	420	840

ACCIDENT

Compensație în caz de invaliditate	42.000	
Costuri de căutare și salvare	21.000	

ASIGURAREA DE RĂSPUNDERE CIVILĂ PRIVATĂ PENTRU CĂLĂTORII

Pagube provocate persoanelor și obiectelor	420.000	
--	---------	--



Prime (RON)

4 ZILE	10 ZILE	17 ZILE	31 ZILE	62 ZILE	93 ZILE
--------	---------	---------	---------	---------	---------

EUROPA INDIVIDUAL

32	38	47	53	111	210
----	----	----	----	-----	-----

EUROPA FAMILIE

85	95	111	138	233	443
----	----	-----	-----	-----	-----

INTERNAȚIONAL INDIVIDUAL

42	58	74	95	164	313
----	----	----	----	-----	-----

INTERNAȚIONAL FAMILIE

127	138	144	191	609	1.157
-----	-----	-----	-----	-----	-------

Perioada maximă asigurată este de 93 zile/călătorie (nu se pot încheia polițe în prelungire).

Plecați într-un city break sau într-o călătorie de afaceri?

Nu uitați că puteți încheia asigurarea de călătorie Clasic, pentru a putea conta pe ajutorul Mondial Assistance, în cazul unei îmbolnăviri, a pierderii sau deteriorării bagajului de călătorie sau în cazul în care ați provocat fără voie daune persoanelor sau obiectelor.

Se aplică doar acele paragrafe din CGA care fac referire la serviciile incluse în pachetul - CLASIC.
* Produsul CLASIC este menționat pe poliță sub denumirea "RO Pachet Protecție de Călătorie - Classic individual/familie 1501"

Ne rezervăm dreptul de a aduce modificări conținutului serviciilor și primelor oferite.





PREMIUM *



24 h Centrala de urgență + 40 21 312 22 37

Asistență de urgență la nivel mondial 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Vă garantăm ajutor competent oriunde în lume, în următoarele situații: îmbolnăvire, accident, pierdere a documentelor de călătorie, pierdere a mijloacelor de plată a călătoriei, solicitare a unui avocat sau a unui translator.

DETALIEREA SERVICIILOR	Sumele max. asigurate (RON)	
	INDIVIDUAL	FAMILIE

ÎNTRERUPEREA CĂLĂTORIEI

Restituibile sunt costurile pentru servicii de călătorie rezervate și nefolosite	8.400	12.600
--	-------	--------

COSTURI DE SPITALIZARE

Costuri de spitalizare și tratamente medicale de urgență	420.000	840.000
Costuri pentru tratamente medicale de urgență, în cazul acutizării unei boli cronice	42.000	
Transportul asiguratului la domiciliu, respectiv transportul de urgență, în caz de spitalizare, necesitate medicală sau după 3 zile de spitalizare	100%	
Transportul asiguratului, respectiv transportul de urgență în cazul bolilor cronice, care devin pe neașteptate acute	84.000	

COSTURI SUPLEMENTARE

Costuri de repatriere a corpului neînsușit al asiguratului, în caz de deces	100%	
Costurile de înmormântare a asiguratului la locul decesului	21.000	
Costuri suplimentare cu privire la călătorie	100%	

SOSIREA CU ÎNTÂRZIERE LA LOCUL UNDE SE EFECTUEAZĂ CONCEDIU

Costuri de despăgubire în caz de pierdere fără vină a avionului, din cauza întârzierii dovedite a mijlocului de transport public Sosirea cu întârziere la aeroport	100%	
---	------	--

ASIGURAREA BAGAJELOR DE CĂLĂTORIE

Costuri de despăgubire în caz de furt, jaf	4.200	8.400
Deteriorarea și pierderea bagajelor de călătorie în timpul transportului, din vina companiei de transport	420	840
Livrarea cu întârziere a bagajelor la destinația unde se efectuează concediul	420	840

ACCIDENT

Compensație în caz de deces	42.000	
Compensație în caz de invaliditate	84.000	
Costuri de căutare și salvare	42.000	

ASIGURAREA DE RĂSPUNDERE CIVILĂ PRIVATĂ PENTRU CĂLĂTORII

Pagube provocate persoanelor și obiectelor	840.000	
--	---------	--



Prime (RON)

4 ZILE	10 ZILE	17 ZILE	31 ZILE	62 ZILE	93 ZILE
EUROPA INDIVIDUAL					
64	74	96	106	217	413
EUROPA FAMILIE					
170	186	222	271	461	876
INTERNAȚIONAL INDIVIDUAL					
85	117	144	186	329	624
INTERNAȚIONAL FAMILIE					
254	276	286	381	689	1.309

Perioada maximă asigurată este de 93 zile/călătorie (nu se pot încheia polițe în prelungire).

Vă doriți o călătorie de vis într-o destinație exotică, plecați în luna de miere, călătoriți alături de copii sau sunteți o persoană în vârstă?

Pachetul Premium vă poate oferi siguranța necesară pentru o vacanță reușită.

Asigurarea medicală, protecția în cazul acutizării unei boli cronice, asigurarea de bagaje, protecția în cazul întreruperii călătoriei sau sosirii cu întârziere la destinația de vacanță, costurile suplimentare (biletul de avion de întoarcere, costurile de transport pentru deplasarea unei rude în cazul unei spitalizări) sau asigurarea de răspundere civilă privată sunt doar câteva argumente pentru alegerea unui pachet de protecție complex.

Se aplică doar acele paragrafe din CGA care fac referire la serviciile incluse în pachetul - PREMIUM.
* Produsul PREMIUM este menționat pe poliță sub denumirea "RO Pachet Protecție de Călătorie - Premium individual/familie 1501"

Ne rezervăm dreptul de a aduce modificări conținutului serviciilor și primelor oferite.



WINTER SPORTS *

24 h Centrala de urgență + 40 21 312 22 37

Asistență de urgență la nivel mondial 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Vă garantăm ajutor competent oriunde în lume, în următoarele situații: imbolnăvire, accident, pierdere a documentelor de călătorie, pierdere a mijloacelor de plată a călătoriei, solicitare a unui avocat sau a unui translator.

DETALIEREA SERVICIILOR	Sumele max. asigurate (RON)	
	INDIVIDUAL	FAMILIE

ÎNTRERUPEREA CĂLĂTORIEI		
Restituibile sunt costurile pentru serviciile de călătorie rezervate și nefolosite	4.200	6.300

COSTURI DE SPITALIZARE		
Costuri de spitalizare și tratamente medicale de urgență	200.000	400.000

Costuri pentru tratamente medicale de urgență, în cazul acutizării unei boli cronice	42.000	
--	--------	--

Transportul asiguratului la domiciliu, respectiv transportul de urgență, în caz de necesitate medicală sau după 3 zile de spitalizare	100%	
---	------	--

Transportul asiguratului, respectiv transportul de urgență în cazul bolilor cronice, care devin pe neașteptate acute	84.000	
--	--------	--

COSTURI SUPLEMENTARE

Costuri de repatriere a corpului neînsoțit al asiguratului, în caz de deces	20.000	
---	--------	--

Costurile de înmormântare a asiguratului la locul decesului	20.000	
---	--------	--

Costuri suplimentare cu privire la călătorie	100%	
--	------	--

SOSIREA CU ÎNTÂRZIERE LA LOCUL UNDE SE EFECTUEAZĂ CONCEDIUL

Costuri de despăgubire în caz de pierdere fără vină a avionului, din cauza întârzierii dovedite a mijlocului de transport public Sosirea cu întârziere la aeroport	100%	
---	------	--

ASIGURAREA BAGAJELOR DE CĂLĂTORIE

Costuri de despăgubire în caz de furt, jaf	4.200	8.400
--	-------	-------

Deteriorarea și pierderea bagajelor de călătorie în timpul transportului, din vina companiei de transport	420	840
---	-----	-----

Livrarea cu întârziere a bagajelor la destinația unde se efectuează concediul	420	840
---	-----	-----

ACCIDENT

Compensație în caz de deces	42.000	
-----------------------------	--------	--

Compensație în caz de invaliditate	84.000	
------------------------------------	--------	--

Costuri de căutare și salvare	42.000	
-------------------------------	--------	--

ASIGURAREA DE RĂSPUNDERE CIVILĂ PRIVATĂ PENTRU CĂLĂTORII		
Pagube provocate persoanelor și obiectelor	100.000	

ASIGURAREA DE SCHI

Voucher pentru repetarea călătoriei după repatrierea cu aeroambulanță	2.000	
---	-------	--

Compensație în caz de furt, pierdere sau deteriorare a echipamentului de schi personal sau închiriat	2.100 echipament de schi personal 1.050 echipament de schi închiriat	
--	---	--

Echipament de schi livrat cu întârziere - compensație pentru procurarea altui echipament	1.050	
--	-------	--

Închiderea părții - Închiderea a mai mult de 50% din părțile din zona de schi în care se efectuează concediul (în timpul sezonului de schi)	RON 84 /pe zi - max.588	
---	-------------------------	--

Imposibilitatea accesului la destinația de vacanță sau înapoi la domiciliu din cauza avalanșelor	1.680	
--	-------	--



Prime (RON)

4 ZILE	10 ZILE	17 ZILE	31 ZILE	62 ZILE
--------	---------	---------	---------	---------

EUROPA INDIVIDUAL

149	170	220	243	496
-----	-----	-----	-----	-----

EUROPA FAMILIE

392	423	507	624	1.059
-----	-----	-----	-----	-------

INTERNAȚIONAL INDIVIDUAL

191	264	323	423	751
-----	-----	-----	-----	-----

INTERNAȚIONAL FAMILIE

582	636	751	879	1.589
-----	-----	-----	-----	-------

Perioada maximă asigurată este de 62 zile/călătorie (nu se pot încheia polițe în prelungire).

Iubiți iarna și vă relaxează practicarea sporturilor de iarnă?

Se poate întâmpla să primiți cu întârziere bagajul, să pierdeți sau să deteriorați echipamentul de schi închiriat, să suferiți o accidentare sau să accidentați fără voie o altă persoană.

Pentru toate aceste situații, pachetul cu protecții multiple Winter Sports este garanția pentru o vacanță relaxantă la schi.

Se aplică doar acele paragrafe din CGA care fac referire la serviciile incluse în pachetul - WINTER SPORTS.

* Produsul WINTER SPORTS este menționat pe poliță sub denumirea "RO Pachet Protecție de Călătorie - Winter Sports individual/familie 1501"

Ne rezervăm dreptul de a aduce modificări conținutului serviciilor și primelor oferite.

Pachete de asigurare cu protecție în cazul anulării călătoriei

Întrebări frecvente

De ce am nevoie de protecție storno?

- Pentru că există situații în care pur și simplu nu puteți pleca în călătorie având o problemă medicală, daune elementare sau un caz de urgență care vă obligă să rămâneți acasă, chiar dacă vă gândiți că puteți călători oricum, indiferent ce se întâmplă.
- Pentru că în cele mai multe cazuri evenimentele neprevăzute se întâmplă cu puțin timp înaintea plecării în călătorie, situație în care costurile de anulare sunt adesea de 85-100% din prețul călătoriei.
- Pentru că o rudă se poate îmbolnăvi, este necesară prezența dumneavoastră acasă și nu mai puteți călători, chiar dacă vă gândiți că nu aveți nevoie de asigurare pentru că, până acum, nu vi s-a întâmplat niciodată nimic.

Ce produs cu protecție în cazul anulării călătoriei trebuie să aleg?

Trebuie să alegeți produsul de asigurare cu protecție în cazul anulării călătoriei, cel mai potrivit nevoii dumneavoastră de protecție.

- Produsul Storno este un pachet complex cu o multitudine de evenimente asigurate pentru a vă proteja atât în cazul anulării, cât și în cazul întreruperii călătoriei.
- Produsul Travel include pe lângă protecția storno atât protecție medicală pe durata călătoriei, costuri de căutare și salvare, cât și compensație în caz de invaliditate și deces.



- În cazul în care efectuați mai multe călătorii în decursul unui an, puteți opta pentru produsul Multitrip ce poate fi optimizat și cu protecție în cazul anulării călătoriei.

Când trebuie încheiată o poliță cu protecție storno?

Încheierea asigurării și plata primei pentru pachetele de asigurări cu protecție storno trebuie să se efectueze în ziua rezervării călătoriei. În cazul în care încheierea asigurării se face mai târziu, vor fi asigurate numai acele evenimente care au loc începând cu a 10-a zi după încheierea asigurării (excepții: accident, deces, eveniment elementar).

- Dacă încheierea asigurării are loc într-un interval de timp mai scurt de 31 de zile înaintea de începerea călătoriei, protecția storno va fi acordată numai dacă încheierea asigurării și rezervarea călătoriei se vor face concomitent.
- În caz contrar începând cu 30 de zile înainte de începerea călătoriei asigurarea cu protecție storno nu mai poate fi încheiată ulterior.

Câte persoane pot fi coasigurate?

Până la 7 persoane pot beneficia de protecție simultană în cazul anulării călătoriei.

