

FAQ

Czyli najczęściej
zadawane pytania

2	Ogólne
4	Płatności
4	Polisy Grupowe
5	Ubezpieczeni od kosztów rezygnacji
5	Zgłoszenia szkód
6	Koszty poszukiwań i ratownictwa
6	Zniżki/Zwyżki/Franszyzy
7	Współpraca z Allianz
7	Skargi i Zażalenia

1. Czy można zawrzeć umowę na okres dłuższy niż rok ?

Nie. Maksymalny okres ubezpieczenia to jeden rok.

2. Jakie dane są potrzebne do polisy indywidualnej?

Imię, nazwisko, data urodzenia.

3. Czy przed wyjazdem można uzyskać listę placówek medycznych dostępnych w danym miejscu?

Nie udostępniamy takiej listy.

4. Czy na polisie można zmienić ubezpieczającego?

Niestety nie ma takiej możliwości. Należy wydać nowy dokument na warunkach dotychczasowej polisy z nowym ubezpieczającym.

5. Czy ubezpieczającym może być osoba małoletnia?

Ubezpieczającym może być tylko osoba, która ukończyła 18 lat.

6. Czy można wydłużyć okres ubezpieczenia na zawartej polisie?

Jest taka możliwość. Pracownicy Allianz wystawiają kontynuację polisy.

7. Gdy sumy ubezpieczenia są na jedno zdarzenie, szkoda pomniejsza ogólną sumę ubezpieczenia?

Gdy suma ubezpieczenia jest na zdarzenie, szkoda nie pomniejsza sumy ubezpieczenia.

8. Czy polisa może zostać wypowiedziana przez ubezpieczonego?

Nie, stroną umowy jest Ubezpieczający i to on ma możliwość wypowiedzieć polisę.

9. Czy można wprowadzić korektę do danych osób ubezpieczonych w trakcie obowiązywania polisy indywidualnej?

Tak, jeśli dotyczy to np. literówki w nazwisku, zmiany nazwiska, ale nie gdy dotyczy np. wieku gdy ma on wpływ na wysokość składki.

10. Czy można wprowadzić zmiany na liście osób ubezpieczonych?

Można, w polisie gdzie nie rozpoczął się okres ubezpieczenia.

11. Czy w przypadku wcześniejszego powrotu na terytorium RP przysługuje zwrot z tytułu KLiA za niewykorzystany okres ubezpieczenia?

Tak, można rozliczyć polisę jeśli Klient wraca wcześniej i nie będzie korzystał z polisy.

12. Czy istnieje możliwość zawarcia polisy dla 300 osób bez wskazywania z imienia i nazwiska np. rodzinne pikniki firmowe.

Tak, w przypadku open polisy na osobodni. W przypadku polisy indywidualnych nie ma takiej możliwości.

13. Czy można ubezpieczyć wózek dziecięcy?

Tak, w ramach ubezpieczenia bagażu ochroną ubezpieczeniową objęty jest także wózek dziecięcy.

14. Czy można znieść wykluczenie dotyczące alkoholu?

Zgodnie z OWU, paragraf 2.3 pkt. 2 ppkt. 10 oraz paragraf 3.4, pkt. 1 ppkt. 24 szkody pod wpływem alkoholu są wykluczone

15. Gdzie można uzyskać duplikat polisy?

Agent, który wystawił polisę ma możliwość pobrania duplikatu polisy ubezpieczeniowej z systemu sprzedażowego Globtroter.

16. W jaki sposób można anulować polisę ubezpieczeniową?

Agent Ubezpieczeniowy bądź Klient może wystąpić o anulację polisy ubezpieczeniowej poprzez kontakt z pracownikami Allianz pod nr: 22 / 522 26 47.

17. Czy w polisach, w których rozpoczęła się ochrona można zastosować doubezpieczenie? Np.: inny rodzaj sportu, pracy.

W polisach aktywnych nie ma możliwości zmian zakresu ubezpieczenia.

18. Czy można wykupić polisę na roczny okres z możliwością wielokrotnego przekraczania granicy?

Tak, istnieje taka możliwość przy zakupieniu polisy rocznej.

19. Turcja, Izrael, Maroko i inne kraje leżące w basenie w Basenie Morza Śródziemnego przynależą do strefy A (Europa) czy B (Świat)?

Kraje leżące w basenie Morza Śródziemnego oraz Wyspy Kanaryjskie włączone są w terytorium Europy, czyli strefy A.

20. Do jakiej strefy włączona jest Gruzja?

Gruzja należy do państw strefy B.

