

# Общи условия

## за застраховка „Помощ при пътуване в чужбина с осигурен асистанс“



### Съдържание:

Раздел I. Какво са общите условия, какво застраховаме и какво е териториалното покритие на застраховката?	1
Раздел II. Какви рискове покриваме със застраховката?	2
Какво предлагаме в Основното покритие на застраховката?	2
Какво допълнително покритие предлагаме?	2
Клауза „Злополука“	2
Клауза „Лична отговорност“	2
Клауза „Правна помощ“	3
Клауза „Съкращаване или удължаване на престоя“	3
Клауза „Сигурен портфейл“	3
Клауза „Отвличане“	3
Клауза „Пропуснатото събитие“	3
Пакет „На път“	3
Пакет „Ски и сноуборд“	3
Пакет „Полет“	3
Какви асистанс услуги предлагаме?	4
Какво е „лимит на отговорност“ и какви опции за сключване на полицата предлагаме?	4
Раздел III. Какви рискове не застраховаме?	4
Раздел IV. Как сключваме застраховката? Какъв е срокът на застраховката?	5
Раздел V. Как определяме застрахователната премия?	5
Раздел VI. Какви са Вашите задължения по застраховката?	5
Раздел VII. Как да ни уведомите за събитие и предявите претенция за обезщетение?	5
Раздел VIII. Какви са нашите задължения? Как определяме застрахователното обезщетение?	5
Раздел IX. Какво още трябва да знаете за застраховката?	5
Приложение 1.	6

### Раздел I. Какво са общите условия, какво застраховаме и какво е териториалното покритие на застраховката?



#### Какво са Общите условия?

- Общите условия за застраховка „Помощ при пътуване в чужбина с осигурен асистанс“ са неразделна част от застрахователния договор и съдържат договореностите, с които се сключва застраховката. В тях отговаряме на следните въпроси:
  - ✓ Какво покрива и какво не покрива застраховката?
  - ✓ На територията на кои държави предоставя покритие застраховката?
  - ✓ Какви са Вашите и нашите права и задължения във връзка със застраховката?
- В тези Общи условия ние, „Дженерали Застраховане“ АД, се обръщаме към Вас в качеството Ви на Застраховател - лицето, с което сключваме договора за застраховка. Застрахователят може да бъде и Застрахован - физическото лице, което застраховаме срещу рискове, свързани с живота, здравето или телесната му цялост или за което предоставяме асистанс услуги чрез асистанс компания при реализирането на тези рискове.
- Ние предоставяме защита при събития, възникнали в резултат на покрити от нас рискове по време на действие на застраховката. Тези събития са несигурни, неизвестни и независими от Вашата воля или тази на Застрахованото. Защитата ни се изразява в това да изплатим парично обезщетение и/или осигурим непосредствена помощ на застрахованото лице, което вследствие на застрахователно събитие е попаднало в затруднение по време на пътуване в чужбина.



#### Какво е пътуване в чужбина?

- Пътуване в чужбина е пътуването (отиването и/или връщането) и престоя Ви:
- ✓ ако сте български гражданин - извън територията на Република България;
  - ✓ ако сте чуждестранен гражданин - извън територията на Република България и територията на държавата (държавите), на които сте гражданин.



#### Какво е непосредствена помощ?

- Непосредствена помощ са извършените разходи за медицински и асистанс услуги, които са Ви оказани за овладяване на възникнал проблем при пътуване в чужбина, извършени до 15 дни след датата на застрахователното събитие.

- След влизането ѝ в сила застраховката е валидна докато Ви пребивавате в чужбина до изтичането на нейния срок.
- Рисковете, срещу които предлагаме защита, са групирани в клаузи, представени в раздел II. „Какви рискове застраховаме със застраховката?“
- Ние предоставяме покритие след като сте заплатили дължимата сума, която наричаме застрахователна премия.

#### Какво застраховаме?

- С тази застраховка ние Ви предоставяме защита по време на Вашето пътуване и престой в чужбина при събития, в резултат на които сте попаднали в затруднение. Тези събития наричаме застрахователни събития. Вследствие на тези застрахователни събития и в рамките на лимитите, които договорим в полицата, ние ще:
  - ✓ покрием Вашите разходи и/или
  - ✓ Ви изплатим обезщетение и/или
  - ✓ Ви осигурим непосредствена квалифицирана помощ чрез специализирана компания, която по-долу наричаме Асистанс компания.
- По тази застраховка ние не покриваме поправка, ремонт или гаранционно обслужване на имущество, нито направените разходи за посредничество при намиране и предоставяне на помощ в тази връзка.