Ce trebuie să faceți în cazul în care sunteți nevoiți să anulați călătoria?

Orice anulare trebuie să fie anunțată în scris la Mondial Assistance (office.ro@mondial-assistance.at) și la oficiul pentru rezervări (agenția de turism), în termen de 48 de ore, respectiv 2 zile lucrătoare, de la apariția evenimentului asigurat.





STORNO *



DETALIEREA SERVICIILOR	Sumele max. asigurate (RON)	
	INDIVIDUAL	FAMILIE

ANULAREA CĂLĂTORIEI

Restituibile sunt costurile de stornare, în cazul neînceperii călătoriei (din cauza unui motiv existent în condițiile de asigurare)	42.000	42.000
Restituibile sunt eventualele participări personale la costuri pentru asigurările de stornare incluse deja în prețul călătoriei	42.000	42.000

ÎNTRERUPEREA CĂLĂTORIEI

Restituibile sunt costurile pentru serviciile de călătorie rezervate și nefolosite	42.000	42.000
--	--------	--------

Prețul călătoriei până la (RON)	Prima (RON)	Prețul călătoriei până la (RON)	Prima (RON)	Prețul călătoriei până la (RON)	Prima (RON)
960	36	5.760	216	19.200	721
1.440	54	7.200	270	24.000	901
2.500	95	8.640	324	28.800	1.081
3.000	114	10.080	378	33.600	1.262
3.500	133	11.520	433	38.400	1.442
4.000	152	12.960	487	42.000	1.577
4.500	171	14.400	541		

Pentru pachete turistice a căror valoare este mai mare de 42.000 RON, vă rugăm să vă adresați service center-ului Mondial Assistance tel: 021.312.22.36/38, office.ro@mondial-assistance.at.

Nu ezitați să încheiați asigurarea Storno pentru a vă proteja investiția în pachetul turistic, atât înainte de plecare, în cazul anulării călătoriei, cât și după plecare, în cazul în care o situație neprevăzută conform Condițiilor Generale de Asigurare vă obligă să vă întrerupeți călătoria.



EVENIMENTE ASIGURATE - ANULAREA CĂLĂTORIEI

- Îmbolnăvirea gravă bruscă, reacții adverse la vaccinuri (numai în cazul injecțiilor prescrise), vătămarea cauzată de un accident sau decesul persoanei asigurate.
- Îmbolnăvirea gravă bruscă, vătămarea gravă bruscă sau decesul uneia dintre următoarele persoane: soț/soție sau partenerul de viață (buletin de înscriere în evidența populației de min. 3 luni); părinții (părinți vitregi, socrii, bunici); copiii (copii vitregi, gineri, nepoți); frații și surorile, cumnații sau cumnatele; altă persoană specificată nominal în polița (ex. bona).
- Înrăutățirea gravă bruscă a unei suferințe (boli cronice) a persoanei asigurate, conform Condițiilor Generale de Asigurare.
- Sarcina este un eveniment asigurat dacă este constatată și confirmată medical după încheierea asigurării.
- Concedierea neașteptată de către angajator.
- Înaintarea acțiunii de divorț de către partenerul de căsătorie al persoanei asigurate.
- Nepromovarea unei clase terminale sau a bacalaureatului.
- În cazul a până la 7 persoane specificate într-o poliță, care au rezervat împreună călătoria (indiferent de gradul de rudenie), este vorba despre un caz asigurat chiar și în situația în care un anumit motiv, dintre cele menționate în Condițiile Generale de Asigurare, intervine numai pentru una dintre aceste 7 persoane.
- În cazul în care daunele elementare sau furturile prin spargere influențează grav proprietatea persoanei asigurate, iar în urma acestor evenimente prezența persoanei asigurate este indispensabilă.
- Concentrarea pentru serviciul militar de bază sau pentru serviciul civil în locul serviciului militar.



Se aplică doar acele paragrafe din CGA care fac referire la serviciile incluse în pachetul - STORNO.
* Produsul STORNO este menționat pe poliță sub denumirea: "RO Asigurarea costurilor de stornare 1501".
Ne rezervăm dreptul de a aduce modificări conținutului serviciilor și primelor oferite.

TRAVEL *

24 h Centrala de urgență + 40 21 312 22 37

Asistență de urgență la nivel mondial 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Vă garantăm ajutor competent oriunde în lume, în următoarele situații: îmbolnăvire, accident, pierdere a documentelor de călătorie, pierdere a mijloacelor de plată a călătoriei, solicitare a unui avocat sau a unui translator.

DETALIEREA SERVICIILOR	Sumele max. asigurate (RON)
ANULAREA CĂLĂTORIEI	
Restituibile sunt costurile de anulare, în cazul neînceperii călătoriei	21.000 / călătorie

COSTURI DE SPITALIZARE	
Costuri de spitalizare și tratamente medicale de urgență, repatriere în caz de deces	126.000 / individual
Transportul asiguratului la domiciliu, respectiv transportul de urgență, în caz de necesitate medicală sau după 3 zile de spitalizare	126.000 / individual

ACCIDENT	
Compensație în caz de deces, invaliditate	42.000 / eveniment
Costuri de căutare și salvare	21.000 / eveniment

Indiferent de destinația pe care o alegeți, pachetul Travel este alegerea perfectă asigurându-vă protecție atât în cazul anulării călătoriei, cât și în situația unei îmbolnăviri sau accidentări pe parcursul călătoriei.

Pachetul Travel include protecție simultană la anulare pentru până la 7 persoane.



EVENIMENTE ASIGURATE - ANULAREA CĂLĂTORIEI

Pentru produsul Travel, diferit față de evenimentele asigurate menționate în Condițiile Generale de Asigurare, sunt asigurate doar aceste evenimente:

Îmbolnăvire gravă bruscă, accident sau decesul persoanei asigurate sau a uneia dintre următoarele persoane: soț/soție, copii, părinți, nepoți bunicilor, frați sau surori. În cazul a până la 7 persoane specificate într-o poliță, care au rezervat împreună o călătorie, este vorba despre un caz asigurat chiar și în situația în care unul din motivele enumerate intervine numai pentru una dintre aceste 7 persoane.

În cazul unui eveniment asigurat, în legătură cu aceeași călătorie, pot fi ridicate pretenții de despăgubire din partea mai multor persoane asigurate, până la concurența sumei maxime de 21.000 RON.

Concedierea neașteptată de către angajator.

În cazul în care daunele elementare sau furturile prin spargere influențează grav proprietatea persoanei asigurate, iar în urma acestor evenimente prezența persoanei asigurate este indispensabilă.

Primirea de către Asigurat a unei citații de prezentare la tribunal, la un termen stabilit în perioada călătoriei.



Durata sejurului	Prima (RON)
EUROPA / INTERNAȚIONAL	INDIVIDUAL
4 ZILE	42
10 ZILE	47
17 ZILE	58
31 ZILE	85
62 ZILE	132
93 ZILE	249

Perioada maximă asigurată este de 93 zile/călătorie (nu se pot încheia polițe în prelungire).

Se aplică doar acele paragrafe din CGA care fac referire la serviciile incluse în pachetul - TRAVEL.
* Produsul TRAVEL este menționat pe poliță sub denumirea: "RO Pachet Protecție de Călătorie - Travel 1501".
Ne rezervăm dreptul de a aduce modificări conținutului serviciilor și primelor oferite.



BULGARIA

24 h Centrala de urgență + 40 21 312 22 37

Asistență de urgență la nivel mondial 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Vă garantăm ajutor competent oriunde în lume, în caz de: îmbolnăvire, accident, pierderea documentelor de călătorie, pierderea mijloacelor de plată a călătoriei, solicitare a unui avocat sau a unui translator.

Sumele maxime asigurate (RON)

DETALIEREA SERVICIILOR	BULGARIA CLASIC	BULGARIA PREMIUM
Costuri pentru tratamente ambulatorii	2.200	2.200
Costuri medicale de spitalizare	2.200	4.400
Costuri pentru intervenții chirurgicale	4.400	4.400
Costuri pentru medicamentele prescrise de medicul de la fața locului	2.200	4.400
Costuri pentru tratamentele stomatologice de urgență	900	900
Transportul asiguratului la domiciliu, în caz de necesitate medicală. Costuri de repatriere a corpului neînsuflăit al asiguratului, în caz de deces	4.400	4.400
Costuri pentru transportul cu ambulanța până la cel mai apropiat spital	2.200	4.400
Costuri pentru ochelari de vedere înlocuitori, în caz de accident	650	650
Franșiză	90	45
Suma maximă asigurată pentru toate serviciile incluse	18.000	22.000

Domeniul de valabilitate: Bulgaria



Prime (RON)

Nr. ZILE	BULGARIA CLASIC	BULGARIA PREMIUM
4 zile	10	11
10 zile	15	18
17 zile	25	30
31 zile	40	50

De câte ori vi s-a întâmplat ca drumul de pe plajă până în camera de hotel să pară mult prea mare?

Acum, imaginați-vă că trebuie să mergeți până în România, în plină zi de plajă, pentru o vizită de urgență la un medic, pentru că tocmai ați făcut o insolăție severă.

Chiar dacă nu este o destinație foarte îndepărtată de România, în caz de urgență medicală distanța și timpul până la cel mai apropiat spital sunt esențiale.



Se aplică doar acele paragrafe din CGA (01.02.2014), care se potrivesc pachetului de asigurare ales.
* Produsele BULGARIA sunt menționate pe poliță sub denumirea „ RO – BULGARIA CLASIC Individual – 1501 ” respectiv „ RO – BULGARIA PREMIUM Individual – 1501 ”
Ne rezervăm dreptul de a aduce modificări conținutului serviciilor și primelor oferite.



AUTO ASISTENȚĂ *



24 h Centrala de urgență + 40 21 312 22 37

Asistență de urgență 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an, oriunde în Europa

SERVICII INCLUSE	Sumele max.asigurate (RON)
Reparație la fața locului sau transportul la cel mai apropiat service	1.500
Transportul acasă al persoanelor și autoturismului	5.900

sau în cazul continuării călătoriei

Înnoptarea la hotel	380 noapte/cameră (max. 2 nopți)
sau	
Autoturism de înlocuire	300 (max .2 zile)

EVENIMENTE ASIGURATE

Accident, pană sau furtul autovehiculului

ACOPERIRE

Europa (exclusiv Turcia)

Prime (RON)

4 ZILE	8 ZILE	12 ZILE	16 ZILE	31 ZILE
23	39	60	77	138

Perioada maximă asigurată este de 31 zile/călătorie (nu se pot încheia polițe în prelungire).

Pentru a putea beneficia de servicii este obligatorie informarea centralei pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 de ore în caz de pană, avarie sau furtul autovehiculului.



MENȚIUNI SPECIALE PENTRU PRODUSUL AUTO ASISTENȚĂ

ÎNCHEIEREA POLIȚEI DE ASIGURARE / PERIOADA ASIGURATĂ

Protecția prin asigurare începe odată cu încheierea poliței de asigurare și plata primei de asigurare.

VEHICULELE ASIGURATE

Protecția prin asigurare se extinde asupra autoturismelor, motocicletelor, locuințelor mobile (rulote, vehicule - locuință) și vehiculelor combi având până la 9 locuri, care nu sunt folosite în scop comercial, sunt înmatriculate pe numele persoanei asigurate (nu mașini închiriate) și nu au o vechime mai mare de 10 ani.

PERSOANELE ASIGURATE

În afara persoanei asigurate, sunt asigurate și persoanele care se află în vehiculul asigurat în momentul producerii penei, avariei sau accidentului.

DOMENIUL DE VALABILITATE AL ASIGURĂRII

Protecția prin asigurare este valabilă pentru evenimentele care survin pe teritoriul Europei în sens geografic, la o distanță mai mare de 50 de km de localitatea de domiciliu a persoanei asigurate, în timpul unei călătorii a persoanei asigurate, pentru care aceasta a rezervat cel puțin o înnoptare. Serviciile: autoturism închiriat sau înnoptarea la hotel nu pot fi combinate cu transportul acasă al persoanelor și autoturismului sau continuarea călătoriei.

EVENIMENTELE NEASIGURATE

Pe lângă excluderile specificate în cadrul Condițiilor Generale de Asigurare pentru toate ramurile domeniului, protecția prin asigurare nu există:

- în cazul în care avariile se produc ca urmare a întreținerii defectuoase a vehiculului;
- în cazul în care deficiențele vehiculului, care au dus la producerea avariei, au existat și/sau au putut fi recunoscute încă de la începutul călătoriei;
- în cazul în care remedierea defectelor este rezolvată de către însăși persoana asigurată.

Se aplică doar acele paragrafe din CGA care fac referire la serviciile incluse în pachetul - AUTO ASISTENȚĂ.

* Produsul AUTO ASISTENȚĂ este menționat pe poliță sub denumirea: "RO Pachet Protecție de Călătorie - Auto Assistance 1501"

Ne rezervăm dreptul de a aduce modificări conținutului serviciilor și primelor oferite.