21. Jaka jest długość karencji dla osoby przebywającej zagranicą?

3 dni licząc od dnia następnego po wykupieniu polisy jednak nie wcześniej niż po opłaceniu składki.

22. Czy zagranicą wystarczy klientowi karta EKUZ, czy powinien mieć ubezpieczenie turystyczne Allianz?

ZAKRES	NFZ (EKUZ)	ALLIANZ
koszty leczenia	zależnie od lokalnych standardów	TAK
publiczna służba zdrowia	TAK	TAK
prywatna służba zdrowia	NIE (chyba, że brak innej)	TAK
dopłata do pobytu w szpitalu	TAK zależnie od lokalnych standardów	ZWROT 100% do wysokości sumy ubezpieczenia
odpłatność za recepty	TAK zależnie od lokalnych standardów	ZWROT 100% do wysokości sumy ubezpieczenia
udział w kosztach leczenia	TAK zależnie od lokalnych standardów	TAK
koszty transportu	zależnie od lokalnych standardów	TAK
koszty ratownictwa	zależnie od lokalnych standardów	TAK
koszty transportu do kraju chorego	NIE	TAK
koszty transportu do kraju zwłok	NIE	TAK
koszty pobytu osoby wezwanej	NIE	TAK
ubezpieczenie bagażu	NIE	TAK
ubezpieczenie OC	NIE	TAK
całodobowa pomoc assistance	NIE	TAK
całodobowa pomoc assistance	długotrwała procedura	maksymalnie uproszczone
zakres terytorialny	tylko kraje UE	plakiety na Europę lub cały świat

23. Czy polisa nieopłacona jest aktywna?

Nie, ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w momencie opłacenia składki.

24. Czy można zmienić formę płatności na zawartej polisie?

Niestety nie ma takiej możliwości.

25. Jeśli płatność na polisie jest niepełna/niedopłata - czy polisa jest w mocy?

W przypadku niedopłaty polisa nie jest aktywna. W przypadku nadpłaty polisa jest aktywna wtedy zwrot nadpłaconej składki następuje na wniosek ubezpieczającego.

26. Czy w polisie rocznej można zastosować płatność ratalną?

Tak, w polisach rocznych można zastosować płatność ratalną, ale wiąże się to z podwyższeniem składki z tego tytułu.

27. Czy można uzyskać fakturę za polisę?

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów polisa ubezpieczeniowa jest fakturą.

28. Jakie dane są potrzebne do polisy grupowej?

Niezbędne dane to imię, nazwisko oraz data urodzenia/PESEL ubezpieczonych.

29. Czy listę osób ubezpieczonych do polisy grupowej należy wprowadzić do systemu?

Tak, osoby ubezpieczone należy wprowadzić do systemu.

30. Czy polisie grupowej można zastosować zwyczaj tylko dla części grupy?

Tak, w polisie można dowolnie konfigurować zwyczki.

31. Jeśli jedna osoba zrezygnuje z wyjazdu w polisie grupowej to pozostali Ubezpieczeni też otrzymają zwrot kosztów?

Nie ma możliwości anulacji polisy ubezpieczeniowej wyłącznie dla jednego Ubezpieczonego. W takim przypadku należy anulować polisę i wystawić nową na właściwą ilość osób.

UBEZPIECZENIE OD KOSZTÓW REZYGNACJI

32. Jak działa ubezpieczenie All Risk?

Ubezpieczenie All Risk zapewnia ubezpieczonemu zwrot kosztów w przypadku rezygnacji z wyjazdu z każdego udokumentowanego powodu.

33. Kiedy należy wykupić ubezpieczenie All Risk?

W ciągu 168 godzin od rezerwacji imprezy, hotelu lub biletu.

34. Jakie są wyłączenia w zakresie All Risk?

Zgodnie z OWU, paragrafem 11.4 pkt 1. Lista powodów rezygnacji umieszczona jest również w katalogu produktu.

35. Czy ubezpieczeniem All Risk można objąć każdą grupę wiekową?

Tak, nie ma wyłączeń dotyczących wieku w przypadku ubezpieczenia All Risk.

36. Czy można zakupić samo ubezpieczenie All Risk?

Tak. Polisa All Risk stanowi oddzielny produkt bądź łączony z polisą KLIA.

37. Kiedy mogę zawrzeć ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z 80% i 100% zwrotem?

W ciągu 168 godzin od rezerwacji imprezy, hotelu lub biletu

ZGŁOSZENIA SZKÓD

38. Gdzie znajduje się druk zgłoszenia szkody?

W aplikacji w zakładce „dokumenty” lub na stronie internetowej www.mondia-assistance.pl w zakładce obsługa klienta.