#### Кого застраховаме?

- По тези Общи условия ние застраховаме български и чуждестранни граждани. Чуждестранните граждани, които застраховаме, следва да са пребиваващи в Република България на законно основание, което може да бъде:

- 9.1. валидно разрешение за продължително, дългосрочно или постоянно пребиваване на

чужденец

- 9.2. валидно удостоверение за продължително или постоянно пребиваване на гражданин на:

- ✓ държава - страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство или
- ✓ Конфедерация Швейцария.

10. Ако Ви сте чуждестранния гражданин, който няма статут на постоянно пребиваващ в Република България, ние можем да Ви застраховаме за период, не по-дълъг от 4 (четири) месеца.
11. По наша преценка можем да застраховаме чуждестранни граждани, пребиваващи на законно основание в Република България за срок до 9 месеца.
12. Застраховаме само лица, които към момента на сключване на застраховката са в добро здравословно състояние, което им позволява да пътуват и не нарушават лекарско предписание за това и са на възраст над 6 месеца към посочената в полицата дата за начало на периода на застраховката.
13. Лицата на възраст над 70 години застраховаме при максимална застрахователна сума до 30 000 вал. ед. по основно покритие с лимит до 5 000 вал. ед. за медицински разходи вследствие акутно заболяване и до 10 000 вал. ед. по Клауза „Злополука“.
- 13.1. Лицата на възраст над 70 до 75 години застраховаме за пътувания с цел туризъм, гостуване, краткосрочно обучение или специализация, участия в семинар, придобиване на професионална квалификация, бизнес срещи и други подобни.
- 13.2. Лицата на възраст над 75 години застраховаме само за пътувания с цел туризъм и гостуване.

#### Кога сключваме застраховката?

14. Застраховката се сключва само и единствено преди началото на Вашето пътуване в чужбина, а началната му точка трябва да се намира в Република България.
- 14.1. Ние имаме право да прекратим договора за застраховка, ако същият е сключен в разрез с горното без нашето изрично съгласие за това. Ние можем да упражним това наше право на прекратяване в едномесечен срок от узнаването на тези обстоятелства. В случай, че междуременно е настъпило събитие, застрахователно обезщетение за същото не дължим.
- 14.2. Ако между нас възникне спор за това, дали застраховката е сключена преди началото на пътуването с начална точка в пределите на Република България, тежестта за доказване на сключването ѝ е Ваша.

#### Какво е териториалното покритие на застраховката?

15. Застраховката осигурява покритие за цял свят с изключение на:
  - САЩ и Канада,
  - територията на Република България и
  - държавата на постоянно местожителство и гражданство, освен ако в полицата не е уговорено друго.
16. Застрахователно покритие за САЩ и Канада предоставяме при изрична уговорка в застрахователния договор и срещу заплащане на допълнителна премия.
17. Не предоставяме застрахователно покритие и не сме отговорни да заплатим каквото и да е обезщетение или да предоставим каквото и да е облага, в случай че предоставянето на това покритие, изплащането на такова обезщетение или предоставянето на такова облага:
  - 17.1. е породено от риск, свързан с Ислямска република Иран, Сирийска арабска република, Корейска народнодемократична република, Кримски регион, региони на Донецка и Луганска народни републики, региони на Запорожие и Херсон, Боливарска Република Венецуела, Република Беларус, Руска федерация, Ислямска република Афганистан, Република Съюз Мианмар или други държави/ територии, поставени под пълно ембарго и всеобхватни санкции;
  - 17.2. съставлява санкционирано, забранено или ограничено действие, съгласно:
    - Резолюция на Организацията на обединените нации,
    - търговски или икономически правила, закони или регламенти на Европейския съюз, Обединеното кралство Великобритания и Северна Ирландия или Съединените американски щати,
    - законодателството на Република България.

**Раздел II. Какви рискове покриваме със застраховката?**

18. Ние предлагаме покритие на рискове, групирани в:

- 18.1. Основно покритие** – това е минималното задължително покритие по застраховката, като Вие избирате лимит на отговорност от тези, които предлагаме.
- 18.2. Допълнително покритие** – това са клаузи, съдържащи покрити рискове и пакети от клаузи, които можете да добавите към основното покритие.