Valorile noastre



Încredere

Încredere

Satisfacția clientului este principalul motiv pentru care partenerii noștri au încredere în noi. Onorăm întotdeauna serviciile și protecția promise consumatorilor. Gradul ridicat de fiabilitate, o rețea practică, dar mai ales inițiativa și profesionalismul nostru, justifică această încredere și ne crează suportul necesar pentru a oferi siguranță milioanei de oameni.



Siguranță

Siguranță

Suntem acolo atunci când aveți nevoie. Oferim rapid și personalizat grijă, încredere și dedicare. Suntem în permanență atenți la nevoile clienților noștri și depunem continuu eforturi pentru a găsi cea mai bună soluție pentru fiecare în parte.



Rețea internațională

Rețea internațională

Pentru clienții noștri, suntem 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an la un click distanță. Dezvoltăm continuu relația cu partenerii și clienții noștri deoarece succesul lor este și succesul nostru. Atât la nivel național cât și la nivel internațional suntem în permanență conectați cu toți colaboratorii noștri, fiind în măsură să acționăm non-stop în întreaga lume. Toți angajații și colaboratorii Mondial Assistance acționează în baza aceluiași principiu: ajutor în caz de urgență la nivel global. Oferim rapid, flexibil și personalizat, servicii și ajutor în toate cazurile de urgență, indiferent de teritoriu și naționalitate.



Inițiativă

Inițiativă

Pentru a dezvoltă produse și servicii inovatoare, anticipăm nevoile clienților noștri. În acest sens, ne îmbunătățim continuu factorii de succes: extindem permanent rețelele de colaboratori, facilitând astfel evoluția tehnologică și creștem continuu numărul angajaților noștri.



Profesionalism

Profesionalism

Dorim să dezvoltăm o piață a serviciilor de asistență la cele mai înalte standarde, oferind în același timp prețuri foarte atractive. Ne ajutam astfel partenerii să rămână competitivi prin optimizarea costurilor, în vederea creșterii constante a numărului de clienți. Acest lucru ne crează o bază solidă și durabilă în perspectiva evoluției companiei, oferă încredere acționarilor noștri și asigură locuri de muncă de lungă durată. Toate acestea sunt premisele performanței și disponibilității noastre deosebite.



Cum procedați în caz de daună?

Evenimente de natură medicală în străinătate și cazurile de întrerupere a călătoriei

Centrala de urgență a societății Mondial Assistance, trebuie anunțată în maxim 24h de la producerea evenimentului. Centrala este disponibilă 24/24h.

În cazul necesității întreruperii călătoriei, **anunțul se va face obligatoriu înainte de a se întrerupe călătoria.**

Datele de contact ale centralei de urgență Mondial Assistance, 24/24h:

Telefon: +40 21 312 22 37,
Fax: +43-1/525 03-888,
E-mail: assistance@allianz-assistance.at



Vă rugăm să rețineți că fără notificarea imediată a asigurătorului, nu mai puteți înainta pretențiile dumneavoastră de preluare a costurilor de către asigurare.

Evenimente care impun anularea călătoriei

Orice anulare trebuie anunțată în scris asigurătorului și oficiului de rezervări (agenția de turism), în termen de maxim 48 de ore, respectiv 2 zile lucrătoare, de la data primei apariții a evenimentului asigurat.

Orice daună produsă trebuie justificată în baza documentelor originale.

De aceea, vă rugăm păstrați cu atenție toate documentele care pot fi necesare pentru dovedirea daunelor și să le trimiteți (în original) împreună cu polița de asigurare asigurătorului, AGA International S.A., astfel încât să se evite întârzierea prelucrării dosarului dumneavoastră de daună.

Ce documente vă sunt solicitate pentru prelucrarea unui dosar de daună?

Documente necesare în cazul anulării călătoriei:

- polița de asigurare și formularul de daună, completat în întregime, în original;
- documente privind rezervarea serviciilor turistice: confirmarea rezervării de la furnizorul final de servicii, contract servicii turistice, factură, chitanță, voucher cazare, bilet avion, etc;
- documente privind anularea serviciilor turistice de la furnizorul final de servicii și linia aeriană;
- documentele care se referă la eveniment (accident, deces, îmbolnăvire gravă bruscă, concediere, etc.): documentele medicale detaliate, inclusiv antecedentele medicale, certificatul medical din partea medicului de familie cu înregistrările din ultimele 12 luni; copie certificat deces; dovada concedierii, alte documente care fac dovada producerii evenimentului.

Vă rugăm să aveți în vedere că depunerea documentelor solicitate în set complet va asigura prelucrarea rapidă a cazului de daună. În situația în care documentele sunt transmise incomplet, timpul de așteptare pentru soluționarea cazului de daună se prelungește.

Documente necesare privind evenimentele legate de bagajele de călătorie:

- Livrarea cu întârziere:
polița de asigurare și formularul de daună în original; biletul de avion, respectiv cartea de îmbarcare în original; comunicarea originală a evenimentului din partea liniei aeriene, respectiv din partea transportatorului; dovada sosirii cu întârziere (mai mare de 12 ore) din partea transportatorului; facturile originale, respectiv actele justificative originale ale cumpărăturilor în compensație, conform produsului de asigurare ales (Premium – Winter Sports);
- Pierderea bagajului:
polița de asigurare și formular de daună în original; biletul de avion, respectiv cartea de îmbarcare în original; declarație privind conținutul bagajului și menționarea vechimii, mărcii și prețului de achiziție (factura în original, dacă există); comunicarea originală a pagubelor din partea transportatorului;
- Furt bagaj:
polița de asigurare și formular de daună în original; biletul de avion, respectiv cartea de îmbarcare în original; declarație privind producerea evenimentului, conținutul bagajului și menționarea vechimii, mărcii și prețului de achiziție (factura în original dacă există); înștiințarea polițienească în original din partea oficiului competent pentru siguranța în caz de jaf sau furt; chitanțele originale pentru reprocurarea documentelor furate;
- Deteriorare bagaj:
polița de asigurare și formularul de daună în original; biletul de avion, respectiv cartea de îmbarcare în original; comunicarea originală a pagubelor din partea transportatorului sau aeroportului; actele justificative originale (facturi de achiziție, facturi pentru servicii de reparații; imagini (fotografii) cu bagajul deteriorat.

Documente necesare pentru costurile medicale de urgență:

- polița de asigurare și formular de daună în original; confirmarea



rezervării din partea organizatorului de călătorii (voucher cazare, bilet avion); raportul medical cu numele pacientului, diagnosticul, datele referitoare la tratament, durata și gradul incapacității de muncă, respectiv durata și gradul invalidității (dacă este cazul); factura și dovada plății costurilor medicale (în original); constatările medicale pe baza cărora se confirmă necesitatea transportării bolnavului (dacă a fost cazul); alte facturi sau acte justificative originale solicitate în vederea compensației.

Documente necesare pentru - Întreruperea călătoriei / călătoria de întoarcere cu regim special:

- polița de asigurare și formular de daună în original; confirmarea rezervării din partea organizatorului de călătorii (contract servicii turistice, factură, chitanță, voucher cazare, bilet avion); confirmarea întreruperii călătoriei din partea însoțitorului de grup (ghidului); confirmarea touroperatorului cu privire la costurile serviciilor de călătorie rezervate și nefolosite care nu pot fi restituite; documente care fac dovada evenimentului: raportul medical (cu numele pacientului, diagnosticul, precum și cu date referitoare la tratament), inclusiv confirmarea scrisă a medicului de la fața locului care a dispus întreruperea călătoriei sau certificat de deces (dacă este cazul).

În vederea deschiderii dosarului de daună și a prelucrării cât mai rapide a acestuia, vă rugăm să ne transmiteți documentele la următoarea adresă de corespondență:

Calea Floreasca nr 169, Corp P1, etaj 2, camera 2, sector 1, București, România

Pentru mai multe informații, nu ezitați să ne contactați.

AGA International S.A.

Filiala pentru Austria

Pottendorfer StraÙe 25-27 A-1120 Wien

Austria

Leistungsabteilung

schaden@allianz-assistance.at

Adresa de corespondență:

Calea Floreasca nr 169, Corp P1, etaj 2, camera 2, sector 1, București, România

Tel/Fax: +40 21 312 22 36; +40 21 312 22 38

office.ro@mondial-assistance.at

Telefon: +40 21 312 22 37, Fax: +43-1/525 03-888,

e-mail: assistance@allianz-assistance.at

CONDIȚII GENERALE DE ASIGURARE (CGA) valabile începând cu data de 01.02.2014

AGA INTERNATIONAL S.A, Filiala Austria,
Pottendorfer Straße 25-27, 1120 Viena, Tel.: +43 1 525 03-7, Fax: +43 1 525 03-999
Date bancare: UNICREDIT ȚIRIAC BANK, SWIFT CODE — BACXROBU, cont: R055 BACX 0000
0005 0977 4000 — RON Tribunalul comercial Viena; Anuarul societăților comerciale FN 100329, Nr.
registriului de prelucrare a datelor: 0465798; Nr. de identificare al impozitului pe cifra de afaceri: ATU
15366609.

Adresă de corespondență:

Tel. / Fax: +40-21/312.22.36 / 38,

E-mail: office.ro@mondial-assistance.at, www.mondial-assistance.ro

Sunt valabile doar acele paragrafe din CGA care se potrivesc pachetelor de asigurare alese.

Normele legislative în vigoare sunt cele ale dreptului austriac.

Condiții generale pentru toate ramurile domeniului

I. Evenimentele asigurate

Evenimentele asigurate specificate în ramurile individuale ale domeniului de asigurări sunt menționate în mod taxativ. Este exclusă o extindere analogă asupra unor evenimente asemănătoare, nespecificate.

II. Intermediarii, respectiv persoanele auxiliare

Niciun intermediar nu este autorizat să promită o protecție prin asigurare, care face excepție de la condițiile generale și complementare de asigurare specificate sau să întreprindă o evaluare a unei stări de fapt, care este angajantă pentru asigurător.
Condițiile suplimentare, respectiv excepțiile sunt valabile numai dacă acestea sunt stabilite în scris și dacă sunt redactate de către asigurător la nivel de firmă.

1. Persoanele asigurate / Excluderile

- 1.1 Persoanele asigurate sunt persoanele indicate în poliță, în măsura în care acestea au dovedit în momentul încheierii asigurării că au domiciliul stabil în România, Elveția, Liechtenstein sau într-un stat al Uniunii Europene de cel puțin șase luni.
În ceea ce privește asigurarea pentru familie, în poliță pot fi înscrise nominal maximum 2 adulți și 5 copii minori, independent de gradul de rudenie, ca persoane coasigurate.
- 1.2 Nu există protecție prin asigurare pentru evenimentele care au legătură cu:
 - 1.2.1 Îmbolnăviri psihice sau boli ale sistemului nervos (cu excepția primei apariții a bolii și spitalizare după rezervare, respectiv după încheierea asigurării); transplanturi de organe (dializă); HIV+; handicapuri mintale sau corporale;
 - 1.2.2 următoarele boli și suferințe persistente, aflate în corelație cu anularea călătoriei, întreruperea călătoriei și cu cheltuielile de călătorie în străinătate, în măsura în care acestea au fost tratate în mod staționar și / sau ambulant în cadrul terapilor în ultimele 12 luni înaintea încheierii asigurării (asigurarea anuală: înainte de rezervarea călătoriei): Îmbolnăviri de inimă; apoplexie; cancer; diabet (tip 1 + 2); migrenă; scleroză multiplă.

2. Perioada de asigurare

- 2.1 Domeniul cheltuielilor care privesc anularea călătoriei
Protecția prin asigurare începe odată cu încheierea contractului de asigurare și se sfârșește odată cu începerea călătoriei. Încheierea asigurării și plata primei pentru pachetele de asigurări cu protecția stornării pentru anularea călătoriei trebuie să se efectueze în ziua rezervării călătoriei. În cazul în care încheierea asigurării se face mai târziu, vor fi asigurate numai acele evenimente care au loc începând cu a 10-a zi după încheierea asigurării (excepții: accident, deces, eveniment elementar). Dacă încheierea asigurării are loc într-un interval de timp mai scurt de 31 zile înaintea călătoriei, protecția de anulare a călătoriei va fi acordată numai dacă încheierea asigurării și rezervarea călătoriei se vor face concomitent.
- 2.2 În cazul celorlalte ramuri ale domeniului, protecția prin asigurare intră în vigoare numai dacă prima a fost plătită înaintea începerii călătoriei și durează din momentul începerii călătoriei, care este cunoscut în momentul încheierii asigurării, până în momentul sfârșitului călătoriei, cel mult în funcție de perioada de călătorie aleasă conform tarifului. Dacă data emiterii poliței și începutul asigurării sunt identice, protecția prin asigurare începe la ora 0:00 a zilei următoare.

3. Domeniul de valabilitate al asigurării

Asigurarea este valabilă în domeniul de valabilitate convenit, în afara României, respectiv în afara statului de reședință (în care se află domiciliul) / excepție: asigurarea pentru bagaje este valabilă și în România, în afara domiciliului și locului de muncă permanent.