39. Czy telefon alarmowy działa 24h/dobę?

Tak, centrum operacyjne jest do dyspozycji Klientów 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.

40. Czy w przypadku zdarzenia ubezpieczeniowego należy bezwzględnie dzwonić do Centrum Operacyjnego?

Zgodnie z OWU w przypadku zdarzenia ubezpieczeniowego należy się skontaktować z centrum operacyjnym - w przypadku braku takiej możliwości, należy zgłosić ten fakt w ciągu 10 dni od daty zdarzenia.

41. Na jaki adres wysłać dokumenty dotyczące szkody?

Dokumenty dotyczące zgłoszenia szkody należy przesłać do Centrum Operacyjnego Mondial Assistance Sp. Z o.o. ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa.

42. W jakim czasie od zdarzenia należy zgłosić szkodę?

Zgodnie z OWU, o zdarzeniu należy niezwłocznie poinformować Centrum Operacyjne lub w przypadku braku takiej możliwości w ciągu 10 dni od daty zaistnienia szkody wyłączając sytuacje w których niezbędna jest natychmiastowa interwencja pogotowia ratunkowego.

KOSZTY POSZUKIWAŃ I RATOWNICTWA

43. Czy koszty ratownictwa zawierają cenę użycia helikoptera?

Tak. W przypadku potrzeby transport odbywa się helikopterem.

44. Czy można zwiększyć limity na akcję poszukiwawczą i ratowniczą?

W standardowym zakresie Koszty poszukiwań i ratownictwa są do sumy 22.000 PLN, natomiast dokupując sport Assistance podwajamy Sumę Ubezpieczenia do 44.000 PLN. Nie ma możliwości wyboru innych sum ubezpieczenia.

ZNIŻKI/ ZWYŻKI/ FRANSZYZY

45. Czy w polisie ze zwyczajną za sporty ekstremalne (np.: nurkowanie) cena zawiera komorę dekompresyjną?

Jeśli użycie komory będzie konieczne centrum operacyjne zorganizuje taką pomoc.

46. Czy ubezpieczenie OC działa na wypożyczonym sprzęcie?

Nie, OWU wyłącza szkody rzeczowe na sprzęcie wypożyczonym.

47. Czy w polisach Allianz mają zastosowanie franszyzy redukcyjne bądź wkłady własne?

Tak, ale nie w zakresie KLiA. Franszyza redukcyjna stosowana jest w OC – 600 PLN, ubezpieczeniu sprzętu elektronicznego i sportowego - 10% w przypadku szkody wyższej niż 1000 PLN.

48. Czy można zawrzeć polisę na okres 8 dni w tym jeden dzień ze zwyczajną za sporty ?

Nie, w polisie obowiązuje przez cały okres ten sam zakres. Klient na ten jeden dzień może zawrzeć dodatkową polisę lub należy wystawić oddzielne polisy na dni bez sportu i ze sportem.

49. Czy narciarstwo jest objęte podstawowym zakresem ubezpieczenia?

Nie. Jeżeli podczas wyjazdu planuje się jazdę na nartach, powinno się zakupić polisę Sport – Amatorskie Uprawianie zimowych Sportów Wysokiego Ryzyka.

50. Gdzie można zamówić materiały marketingowe, OWU?

Dostępne materiały należy zamawiać w zakładce strefa Agenta - zamówienie materiałów.

51. Jak zgłosić zmiany teleadresowe biura podróży?

W formie pisemnej na adres mailowy: Travel@mondial-assistance.pl. Jeśli zamiana adresu będzie wiązać się z nowym KRS i wpisem do CEIDEG niezbędne jest przesłanie w formie załączników skanów wymienionych dokumentów.

52. Gdzie wysłać potwierdzenie wpłaty w celu usunięcia blokady sprzedaży?

Na adres mailowy: travel@mondial-assistance.pl .

53. Gdzie znaleźć kontakt do osób, które mi pomogą przy wystawieniu polisy?

Kontakt telefoniczny: travel@mondial-assistance.pl oraz 22 / 522 26 47.

54. Czy Allianz organizuje motywacyjne konkursy sprzedażowe?

Tak. Szczegóły wkrótce

55. W ciągu ilu dni Ubezpieczony może złożyć reklamację do Allianz?

Odpowiedź na złożone do Ubezpieczyciela skargi i zażalenia udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi lub zażalenia.