4. Suma asigurată

Suma asigurată a fiecărei ramuri a domeniului delimitează toate serviciile pentru evenimentele asigurate care au loc pe parcursul perioadei de asigurare.
În cazul în care protecția prin asigurare este valabilă pentru mai multe călătorii, suma asigurată respectivă reprezintă acoperirea maximă pentru toate daunele care se creează pe parcursul perioadei de asigurare (excepție: asigurarea anuală) în cadrul unei ramuri a domeniului (anularea călătoriei, bagajele de călătorie, cheltuielile de sănătate, etc.).

5. Pretențiile față de terți

Toate serviciile de asigurare sunt subsidiare, acest lucru însemnând că ele vor fi prestate numai în măsura în care nu se pot obține compensații (despăgubiri) din alte asigurări (de exemplu asigurări private, asigurări sociale).

6. Evenimentele neasigurate

Pe lângă excluderile generale de la protecția prin asigurare specificate mai jos, sunt valabile în mod suplimentar, în fiecare ramură a domeniului, și alte excluderi speciale.

- 6.1. Protecția prin asigurare nu există în cazul evenimentelor:
 - 6.1.1 care sunt pricinuite premeditat sau din culpă gravă de către persoana asigurată;
 - 6.1.2 care au legătură directă sau indirectă cu acțiuni de revoltă, războaie, acte teroriste de orice fel;
 - 6.1.3 care sunt provocate de greve;
 - 6.1.4 care sunt provocate din cauza actelor de violență, care se află în corelație cu adunări sau manifestații (demonstrații) publice, în măsura în care persoana asigurată participă activ la acestea;
 - 6.1.5 care sunt declanșate ca urmare a sinuciderii sau tentativei de sinucidere a persoanei asigurate sau a membrilor familiei acesteia;
 - 6.1.6 care sunt provocate ca urmare a dispozițiilor autorităților publice;
 - 6.1.7 care sunt cauzate în mod direct sau indirect ca urmare a influenței radiațiilor ionizante, în sensul legii referitoare la protecția împotriva radiațiilor în varianta valabilă la momentul respectiv sau care sunt cauzate de energia nucleară;
 - 6.1.8 în care persoana asigurată suferă leziuni ca urmare a consumului de alcool, stupefiante sau medicamente, respectiv în cazul întreruperii sau renunțării la o terapie prescrisă;
 - 6.1.9 care intervin în cadrul concursurilor sportive motorizate (raliuri) și în cadrul antrenamentelor necesare acestor sporturi;
 - 6.1.10 care au intervenit sau care erau de așteptat încă din momentul încheierii asigurării, respectiv al rezervării sau începerii călătoriei. Acest lucru este valabil și în cazul bolilor (suferințelor) survenite înainte de încheierea contractului;
 - 6.1.11 care intervin ca urmare a epidemiilor și epidemiilor generalizate;
 - 6.1.12 în care persoana asigurată începe călătoria în ciuda avertismentelor din partea Ministerului de Externe, aceasta nefiind întreruptă (oprită) imediat;
 - 6.1.13 care sunt cauzate direct sau indirect de catastrofe naturale, fenomene seismice sau intemperii.
- 6.2. Pierderile suvenirurilor achiziționate în concedii nu se compensează.

7. Comportamentul în cazul daunelor

Pe lângă obligațiile generale specificate mai jos sunt valabile, în fiecare ramură a domeniului, și alte obligații speciale. În afara libertății asigurătorului de plată a compensațiilor, persoana asigurată este obligată:

- 7.1 să mențină paguba la un nivel cât mai redus posibil și să evite cheltuielile inutile;
- 7.2 să-l informeze pe asigurător în mod direct cu privire la paguba respectivă și să urmeze indicațiile acestuia;
- 7.3 să prezinte și să demonstreze paguba conform adevărului. Persoana asigurată trebuie să acorde orice informație utilă și să permită asigurătorului accesul la facturile și actele justificative originale. Se va verifica mărimea și cauza pretenției în discuție;
- 7.4 să păstreze în forma corectă și în termenul acordat pretențiile față de terți și să cedeze drepturile de plată către asigurător;
- 7.5 să anunțe imediat daunele care au fost cauzate pe baza unor fapte culpabile. Situația reală se va prezenta în mod exact oficiului competent pentru servicii care privesc siguranța, indicându-se totodată și proporția daunelor, iar anunțul se va certifica;
- 7.6 să predea asigurătorului în original mijloacele doveditoare, ca: procesele-verbale ale poliției, adevăratele ghidului de călătorie, facturile emise de medici și spitale, certificatele de cumpărături, etc.

8. Centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore

În cazul apariției unei situații de urgență, persoana asigurată poate solicita ajutor prin centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore, în cadrul condițiilor generale. Centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore va lua deciziile cu privire la alegerea și executarea măsurilor de ajutor corespunzătoare.
Dacă centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore nu este înștiințată imediat, pretențiile cu privire la plata compensației pentru domeniile: întreruperea călătoriei, călătoria specială de întoarcere, călătoria în străinătate, asigurarea de sănătate, asigurarea contra accidentelor, nu există.

9. **Pierderea pretențiilor referitoare la plata compensațiilor**
Există o libertate a asiguratorului de plată a compensațiilor:
- 9.1 Dacă persoana asigurată face în mod intenționat declarații false cu prilejul cazului asigurat, dacă persoana asigurată ascunde circumstanțe esențiale pentru cazurile referitoare la daune sau dacă persoana asigurată falsifică mijloacele doveditoare, chiar dacă prin acest lucru nu i-au fost create prejudicii asiguratorului.
10. **Când plătește asiguratorul suma de despăgubire (compensația)?**
- 10.1 Dacă în legătură cu cazul asigurat au fost intentate anchete sau demersuri judiciare de către instituțiile oficiale, scadența va interveni abia după ce acestea se vor încheia.
- 10.2 După finalizarea investigațiilor și obținerea documentelor necesare pentru stabilirea evenimentului asigurat și a valorii sumei totale de compensat, plata compensației este scadentă după 2 săptămâni.

Cheltuieli care privesc anularea călătoriei

1. **Cheltuielile asigurate**
- 1.1 Cheltuielile asigurate sunt cheltuielile de anulare din aranjamentul de călătorie (de voiaj) datorate contractual în momentul începerii evenimentului asigurat. Cheltuielile suplimentare unei anulări ulterioare momentului asigurat nu vor fi restituite.
- 1.2 Rezervarea biletelor de avion, la prețul net, taxele de vânzare a biletelor: max. 110 RON (la prețuri mai mari de 2 860 RON - max. 10% din valoarea totală). Pentru alte rezervări unde se percepe taxe asiguratorului: max. 110 RON / persoană, respectiv 220 RON / călătorie, cu condiția ca taxele și tarifele convenite să apară pe confirmarea rezervării și să nu depășească suma asigurată.
- 1.3 Nu se aplică.
- 1.4 Ce participare personală suportă persoana asigurată?
La pachetele care depășesc suma de 66 000 RON pe persoană sau 132 000 RON pe familie, se va percepe, în caz de daună, o participare personală de 20% din valoarea daunei care depășește această sumă de 66 000 RON, respectiv 132 000 RON.
2. **Evenimentele asigurate**
- 2.1 Îmbolnăvirea gravă bruscă, reacții adverse la vaccinuri (numai în cazul vaccinurilor prescrise înaintea efectuării călătoriei), vătămarea cauzată de un accident sau decesul persoanei asigurate.
O îmbolnăvire este considerată a fi gravă, dacă din aceasta rezultă în mod imperios incapacitatea de a călători și de a munci. Se face referire la excluderile specificate la punctul 1.2 al CGA, valabile pentru toate ramurile domeniului.
- 2.2 O înrăutățire a unei suferințe (boli) cronice existente a persoanei asigurate, echivalentă cu cele menționate la punctul 2.1. Se face referire la excluderile specificate la punctul 1.2 al CGA, valabile pentru toate ramurile domeniului.
- 2.3 Sarcina persoanei asigurate, dacă aceasta a fost constatată și confirmată medical după încheierea asigurării și rezervarea călătoriei.
- 2.4 Concedierea neașteptată de către angajator
Protecția prin asigurare nu există în cazul concedierii sau al rezilierii de comun acord a relației de serviciu și nici în cazul renunțării la călătorie din cauza situațiilor excepționale de serviciu.
- 2.5 Concentrarea pentru serviciul militar de bază sau pentru serviciul civil în locul serviciului militar.
- 2.6 Înaintarea acțiunii de divorț de către partenerul de căsătorie al persoanei asigurate.
- 2.7 În cazul în care daunele elementare sau furturile prin spargere influențează grav proprietatea persoanei asigurate, iar în urma acestor evenimente prezența persoanei asigurate este indispensabilă.
- 2.8 Nepromovarea unei clase terminale sau a baccalaureatului.
- 2.9 Îmbolnăvirea gravă bruscă, vătămarea gravă cauzată de un accident sau decesul uneia dintre următoarele persoane: soțul/soția, partenerul de viață (buletin de înscriere în evidența populației de 3 luni), părinții (părinții vitregi, socrii, bunicii), copiii (copiii vitregi, ginerii, nepoții), frații și surorile, cumnații, cumnatele **sau una dintre persoanele specificate nominal în poliță** (pe poliță poate fi doar o singură persoană specificată. Pentru polițele colective, începând cu 16 persoane, nu mai poate fi introdusă nicio persoană de risc pe călătorie). Pentru persoanele menționate mai sus sunt valabile excluderile specificate la punctul 1.2.1 al CGA, care sunt valabile pentru toate ramurile domeniului. Înrăutățirea unei suferințe (boli) existente în momentul încheierii asigurării a persoanelor sus-menționate precum și nevoia de îngrijire (întreținere) nu constituie un eveniment asigurat.
- 2.10 În cazul a până la 7 persoane specificate într-o poliță și asigurate la Mondial Assistance, care au rezervat împreună o călătorie, este vorba despre un caz asigurat chiar și în situația în care unul dintre motivele menționate de la punctul 2.1 până la punctul 2.9 intervine numai pentru una dintre aceste 7 persoane.

3. **Evenimentele neasigurate**
Pe lângă excluderile specificate în cadrul CGA pentru toate ramurile domeniului, protecția prin asigurare nu există:
- 3.1 dacă agenția de turism se retrage din contract;

- 3.2 în cazul evenimentelor și bolilor condiționate de abuzul de alcool și droguri;
- 3.3 dacă un eveniment sau o suferință (boală) a intervenit sau era de așteptat încă din momentul încheierii asigurării sau rezervării călătoriei;
- 3.4 în cazul operațiilor planificate sau în perspectivă, termenelor de operații amânate sau intervențiilor medicale;
- 3.5 dacă din cauza întârzierii unui proces de vindecare sau a unei terapii călătoria nu poate fi începută;
- 3.6 în cazul aprobării unui tratament.
4. **Comportamentul în cazul daunelor**
Pe lângă obligațiile specificate pentru toate ramurile domeniului în cadrul CGA sunt valabile, în afara libertății asiguratorului de plată a compensației, următoarele:
- 4.1 După începutul evenimentului asigurat bazat pe cauze de sănătate, **trebuie ca oficiul pentru rezervări (agenția de turism) și asiguratorul să fie informați în scris în termen de 48 ore, respectiv 2 zile lucrătoare.**
Acest lucru este necesar pentru a oferi asiguratorului posibilitatea de a contacta un medic de încredere în vederea evaluării daunei.
- 4.2 Persoana asigurată este obligată să se conformeze fără întârziere ordinului de consultare de către un medic de încredere.
- 4.3 Asiguratorului i se vor transmite următoarele documente:
- certificatul de asigurare (polița);
 - formularul referitor la daune completat în întregime;
 - confirmarea rezervării din partea organizatorului de călătorii;
 - factura anulării și rezumatul grafic al anulării din partea organizatorului de călătorii;
 - documentele medicale detaliate, inclusiv antecedentele medicale referitoare la cazul de boală (de exemplu fișa pacientului, documentele tratamentelor medicale, constatările);
 - certificatul medical din partea unui medic al Casei de Asigurări (adeverința lipsei de la serviciu pe caz de boală);
 - pașaportul mamă-copil;
 - certificatul de deces, certificatul de rudenie (de exemplu certificatul de căsătorie, certificatul de naștere);
 - dovada unei coabitări (conviețuirii) pe baza unui buletin de înscriere în evidența populației;
 - cererea de divorț / preavizul de concediere / ordinul de concentrare pentru serviciul militar, etc.
 - informațiile referitoare la școlarizare, diploma de absolvire, diploma de baccalaureat.
- Vă recomandăm să ne contactați telefonic la serviciul de consiliere în cazuri de daună la numărul: 021 312 22 36 / 38.

Întreruperea călătoriei

1. **Cheltuielile asigurate**
- 1.1 Cheltuielile pentru serviciile de călătorie rezervate și nefolosite (de exemplu: hotelul, mașina închiriată, circuitul). Ziua de lucru, respectiv ziua producerii evenimentului asigurat, este considerată ca fiind zi de călătorie sau zi de chirie folosită.
- 1.2 Eventualele restituiri sau despăgubiri (compensări), care se efectuează direct către persoana asigurată, vor fi scăzute din pretențiile sale la Mondial Assistance conform punctului 1.1.
- 1.3 Nu vor fi compensate costurile pentru o călătorie de întoarcere.
2. **Evenimentele asigurate**
- 2.1 Evenimentele care pun în pericol siguranța corporală a persoanei asigurate în locul unde aceasta își efectuează concediul și din a căror cauză călătoria nu mai poate fi continuată. Sunt, de asemenea, asigurate și evenimentele de la punctul 6.1.7 și 6.1.13 din CGA, dacă siguranța corporală a persoanei asigurate se află în pericol.
- 2.2 Evenimentele specificate în capitolul „Cheltuieli care privesc renunțarea la călătorie” la punctele 2.1, 2.2, 2.7 și 2.9, datorită cărora se întrerupe călătoria.
3. **Evenimentele neasigurate**
Sunt valabile excluderile specificate în CGA pentru toate ramurile domeniului, precum și cele specificate în domeniul cheltuielilor care privesc renunțarea la călătorie.
4. **Comportamentul în cazul daunelor**
Pe lângă obligațiile specificate pentru toate ramurile domeniului în cadrul CGA sunt valabile, în afara libertății asiguratorului de plată a compensației, următoarele:
- 4.1 Dacă centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore nu este înștiințată imediat, pretențiile cu privire la plata compensației nu există.
- 4.2 Asiguratorului i se vor trimite următoarele documente:
- certificatul de asigurare (polița);
 - confirmarea rezervării din partea organizatorului de călătorii;
 - confirmarea întreruperii călătoriei din partea închiriatorului / ghidului de călătorie;
 - confirmarea organizatorului de călătorii cu privire la serviciile de călătorie, care nu pot fi restituite;

- confirmarea medicală (cu numele pacientului, diagnosticul precum și cu datele referitoare la tratament) din partea medicului de la fața locului, care a dispus în scris, întreruperea călătoriei, precum și din partea medicului care a preluat continuarea tratamentului în România;
- certificatul de deces;
- alte certificate oficiale;
- certificatul medical din partea unui medic al Casei de Asigurări (adeverința lipsei de la serviciu pe caz de boală).

Cheltuielile care privesc călătoria de întoarcere cu regim special

- Cheltuielile asigurate**
Sunt asigurate:
 - 1.1 cheltuielile suplimentare care privesc călătoria de întoarcere în cazul în care acestea se face prematur sau cu întârziere de către persoana asigurată și de către membrii însoțitori asigurați ai familiei sale (maximum 2 adulți și 5 copii minori) din străinătate spre România, în funcție de tipul și calitatea călătoriei rezervate și asigurate, în măsura în care călătoria de întoarcere a fost cuprinsă în aranjamentul asigurat;
 - 1.2 cheltuielile de transfer a unei persoane asigurate decedate pe parcursul călătoriei.
- Evenimentele asigurate**
 - 2.1 Evenimentele care pun în pericol siguranța corporală a persoanei asigurate în locul unde aceasta își efectuează concediul și din a căror cauză călătoria nu mai poate fi continuată. Sunt, de asemenea, asigurate și evenimentele de la punctul 6.1.7 și 6.1.13 din CGA, dacă siguranța corporală a persoanei asigurate se află în pericol.
 - 2.2 Evenimentele specificate în capitolul „Cheltuieli care privesc anularea călătoriei la punctele 2.1, 2.2, 2.7 și 2.9.
- Evenimentele neasigurate**
Sunt valabile excluderile specificate în CGA pentru toate ramurile domeniului, precum și cele specificate în domeniul cheltuielilor care privesc renunțarea la călătorie.
- Comportamentul în cazul daunelor**
Pe lângă obligațiile specificate pentru toate ramurile domeniului în cadrul CGA sunt valabile, în afara libertății asiguratorului de plată a compensației, următoarele:
 - 4.1 Dacă centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore nu este înștiințată imediat, pretențiile cu privire la plata compensațiilor nu există.
 - 4.2 Asiguratorului i se vor trimite următoarele documente:
 - certificatul de asigurare (polița);
 - confirmarea rezervării din partea organizatorului de călătorii;
 - confirmarea medicală (cu numele pacientului, diagnosticul, precum și cu datele referitoare la tratament) din partea medicului **de la fața locului**, care a dispus în scris întreruperea călătoriei, precum și din partea medicului care a preluat continuarea tratamentului în România;
 - certificatul de deces;
 - alte certificate oficiale;
 - certificatul medical din partea unui medic al Casei de Asigurări (adeverința lipsei de la serviciu pe caz de boală);
 - biletele călătoriei de întoarcere cu regim special, cartea de îmbarcare, etc., toate în original.

Asigurarea medicală de sănătate și asigurarea contra accidentelor pentru călătoriile în străinătate

- Evenimentele asigurate**
 - 1.1 Conform sumei de acoperire a pachetului de asigurări rezervat sunt asigurate următoarele:
 - cheltuielile de tratament pentru prima îngrijire (primul ajutor) și pentru combaterea imediată a durerilor;
 - transportul bolnavului, respectiv transportul spre casă, cheltuielile de căutare și de salvare (recuperare);
 - invaliditatea;
 - transferul în caz de deces,
 - în cazul bolilor acute și accidentelor survenite de persoana asigurată pe parcursul călătoriei în străinătate.
 - 1.2 Dacă nu există o asigurare socială în România sau dacă acțiunea de prezentare a documentelor de către persoana asigurată eșuează, se va scădea din suma de restituire pentru cheltuielile de sănătate o participare personală de 20%. În cazul unei prestații anticipate se va solicita ca această participare personală să fie restituită.
 - 1.3 Costurile medicale care au legătură cu accidente survenite
 - în urma practicării sporturilor de iarnă;
 - ca urmare a practicării sporturilor de iarnă sunt preluate exclusiv în cadrul produsului "Asigurarea sporturilor de iarnă - Winter Sports"
- Ce se consideră a fi un accident?**
Se consideră a fi un accident, în sensul contractului, un eveniment independent de voință persoanei asigurate, care acționează brusc, mecanic, din exterior asupra corpului său și

- care are ca urmare vătămarea corporală sau decesul persoanei asigurate. De asemenea, sunt considerate a fi accidente următoarele:
- 2.1 entorsele, fracturile de mușchi și de ligamente;
 - 2.2 otrăvirile sau intoxicațiile, înghițirea sau inhalarea de substanțe, lichide sau gaze otrăvitoare sau toxice;
 - 2.3 înecul.
 - Cheltuielile asigurate/plățile de compensații care trebuie efectuate**
 - 3.1 În cazul unui accident sau a unei îmbolnăviri acute, care survine în străinătate, sunt asigurate cheltuielile necesare pentru medic, pentru transportul bolnavului, pentru internarea în spital și pentru medicamente.
 - 3.2 Cheltuielile pentru transportul medical unic al bolnavului, necesar tratamentului staționar, respectiv ambulant, la cel mai apropiat spital din străinătate și înapoi la locul de cazare.
 - 3.3 Cheltuielile de recuperare, de căutare și de salvare.
 - 3.4 Transportul de urgență / transportul spre casă.
 - 3.4.1 Transportul spre casă în caz de necesitate medicală (inclusiv cu aeroambulanța, dacă este necesar).
 - Dacă îngrijirea medicală de la fața locului nu este suficientă și dacă persoana asigurată este capabilă de a fi transportată cu acordul medicului de la fața locului, care a efectuat tratamentul, precum și cu acordul liderului medical al Mondial Assistance, Mondial Assistance preia organizarea și efectuarea transportului spre casă.
 - 3.4.2 Transportul spre casă fără necesitate medicală (excl. aeroambulanța)
La dorința persoanei asigurate sau la dorința asiguratorului, în cazul unei spitalizări staționare mai lungă de 3 zile, persoana asigurată va fi transportată acasă, în cazul în care capacitatea de călătorie a persoanei respective este confirmată din punct de vedere medical și dacă transportul poate fi efectuat fără aeroambulanță.
 - 3.4.3 Transportul acasă se efectuează spre țara de reședință a asiguratului.
Configurația concretă a transportului spre casă va fi aleasă de către asigurator în funcție de necesitatea medicală.
 - 3.4.4 În cazul în care persoana asigurată obține cheltuielile transportului de urgență, ca și compensație din partea unei terțe părți, sau organizează ea însăși transportul, pretenția cu privire la transportul de urgență și la transportul spre casă nu există. Dacă va fi totuși efectuat un transport, persoana asigurată va ceda către Mondial Assistance toate pretențiile față de alți asigurători.
 - 3.5 Cheltuielile suplimentare pentru deplasarea unui membru al familiei
În cazul unei spitalizări mai lungi de 5 zile, Mondial Assistance preia la dorința persoanei asigurate, cheltuielile călătoriei tur-retur (cu excepția cheltuielilor de cazare) ale unei persoane apropiate persoanei asigurate care se deplasează la locul spitalizării sau cheltuielile de cazare, respectiv de modificare a unei rezervări (în funcție de tipul și calitatea călătoriei rezervate și asigurate), ale unei persoane asigurate însoțitoare, în cazul unei călătorii de întoarcere efectuate cu o întârziere de până la o săptămână. Cheltuielile pentru aceste servicii sunt preluate doar în condițiile în care acestea sunt organizate de către Mondial Assistance.
 - 3.6 După repatrierea cu aeroambulanța (pct.3.4), asiguratului i se acordă posibilitatea să renunțe la pretențiile incluse la capitolul „Întreruperea călătoriei” și să repete cererea de călătorie sub formă de un voucher de călătorie până la valoarea pachetului rezervat înainte de a călători (max 2 000 RON).
 - Invaliditatea și decesul în urma unui accident**
 - 4.1 Invaliditate
În cazul invalidității se restituie compensația calculată conform principiilor de mai jos, dacă vătămarea sănătății persoanei asigurate persistă după un an de la accident. Compensația se calculează conform gradului de invaliditate și sumei asigurate convenite. Totalul serviciilor de asigurare pentru mai multe părți ale corpului sau pentru mai multe organe este limitat cu suma asigurată.
 - 4.1.1 Grade de invaliditate la cazul pierderii complete sau în cazul incapacității complete de folosire:
 - brațul începând de la articulația scapulo-humerală (a umărului).....70%;
 - brațul până deasupra articulației cotului.....65%;
 - brațul dedesubtul articulației cotului sau unei mâini.....60%;
 - degetul mare.....20%;
 - degetul arătător.....10%;
 - alt deget al mâinii.....5%;
 - piciorul până deasupra mijlocului coapsei.....70%;
 - piciorul până la mijlocul coapsei.....60%;
 - piciorul până la mijlocul gambei.....50%;
 - degetul mare al piciorului.....5%;
 - alt deget al piciorului.....2%;
 - pierderea vederii la un ochi.....30%;
 - pierderea vederii ambilor ochi.....100%;
 - în măsura în care puterea vizuală a celui alt ochi s-a pierdut deja înainte începerii cazului asigurat.....60%;

- pierderea auzului unei urechi.....15%;
 - pierderea auzului ambelor urechi..... 60%;
 - în măsura în care auzul celeilalte urechi s-a pierdut deja înaintea începerii cazului asigurat.....30%;
 - pierderea simțului gustului.....5%.
- 4.a.2. În cazul pierderii parțiale sau în cazul incapacității parțiale de folosire va fi luat în considerare un grad de invaliditate redus în mod corespunzător.
- 4.a.3. În cazurile nespecificate mai sus, stabilirea gradului de invaliditate se va face cu sprijinul procentelor de mai sus.
- 4.a.4. O agravare a consecințelor accidentului ca urmare a deficiențelor corporale existente înaintea încheierii contractului nu dă dreptul la o valoare mai mare a compensației pentru invaliditate.
- Dacă bolile și infirmitățile existente deja înaintea accidentului au influențat consecințele accidentului, valoarea compensației pentru invaliditate va fi redusă corespunzător gradului bolii sau a infirmității respective.
- 4.b. Decesul
- 4.b.1. Dacă persoana asigurată decedează ca urmare a unuia dintre accidentele specificate mai sus sau în decurs de cinci ani de la accident din cauza consecințelor acestuia, asigurătorul va compensa suma de deces convenită. În cazul lipsei unei alte dispoziții scrise a persoanei asigurate, plata sumei de deces se efectuează către moștenitorii legali după prezentarea unui act care confirmă dreptul de primire (certificat de predare a moștenirii, certificat de atribuire a succesiunii). Din compensația pentru cazul de deces se vor scade plățile efectuate pentru invaliditatea permanentă datorată aceluiași eveniment.
- 4.b.2. Dacă decesul condiționat de accident survine în decurs de un an de la accident, pretenția cu privire la plata compensației pentru cazul de invaliditate nu există.
- 4.b.3. Dacă persoana asigurată decedează în urma unei cauze străine de accident și dacă a existat deja pretenția cu privire la plata compensației în caz de invaliditate, această compensație va fi plătită în funcție de gradul de invaliditate stabilit pe baza ultimelor constatări medicale.
5. **Când plătește asigurătorul compensația pentru invaliditate permanentă?**
- Îndată ce asigurătorului i-au parvenit documentele necesare pentru certificarea evoluției accidentului și a consecințelor acestuia, precum și documentele referitoare la încheierea tratamentului necesar pentru aprecierea invalidității, asigurătorul este obligat să declare în termen de trei luni, dacă persoanei asigurate i se recunoaște vreo pretenție de compensație precum și valoarea acesteia.
6. **Durata asigurării**
- Dacă datorită consecințelor accidentului sau îmbolnăvirii în străinătate persoana asigurată se află în incapacitatea de a fi transportată acasă, obligația de plată a compensației încetează la 2 luni după survenirea evenimentului asigurat.
7. **Cum se calculează compensația asigurătorului, dacă cheltuielile de însănătoșire sunt asigurate altundeva?**
- Dacă pentru cheltuielile de însănătoșire (sănătate) există mai multe asigurări la societăți concesionate, aceste cheltuieli vor fi compensate numai o singură dată.
8. **Evenimentele neasigurate**
- Pe lângă excluderile specificate în cadrul CGA pentru toate ramurile domeniului, protecția prin asigurare nu există pentru:
- 8.1 tratamentele de sănătate și celelalte măsuri prescrise medical, care constituie prilej de călătorie, respectiv a căror necesitate a fost cunoscută sau era de așteptat înaintea încheierii asigurării sau începerii călătoriei;
- 8.2 folosirea modalităților de însănătoșire locale (de exemplu cure);
- 8.3 curele de suplețe (slăbire) sau de înfrumusețare;
- 8.4 evenimentele datorate stărilor de oboseală sau extenuare;
- 8.5 sarcinile, nașterile, întreruperile de sarcină sau tratamentele ca urmare a măsurilor contraceptive;
- 8.6 tratamentele dentare conservante sau pe bază de proteză, respectiv tratamentele care nu servesc primei îngrijiri (primului ajutor) pentru combaterea imediată a durerilor;
- 8.7 mijloacele ajutoare (de exemplu ochelarii, protezele, etc.);
- 8.8 injecțiile, certificatele și expertizele medicale;
- 8.9 evenimentele care survin pe parcursul exercitării unei activități profesionale manuale sau în cadrul serviciului militar;
- 8.10 consultațiile de control, tratamentele ulterioare, suplimentare, postoperatorii și terapiile;
- 8.11 cheltuielile suplimentare pentru clasele sau serviciile speciale din spital (de exemplu telefonul, televizorul, etc.);
- 8.12 cheltuielile persoanei asigurate sau ale persoanelor însoțitoare pentru telefoane, respectiv taxi;
- 8.13 cheltuielile suplimentare de cazare la hotel sau cheltuielile persoanelor însoțitoare (cu excepția punctului 3.5);
- 8.14 cheltuielile de carantină;

- 8.15 tratamentele de însănătoșire și transportul retur al bolnavului în corelație cu abuzul de alcool sau droguri;
- 8.16 vătămarea sănătății cauzată de zborul cu orice tip de aparat de zbor cu excepția situației în care persoana asigurată utilizează ca pasager de zbor un avion omologat pentru traficul aerian;
- 8.17 sporturile extreme, săriturile cu parașuta sau cu mijloace asemănătoare, excursiile montane extreme fără un ghid alpin brevetat (la o înălțime de peste 6.000 m și care nu sunt excursii organizate), expediții sau activitățile sportive în ape sălbatice;
- 8.18 conducerea autovehiculelor, dacă persoana asigurată nu deține permisul de conducere prescris;
- 8.19 scufundările fără a deține un certificat de aptitudini (de calificare) pentru adâncimea corespunzătoare;
- 8.20 decesul sau invaliditatea, dacă acestea survin abia la 5 ani după accident.
9. **Comportamentul în cazul daunelor**
- Pe lângă obligațiile specificate pentru toate ramurile domeniului în cadrul CGA sunt valabile, în afara libertății asigurătorului de plată a compensației, următoarele:
- 9.1 Persoana asigurată este obligată să solicite cât mai curând posibil ajutorul medical și să urmeze prescripțiile medicului în oricare din cazurile care ar putea presupune o pretenție la plata compensațiilor.
- 9.2 Înștiințarea imediată a centralei pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore în cazul spitalizării, respectiv în cazul îmbolnăvirilor, care necesită de mai multe ori un tratament ambulant. În cazul în care înștiințarea nu se face iar cheltuielile depășesc 1 320 RON, asigurătorul își rezervă dreptul de a efectua o scădere în funcție de valoarea costurilor validate.
- 9.3 Decesele trebuie anunțate imediat, chiar dacă accidentul a fost deja anunțat. Acest lucru este necesar, pentru ca înainte de înmormântare să poată fi făcută o autopsie.
- 9.4 Persoana asigurată este obligată să se conformeze fără întârziere ordinului de consultare de către un medic de încredere.
- 9.5 Asigurătorului i se vor trimite următoarele documente:
- certificatul de asigurare (polița);
 - confirmarea rezervării din partea organizatorului de călătorii;
 - raportul medical cu numele pacientului, diagnosticul, datele referitoare la tratament, durata și gradul incapacității de muncă, respectiv durata și gradul invalidității;
 - factura medicală și factura de spitalizare în original, conținând numele pacientului, data nașterii, precum și diagnosticul și datele referitoare la tratament;
 - constatările medicale, pe baza cărora se confirmă necesitatea transportării bolnavului;
 - alte facturi sau acte justificative originale solicitate în vederea compensației;
 - certificatul de deces.

Asigurarea pentru bagajele de călătorie

1. **Evenimentele asigurate**
- Sunt asigurate obiectele cu caracter personal luate cu sine la începerea călătoriei sau obiectele personale necesare, achiziționate pe parcursul călătoriei, sub rezerva următoarelor circumstanțe:
- în cazul furtului sau jafului, dacă în termen de 48 ore s-a făcut o înștiințare polițienească la oficiul competent pentru siguranță;
 - în cazul deteriorării, dacă se dovedește influența străină vinovată a unui terț,
 - în cazul pierderii în timpul transportului efectuat în sfera de influență a unui terț, dacă există o certificare a cauzatorului;
 - în cazul livrării cu întârziere la locul în care se efectuează concediul de către o firmă de transport din domeniul circulației publice, care a fost însărcinată cu efectuarea transportului.
2. **Definirea obiectelor de valoare**
- Obiectele de valoare sunt în special:
- 2.1 obiectele prelucrate cu sau din metale prețioase, pietre prețioase sau perle;
- 2.2 ceasurile, podoabele, blănurile și obiectele din piele;
- 2.3 aparatele electrice, electronice și optice, împreună cu accesoriile, în special echipamentele de fotografiere, filmare, echipamentele audio-video și calculatoarele (computerele) de orice tip.
3. **Cheltuielile asigurate**
- Sub rezerva punctului 6, se asigură:
- valoarea actuală (a se vedea punctul 4) în cazul pierderii sau distrugerii complete, însă maximum prețul de achiziție din momentul cumpărării obiectului respectiv;
 - cheltuielile de reparație în cazul obiectelor deteriorate, în măsura în care acestea nu depășesc valoarea actuală minus valorile reziduale, însă maximum prețul de achiziție din momentul cumpărării obiectului respectiv, minus valoarea reziduală;
 - cheltuielile necesare neapărat noilor achiziții în cazul livrării cu întârziere a bagajelor (a se vedea punctul 6.7).

4. **Valoarea actuală**
Valoarea actuală corespunde prețului de achiziție al obiectelor asigurate minus devalorizarea ca urmare a vechimii și folosirii .
- 4.1 Valoarea actuală se calculează după cum urmează:
- 4.1.1 cu certificat de valoare și de proprietate
- 0-1/2an 100%
 - 1/2-1 an 80%
 - fiecare an următor minus 10%
- 4.1.2 fără certificat de valoare și de proprietate
- 0-1/2an 80%
 - 1/2-1 an 70%
 - fiecare an următor început 10%
- 4.2 în cazul aparatelor electronice va fi luată în considerare o devalorizare mai mare, în funcție de progresul tehnic.
- 4.3 în cazul obiectelor cosmetice, parfumurilor, medicamentelor, articolelor de consum, se calculează valoarea actuală minus 50%.
5. **Evenimentele asigurate sub anumite condiții**
- 5.1 Obiectele de valoare conform punctului 2 sunt asigurate numai în cazul în care:
- sunt transportate și păstrate în siguranță sub pază personală (contact corporal sau vizual), astfel încât sustragerea acestora de către terți să nu fie posibilă fără rezistența acestora la împotrivirea persoanei asigurate;
 - sunt predate spre păstrare, pe baza unei dovezi (de exemplu buletin de păstrare), unui serviciu de adăpost sau unei garderobe supravegheate;
 - sunt păstrate într-un spațiu închis, neaccesibil oricui, utilizându-se toate dispozitivele de siguranță (seifuri, dulapuri). Gențile de orice tip, trusele sau casetele pentru articole de înfrumusețare și farduri, casetele pentru podoabe, valizele sau alte obiecte asemănătoare nu sunt considerate a fi spații sigure de păstrare.
- În oricare din cazuri, tipul păstrării trebuie să corespundă valorii bunului (de exemplu seiful).
- Dacă obiectul de valoare nu poate fi păstrat în siguranță, acoperirea prin asigurare nu există.**
- 5.2 Obiectele de valoare conform punctului 2 nu sunt asigurate în timpul transportului efectuat de către un terț sau în cazul furturilor din autovehicule.
- 5.3 Echipamentele sportive și mijloacele de transport de orice tip sunt asigurate numai în timpul transportului de către o firmă de transport din domeniul circulației publice. Vă rugăm să luați în considerare excluderile conform punctului 7.3.
- 5.4 Furturile din autovehicule sau ambarcațiuni sunt asigurate numai dacă se demonstrează că au avut loc în intervalul de timp dintre orele 6:00 și 21:00. Excepție face furtul dintr-un autovehicul parcat într-un garaj supravegheat. O altă condiție este ca bagajul de călătorie să se afle în portbagaj, iar acesta să fie bine încuiat. În cazul în care nu există portbagaj, păstrarea trebuie să se efectueze în așa fel, încât să nu fie observată din exterior.
- 5.5 Furturile din rulotele (vehiculele-louință) aflate în afara locului de campare nu sunt asigurate.
6. **Plăți de compensații limitate**
- 6.1 Cheltuielile de reprocurare a documentelor și cecurilor oficiale maximum 10% din suma asigurată.
- 6.2 Mijloacele ajutoare de vedere (ochelari și lentilele de contact) și alte aparate ajutoare de forma protezelor (de exemplu cărucioarele pe role, aparatele auditive, etc.) maximum 20% din suma asigurată.
- 6.3 Prejudiciile ca urmare a efracției (cu excepția valizelor) maximum 10% din suma asigurată.
- 6.4 Telefoanele mobile: suma plătită realmente pentru telefon — max. 220 RON
- 6.5 Pentru totalul obiectelor de valoare asigurate conform punctului 2 la 50% din suma asigurată.
- 6.6 Pentru totalul obiectelor asigurate, în cazul furtului din autovehicul, la 50% din suma asigurată.
- 6.7 Pentru noile achiziții neapărat necesare, respectiv pentru taxele de împrumut, în cazul în care livrarea bagajelor la locul în care se efectuează concediul se face cu o întârziere mai mare de 12 ore, la 10% din suma asigurată.
- În cazul livrării cu întârziere a bagajelor la aeroportul țării de origine nu se plătesc compensații.
- Cheltuielile pentru predarea cu regim special, respectiv pentru preluarea bagajului livrat cu întârziere, nu pot fi preluate.
- 6.8 Dacă bagajul respectiv va fi declarat definitiv ca pierdere, se va scădea din plata compensației, compensația plătită mai înainte pentru noile achiziții făcute la locul concediului. Cheltuielile pentru taxi și convorbiri telefonice nu sunt asigurate.
7. **Evenimentele neasigurate**
Pe lângă excluderile specificate în CGA pentru toate ramurile domeniului, protecția prin asigurare nu există pentru:
- 7.1 numerar, bancnote, cărți de credit, bilete de călătorie, colecții de timbre sau monezi, chei, certificate și documente de valoare, metale prețioase, pietre prețioase detașate, mărfuri comerciale și obiecte cu valoare predominant artistică și diletantă (sentimentală), scule și

- aparate respectiv obiecte, care servesc exercitării unei meserii, instrumente muzicale, accesorii, scule și piese de schimb pentru autovehicule, aparate medicale, arme, programe (software) pentru prelucrarea electronică a datelor, cartele de valoare respectiv bonificații sau credite de convorbiri pentru telefoanele mobile, taxe de blocare sau cheltuieli pentru reînșințări în cazul pierderii telefonului mobil;
- 7.2 obiectele de pe sau din vehiculele și ambarcațiunile neîncuiate, gențile sau valizele de pe motocicletele sau biciclete și conținutul acestora, în măsura în care aceste genți /valize au fost lăsate pe vehicul;
- 7.3 mașini, locuințe mobile, rulote (vehicule-louință), ambarcațiuni cu motor sau cu pânze, aparate și echipamente sportive începând de la o valoare totală de 2 200 RON (cu excepția pachetelor de asigurări pentru călătorii destinate practicării golfului), motociclete, vehicule aeriene, deltaplanuri, parapante, zmea, precum și accesoriile, respectiv piesele de schimb și echipamentele (dotările) speciale ale acestora;
- 7.4 pagube datorate premeditării sau neglijenței (imprudenței);
- 7.5 pagube datorate ambalării sau păstrării nesatisfăcătoare sau defectuoase;
- 7.6 pagube datorate uitării, lăsării în părăsire, mutării, pierderii sau scăpării
- 7.7 pagube datorate uzurii, precum și pagubele cauzate de alimente alterate, de lichide scurse și de influențe ale agenților atmosferici (intemperii);
- 7.8 pagube cauzate în mod direct sau indirect de evenimente cum ar fi războaiele, revoltele, tâlhăriile, dispozițiile din partea autorităților și grevele;
- 7.9 pagube care sunt acoperite de o altă asigurare;
- 7.10 pagube consecutive datorate evenimentului respectiv (de exemplu taxele de blocare pentru mijloacele de plată sau pentru telefoanele mobile).
8. **Comportamentul în cazul daunelor**
Pe lângă obligațiile specificate pentru toate ramurile domeniului în cadrul CGA sunt valabile, în afara libertății asiguratorului de plată a compensației, următoarele:
- 8.1 Pagubele care survin în timpul păstrării la loc sigur de către firma de transport sau de către serviciul de adăpost trebuie semnate imediat acestuia. De asemenea, trebuie solicitată o descriere cu privire la pagubele survenite.
- 8.2 În cazul pagubelor care nu au fost recunoscute (observate) imediat din exterior, transportatorului trebuie să i se solicite imediat după descoperire, să inspecteze și să certifice pagubele respective. Trebuie respectate termenele de reclamație și de revendicare ale firmelor.
- 8.3 Asiguratorului i se vor trimite următoarele documente:
- certificatul de asigurare (polița);
 - confirmarea rezervării din partea organizatorului de călătorii;
 - formularul de daune (pagube) pentru bagajele de călătorie completat în întregime, cu specificarea conținutului bagajului și cu menționarea vechimii, mărcii și prețului de achiziție (certificatul de valoare, respectiv facturile în original, dacă acestea există);
 - înștiințarea polițienească în original din partea oficiului competent pentru siguranță în caz de jaf sau furt;
 - comunicarea originală a pagubelor din partea liniei aeriene, respectiv din partea transportatorului, în cazul producerii unei pagube sau în cazul livrării cu întârziere a bagajului (confirmarea definitivă a pierderii de către linia aeriană, respectiv de către transportator va fi eliberată cel târziu la 90 zile după producerea pagubei);
 - facturile originale, respectiv actele justificative originale ale cumpărăturilor în compensație;
 - biletul de avion, respectiv cartea de îmbarcare în original.

Asigurarea de răspundere civilă privată pentru călătorii

1. **Evenimentele asigurate**
Este vorba despre un eveniment asigurat în cazul în care persoana asigurată provoacă un prejudiciu obiectelor sau persoanelor străine pe parcursul călătoriei, fiind astfel obligată să plătească despăgubiri. Aceste evenimente se pot produce datorită:
- 1.1 pericolelor vieții de toate zilele, cu excepția pericolelor unei activități industriale, profesionale sau comerciale;
- 1.2 atitudinii (comportamentului) în utilizarea bicicletelor;
- 1.3 exercitării activităților sportive în mod neprofesionist (cu excepția vânătorii);
- 1.4 utilizării ocazionale a ambarcațiunilor electrice și cu pânze;
- 1.5 atitudinii (comportamentului) în utilizarea vehiculelor de apă, care nu sunt acționate cu motor;
- 1.6 utilizării spațiilor de locuit și a altor spații închinate în scopuri private.
2. **Prejudiciile (pagubele) provocate persoanelor și obiectelor**
2.1 Uciderea, vătămarea corporală sau vătămarea sănătății oamenilor
- 2.2 Deteriorarea sau distrugerea obiectelor corporale.
3. **Cheltuielile/ compensațiile asigurate**
- 3.1 Îndeplinirea obligațiilor de despăgubire ale persoanei asigurate datorită prejudiciilor (pagubelor) provocate unei persoane sau unui obiect în urma unui eveniment asigurat, pe baza dispozițiilor legale de răspundere civilă rezultate din conținutul dreptului civil (dreptului privat).

- 3.2 Cheltuielile constatării și apărării unei obligații de despăgubire susținute de către un terț.
4. **Ce prejudicii (pagube) sunt asigurate în anumite condiții?**
Pretenția îndreptățită de despăgubire există în afara frontierelor României numai în cazul în care solicitantul poate executa în averea (capacitatea) persoanei asigurate.
5. **Evenimentele neasigurate**
Pe lângă excluderile specificate în cadrul CGA pentru toate ramurile domeniului, protecția prin asigurare nu există:
- 5.1 în cazul în care investigarea și reglementarea pagubelor sau îndeplinirea altor obligații ale Mondial Assistance este împiedicată de către autoritățile de stat, de către terți sau de către persoanele asigurate;
- 5.2 în cazul pretențiilor ilegale și în cazul acțiunilor premeditate respectiv din culpă gravă;
- 5.3 în cazul obligațiilor de despăgubire rezultate din prejudiciile provocate de către persoana asigurată sau de către persoanele care au acționat în numele acesteia ca urmare a atitudinii (comportamentului) în utilizarea vehiculelor și aparatelor aeriene și a autovehiculelor de orice tip;
- 5.4 în cazul prejudiciilor (pagubelor) pe care persoana asigurată și le provoacă ei înșiși sau membrilor familiei sale (soțului/soției, partenerului de viață, părinților, părinților vitregi, socrilor, bunicii, copiilor, copiilor vitregi, ginerilor, nepoților, fraților, surorilor, cumnaților, cumnatelor, unchilor, mătușilor, unei persoane specificate nominal în poliță sau unei persoane asigurate pe baza aceluiași contract de asigurare);
- 5.5 în cazul prejudiciilor provocate de către persoana asigurată în cadrul unui concurs sportiv;
- 5.6 în cazul prejudiciilor provocate datorită uzurii sau solicitării excesive;
- 5.7 în cazul pagubelor provocate obiectelor, pe care persoana asigurată le-a împrumutat, le-a închiriat, le-a arendat sau le-a luat în păstrare;
- 5.8 în cazul pagubelor provocate în urma poluării (murdării) sau tulburării mediului înconjurător;
- 5.9 în cazul pagubelor provocate la sau cu obiecte, care se datorează utilizării, transportării, prelucrării / altor activități întreprinse cu acestea;
- 5.10 cazul transmiterii unei boli de către persoana asigurată.

6. **Comportamentul în cazul daunelor**

- Pe lângă obligațiile specificate pentru toate ramurile domeniului în cadrul CGA, asiguratul este obligat, în afara libertății asiguratorului de plată a compensației:
- 6.1 să-l împuternicească pe avocat desemnat (apărător, asistent juridic), să-i ofere toate informațiile necesare și să-i cedeze purtarea procesului în nume propriu;
- 6.2 să-l împuternicească pe asigurator în cadrul obligațiilor care îi revin, să-i furnizeze toate explicațiile și declarațiile pe care le consideră a fi corespunzătoare scopului;
- 6.3 dacă persoana asigurată se află în imposibilitatea de a solicita la timp instrucțiunile asiguratorului, ea trebuie să întreprindă din proprie inițiativă, în termenul prescris, toate procedurile procesuale care au fost dispuse;
- 6.4 persoana asigurată nu este îndreptățită să recunoască (să admită) în totalitate sau parțial o pretenție (revendicare) fără acordul asiguratorului.

Cheltuielile suplimentare pentru călătorii efectuate cu întârziere

1. **Sosirea cu întârziere la destinația de vacanță**
- 1.a. Evenimentele asigurate
Pierdere fără vină a avionului / plecarea din port a ambarcațiunii în cadrul aranjamentului de călătorie rezervat:
- datorită întârzierii dovedite a mijlocului de transport public (de exemplu tren, taxi), în măsura în care la alegerea mijlocului de transport a fost calculat timpul optim de deplasare, spre aeroport sau spre port;
- datorită unui accident în cazul deplasării private la aeroport / port cu autoturismul particular.
1. b. Evenimentele neasigurate
Pe lângă excluderile specificate în cadrul CGA pentru toate ramurile domeniului, protecția prin asigurare nu există:
- dacă un eveniment se datorează condițiilor meteorologice (intemperiiilor);
- în cazul traficului supraaglomerat (de exemplu staționări, blocaje sau cozi de mașini).
- 1.c. Cheltuielile asigurate
Sunt asigurate cheltuielile pentru plecarea directă, cu întârziere, spre locul în care se efectuează concediul, conform tipului și calității călătoriei rezervate și asigurate; în cazul cel mai extrem cheltuielile de zbor fictive la clasa turist pentru plecarea directă spre locul în care se desfășoară concediul.
2. **Sosirea cu întârziere pe aeroportul / gara țării de origine**
- 2.a. Evenimentele asigurate
Este vorba despre un caz asigurat, dacă sosirea rezervată pe aeroportul / în gara țării de origine are loc cu întârziere, fapt care poate fi dovedit, și dacă datorită acestui lucru călătoria de întoarcere de la aeroport / din gară spre localitatea de domiciliu este imposibil de a fi efectuată conform planului inițial fără a fi necesară înnoptarea.
- 2.b. Cheltuieli asigurate
Vor fi compensate cheltuielile pentru o călătorie cu taxiul (maximum 50 km), care este

- necesară datorită indisponibilității unui mijloc de transport public, respectiv cheltuielile suplimentare necesare pentru pentru înnoptare, inclusiv întreținere / pensiune (maximum 440 RON de persoană).
3. **Comportamentul în cazul daunelor**
Pe lângă obligațiile specificate pentru toate ramurile domeniului în cadrul CGA sunt valabile, în afara libertății asiguratorului de plată a compensației, următoarele:
Asiguratorului i se vor trimite următoarele documente:
- certificatul de asigurare (polița);
- confirmarea rezervării din partea organizatorului de călătorii;
- confirmarea din partea liniei aeriene, respectiv din partea transportatorului cu privire la întârziere, inclusiv descrierea cauzelor;
- biletul de avion original, cartea de îmbarcare, biletul de tren;
- biletul de avion pentru dus nefolosit, respectiv biletele de călătorie nefolosite;
- biletul de avion pentru dus nou-cumpărat, respectiv cartea de îmbarcare;
- înștiințarea polițienească în caz de accident, respectiv raportul polițienesc cu privire la accident;
- factura originală pentru călătoria înlocuitoare spre casă și pentru cheltuielile de înnoptare și întreținere/pensiune.

Serviciile de asistență

1. **Obiectul serviciilor de asistență**
Condiția pentru prestarea serviciilor de asistență este ca persoana asigurată sau o persoană autorizată de aceasta să înștiințeze imediat, în cazul producerii cazului asigurat, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore (personal, prin telefon, fax sau e-mail). Asiguratorul prestează serviciile de asistență specificate mai jos în următoarele cazuri de urgență, care survin persoanei asigurate pe neașteptate în timpul călătoriei:
- 1.1. Boală /accident
- 1.1.1 Tratatamentul ambulant
Centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore informează, la cerere, cu privire la posibilitatea îngrijirii medicale ambulante, însă nu stabilește contactul cu însuși medicul.
- 1.1.2. Spitalizarea
În cazul în care persoana asigurată se îmbolnăvește sau suferă un accident, în urma căruia ea trebuie tratată staționar într-un spital, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore:
- stabilește, printr-un medic însărcinat de aceasta, contactul cu medicul de familie și cu medicii care fac tratamentul la fața locului; medicul însărcinat se îngrijește pe parcursul spitalizării de transmiterea de informații între medicii participanți la acest caz;
- informează, la cererea persoanei asigurate, membrii familiei acesteia.
- 1.2. Deces
Asiguratorul organizează, la alegere, transferul persoanei decedate până la locul de înmormântare din România sau înmormântarea acesteia la fața locului.
- 1.3. Pierdere mijloacelor de plată a călătoriei
În cazul pierderii mijloacelor de plată a călătoriei, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore stabilește contactul cu banca de acasă. Dacă este necesar, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore ajută la transmiterea către persoana asigurată a unei sume puse la dispoziție de către banca de acasă.
- 1.4. Pierdere documentelor de călătorie
În cazul pierderii documentelor de călătorie, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore ajută la procurarea documentelor de călătorie înlocuitoare.
- 1.5. Măsuri de urmărire penală
În cazul în care persoana asigurată este arestată sau amenințată cu închisoarea, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore ajută la aducerea unui avocat și a unui translator, precum și la procurarea unei eventuale cauțiuni.

Condițiile pentru asistență la domiciliu (home-assistance)

1. **Centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore**
Pentru a putea solicita serviciile asistenței la domiciliu (home-assistance), trebuie ca centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore să fie informată imediat. Ca urmare a informării, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore determină toate măsurile necesare, în special stabilirea contactelor necesare cu meseriașii, cu serviciile pentru fabricarea cheilor și cu alți prestatori publici sau particulari de servicii. O situație de urgență este în cazul:
- unei prejudicieri persistente a calității vieții persoanei asigurate;
- măsurilor necesare în mod direct în scopul respingerii unei pagube grave.

2. **Persoanele asigurate**

Protecția prin asigurare există pentru persoana asigurată și pentru persoanele care conviețuiesc împreună cu aceasta (domiciliul comun).

3.

Domeniul de valabilitate al asigurării

Protecția prin asigurare este valabilă pentru domiciliile principale și secundare utilizate de beneficiarul asigurării, aflate pe teritoriul României.

4.

Când este valabilă asigurarea?

Pretenția cu privire la plata compensațiilor în domeniul asistenței la domiciliu (home-assistance) există pe toată durata de valabilitate a contractului de asigurare.

5.

Serviciile compensate

5.1

Serviciile meșteșugărești

Centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore organizează pentru locuința asigurată, în cazul în care survin situații de urgență, următorii meseriași și preia cheltuielile în limita sumei maxime asigurate stabilite (cheltuielile pentru drum și pentru timpul de lucru) per caz asigurat:
 - instalatorul în cazul stricăciunilor sau defectelor la instalațiile de gaz, apă sau încălzire;
 - electricianul în cazul stricăciunilor sau defectelor la instalațiile electrice;
 - serviciul de desecare (asănare);
 - lăcătușul, tâmplarul și serviciile de specialitate competente în cazul stricăciunilor sau defectelor la uși și ferestre;
 - țiglarul, tînichigiul și dulgherul în cazul reparației acoperișului la locuința proprie și la dependințe;
 - geamgiul în cazul spargerii vitrificării exterioare;
 - firmele de curățire a țevilor (conductelor) în cazul înfundării sistemului de țevi (de conducte).

5.2

Aparate de încălzire

În cazul întreruperii instalației de încălzire a locuinței asigurate din cauza unui defect, respectiv a unui deranjament în timpul perioadei de încălzire, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore organizează procurarea unui aparat de încălzire de împrumut pe durata întreruperii încălzirii și preia cheltuielile în limita sumei maxime asigurate stabilite per caz asigurat.

5.3

Servicii pentru fabricarea cheilor

În cazul blocării locuinței asigurate, pierderii sau furtului cheilor de la locuința asigurată, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore organizează deblocarea, respectiv înlocuirea cheilor pierdute sau furate și preia cheltuielile în limita sumei maxime asigurate stabilite per caz asigurat.

5.4

Serviciile de mutare și depozitarea de urgență

În cazul în care locuința asigurată devine neutilizabilă ca urmare a unui eveniment care a produs pagube, iar amenajările locuinței trebuie mutate și depozitate temporar, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore numește firmele de transport convenabile și preia cheltuielile în limita sumei maxime asigurate stabilite per caz asigurat.

6.

Răspunderea

Asiguratorul nu răspunde pentru prestatorii de servicii mediați și/sau delegați.

7.

Evenimentele neasigurate

Pe lângă excluderile specificate în cadrul CGA pentru toate ramurile domeniului, următoarele pagube și împrejurări nu sunt asigurate sau limitează obligațiile asiguratorului de plată a compensațiilor:
 - 7.1
 - Prestările de servicii respectiv serviciile, care se află direct sau indirect în corelație cu revizia și întreținerea obișnuită (regulată);
 - 7.2
 - Pretenția cu privire la compensații și servicii nu există, dacă asiguratorul nu și-a dat acordul în ceea ce privește prestarea de servicii sau dacă înlăturarea pagubelor se face de către persoana asigurată prin organizare și rezolvare proprie;
 - 7.3
 - Nu se compensează pagubele pentru care se poate obține despăgubire pe baza unui alt contract de asigurare.

8.

Comportamentul în cazul daunelor

Sunt valabile regulile referitoare la comportament specificate pentru toate ramurile domeniului în cadrul CGA.

2.

Vehiculele asigurate

Protecția prin asigurare se extinde asupra autoturismelor, motocicletelor, locuințelor mobile (rulote, vehicule-locuințe) și vehiculelor combi cu până la 9 locuri, care nu sunt folosite în scop comercial, sunt înmatriculate pe numele persoanei asigurate (nu mașini închiriate) și nu sunt mai vechi de 10 ani.

3.

Persoanele asigurate

În afara persoanei asigurate sunt asigurate și persoanele care se află în vehiculul asigurat în momentul producerii penei, avariei sau accidentului.

4.

Domeniul de valabilitate al asigurării

Protecția prin asigurare este valabilă pentru evenimentele care survin pe teritoriul Europei în sens geografic, la o distanță mai mare de 50 km de localitatea de domiciliu a persoanei asigurate (sau de un punct de trecere a frontierei), în timpul unei călătorii, pentru care aceasta a rezervat cel puțin o înnopțare.

5.

Serviciile asigurate

5.1

Ajutorul la fața locului sau remorcarea în caz de pană sau avarie

Dacă în urma unei pene, avarii sau a unui accident vehiculul se află în incapacitatea de a mai circula, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore organizează și plătește ajutorul la fața locului sau remorcarea spre cel mai apropiat atelier. Cheltuielile pentru reparații și piese de schimb, care depășesc ajutorul obișnuit în caz de pană sau avarie, nu sunt asigurate.

5.2

Transportarea retur a autovehiculului / călătoria spre casă

Dacă în urma unei pene, avarii sau a unui accident vehiculul nu poate fi reparat în termen de 24 ore (în străinătate în termen de 5 zile datorită expertizei) într-un atelier apropiat locului producerii avariei sau accidentului, asiguratorul organizează și plătește următoarele servicii până la valoarea sumei asigurate:
 - Cheltuielile certificabile pentru călătoria spre casă, spre localitatea de domiciliu a persoanei asigurate, a persoanelor aflate în vehicul; însă în cazul cel mai extrem cheltuielile pentru călătoria spre casă cu un mijloc de transport public. În cazul în care călătoria cu trenul depășește durata de 6 ore, există pretenția de plată a compensației, în funcție de alegerea asiguratorului, pentru un bilet de tren la clasa 1 sau pentru un bilet de avion la clasa economic (Economy Class);
 - Pe teritoriul țării de reședință vor fi preluate cheltuielile de călătorie ale unei persoane în vederea recuperării vehiculului;
 - Cheltuielile pentru transportarea retur a autovehiculului repus în stare de circulație, respectiv a autovehiculului regăsit, spre localitatea de domiciliu a persoanei asigurate;
 - În cazul transportării retur din străinătate, preluarea cheltuielilor de transport se efectuează în cadrul limitei specificate numai dacă nu este vorba despre o pagubă totală. În caz contrar vor fi preluate cheltuielile vamale;
 - Subvenționarea cu 300 RON pe zi pentru maximum 2 zile, în conformitate cu pachetul asigurat, a cheltuielilor pentru autoturismul închiriat sau taxi, pentru călătoria spre casă, respectiv pentru continuarea călătoriei;
 - Înnopțarea la hotel: în cazul în care vehiculul nu poate fi reparat în aceeași zi, asiguratorul organizează maximum 2 înnopțări la hotel și preia cheltuielile conform pachetului de asigurări ales.

6.

Evenimentele neasigurate

Pe lângă excluderile specificate în cadrul CGA pentru toate ramurile domeniului, protecția prin asigurare nu există:
 - în cazul în care avariile se produc ca urmare a întreținerii defectuoase a vehiculului și deficiențele vehiculului care au dus la producerea avariei au existat și / sau au putut fi recunoscute încă de la începutul călătoriei;
 - în cazul în care remedierea defectelor este rezolvată de către însăși persoana asigurată.

7.

Comportamentul în cazul daunelor

Sunt valabile regulile referitoare la comportament specificate pentru toate ramurile domeniului în cadrul CGA.

Condițiile pentru garanția cu privire la autoturism / asistență rutieră pe teritoriul Europei

1.

Centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore

Prin centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore persoana asigurată poate solicita ajutor în caz de accident, pană, avarie sau în cazul furtului vehiculului. Pentru a putea beneficia de servicii, este necesară, în oricare din cazuri, informarea centralei pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore. Centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore determină toate măsurile necesare, în special stabilirea contactelor necesare cu organizațiile care se ocupă cu remedierea penelor și avariilor, cu atelierele, cu hotelurile și cu societățile de transport, care fac parte din domeniul transportului public și împreriei. De asemenea, centrala pentru apeluri de urgență cu program de lucru de 24 ore ia deciziile cu privire la alegerea și executarea măsurilor de ajutor corespunzătoare.

40

41

Important !

Niciun intermediar nu este autorizat, prin acord scris sau verbal, să confirme o protecție prin asigurare care se abate de la Condițiile Generale de Asigurare Mondial Assistance.

Condiții de asigurare suplimentare sau modificările aduse, sunt valabile numai dacă au fost efectuate în scris și aprobate de asigurător.

Prima de asigurare trebuie plătită în avans, pentru întreaga durată a călătoriei, o prelungire a protecției prin asigurare nefiind posibilă după începerea călătoriei. Asigurate sunt persoanele desemnate în polița de asigurare, numai dacă acestea aveau în momentul încheierii asigurării domiciliul stabil în România, Elveția, Lichtenstein sau într-un stat al Uniunii Europene de cel puțin șase luni.

La încheierea contractului de asigurare sunt valabile condițiile actuale de asigurare Mondial Assistance precum și serviciile și tarifele din prezentul pliant.

Condițiile de asigurare și formularele sunt disponibile la cerere în biroul de turism unde ați încheiat asigurarea sau pe siteul www.mondial-assistance.ro

Detalierea serviciilor	MUL TITRIP + AUTO ASISTENȚĂ	MUL TITRIP + AUTO ASISTENȚĂ + STORNO	CLASIC	PREMIUM	WINTER SPORTS	STORNO	TRAVEL	BULGARIA CLASIC	BULGARIA PREMIUM	AUTO ASISTENȚĂ
Centrala de urgență 24 h + 40 21 312 22 37	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Anularea călătoriei		✓				✓	✓			
Întreruperea călătoriei		✓		✓	✓	✓				
Costuri medicale	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Accident	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Transport de urgență	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Reparații medicale										
Costuri călătoriei de întoarcere în regim special	✓	✓		✓	✓					
Asigurare bagaje - furt, jaf	✓	✓	✓	✓	✓					
Asigurare bagaje - livrare cu întârziere	✓	✓		✓	✓					
Sosirea cu întârziere la destinația de vacanță				✓	✓					
Asigurare răspundere civilă		✓	✓	✓	✓					
Reparații în caz de deces	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Voucher pentru repetarea călătoriei	✓	✓			✓					
Auto Asistență	✓	✓			✓					✓
Asigurare pentru sporturi de iarnă					✓					

Nume · name	
Numărul de Poliță · policy number	
Valabilitate · valid	

Centrala de Urgență Mondial Assistance va fi notificată imediat în următoarele cazuri:
Pentru a solicita un transport de urgență • Spitalizare • Tratamente ambulatorii multiple • Întreruperea călătoriei • Accident petrecut în timpul călătoriei • Călătoria de întoarcere cu regim special • Asistență Rutieră - Serviciile oferite le regăsiți la descrierea produselor

*Ne rezervăm dreptul de a modifica conținutul serviciilor și primele oferite. Toate primele sunt exprimate în RON. Informațiile din acest pliant pot conține erori de tipar. Ediție tipărită la data de 01.02.2015.

AGA International S.A.

Filiala pentru Austria

Pottendorfer Straße 25-27

1120 Wien

Adresa de corespondență:

Calea Floreasca, nr. 169

Sector 1, București

România

Tel/Fax:

+ 40 21 312 22 36

+ 40 21 312 22 38

Email: office.ro@mondial-assistance.at

www.mondial-assistance.ro

Transport de urgență

Zborul de salvare (Aeroambulanța) poate fi organizat exclusiv de către Mondial Assistance.

Pentru a solicita un zbor de salvare, contactați Centrala de Urgență Mondial Assistance:

Tel. +40 21 312 22 37

Fax +43 1 525 03-888

Consiliat de:

Agenzie de turism (ștampilă)



In case of emergency call • En cas d'urgence veuillez contacter

În caz de urgență contactați

In caso d'emergenza contattare • En caso de emergencia contactar



MONDIAL
ASSISTANCE

24-Ore Centrala de Urgență

+40 21 312 22 37

Fax: +43 1 525 03 888

assistance@allianz-assistance.at

AGA International S.A. (Filiala pentru Austria)

Adresa de corespondență:

Calea Floreasca nr 169

Sector 1, București, România

How can we help?