**Какво предлагаме в Основното покритие на застраховката?**

19. В Основното покритие ние включваме разходи до размера на договорения с Вас лимит на отговорност в полицата за следното:

**Медицински разходи, вследствие на злополука или акутно заболяване** и други разходи, извършени в чужбина за:

**19.1. Амбулаторно лечение**

По застраховката ние покриваме разходите за Вашето амбулаторно лечение, което не изисква предсрочно прекратяване на пътуването в чужбина, като разходи за:

- ✓ превозване по спешност с линейка или друг вид медицински транспорт от мястото на злополуката / настъпване на акутното заболяване до най-близкото заведение за оказване на медицинска помощ, както и разходи за последвал транспорт до специализирано лечебно заведение;
- ✓ провеждане на медицински прегледи и изследвания (лабораторни анализи, рентгенова диагностика и др.);
- ✓ закупени лекарства, предписани от лекар, провел прегледите/изследванията, както и за хонорари на съответния(те) медицински специалист(и).

**19.2. Стационарно лечение**

Ние организираме чрез Асистанс компанията и покриваме разходите за:

- ✓ превозването Ви по спешност с линейка или друг вид медицински транспорт от мястото на злополуката/настъпване на акутното заболяване до най-близкото заведение за оказване на стационарна помощ. Покриваме и разходите за последвал междуболничен медицински транспорт;
- ✓ настаняването/приемът Ви в болница за лечение и престой в стандартна стая;
- ✓ разходите за лечение до овладяване на акутния момент или болковата симптоматика, включително разходите за:
  - медицински прегледи, изследвания, диагностициране, терапевтично лечение и хирургическа намеса;
  - хонорари на лекари;
  - закупени лекарства по предписана от лекар рецепта.



Ако желаете да сключите застраховка за лимит по основно покритие от над 100 000 вал. ед., трябва да попълните въпросник за здравословно състояние, чрез който да оценим риска.

**Какво е злополука?**

Злополука е всяко събитие, довело до смърт или телесно увреждане на застраховано лице в резултат на непредвидени и внезапни въздействия от външен произход, които застрахованото лице не си е причинило умишлено. Злополуката може да бъде определена по време и място. Злополуката може да причини неработоспособност и/или смърт в срок до една година от датата на настъпването ѝ. Непредвидимостта се предполага до доказване на противното.

За злополука признаваме и случаите на:

- ✓ изкълчване, обтягане и скъсване на тъкани, стави, сухожилия и мускули, вследствие внезапно налягане на собствени сили;
- ✓ неработоспособност и/или смърт, причинени от задължителна имунизация;
- ✓ заболявания, които са пряко следствие от настъпила злополука;
- ✓ инфекции, при които причинителите на инфекцията са проникнали в организма на пострадащото лице в резултат на злополука;

Не считаме за злополука събития, настъпили в резултат на:

- ✗ професионални или други заболявания;
- ✗ травматични увреждания, получени при епилептични припадъци, при припадъци, причинени от други заболявания (включително колики), както и при психични болести;
- ✗ кръвоизливи и парализи, причинени от високо кръвно налягане, атеросклероза и други;
- ✗ остри стомашно-чревни инфекции, включително трихинелоза и салмонелоза, ингинални и коремни хернии, дисковите хернии, радикулити, отлепване на ретината и други;
- ✗ усложнение на бременността, раждането и следродовия период, аборт в извънболнични условия;
- ✗ температурни влияния – простуда, измръзване, слънчев или топлинен удар, слънчево изгаряне, възпалителни състояния на органи и системи, причинени от ниски температури;
- ✗ медицинска или хирургическа намеса, освен ако тя се е наложила от самата злополука;
- ✗ алкохолно въздействие, довело до смърт или травматични увреждания;
- ✗ въздействие на наркотични вещества или техни аналози - стимулатори, допингиращи средства, довело до смърт или травматични увреждания.

**Какво е акутно заболяване?**

Акутно заболяване е остро, често внезапно настъпило нарушение на основните жизнени функции на организма, с бързо прогресиране на симптоматиката, което може да доведе до тежки органични нарушения, инвалидност или смърт и изискващо спешна/неотложна медицинска намеса. За тези нарушения (заболявания или наранявания) се очаква да се повлияят бързо от адекватно лечение, насочено към възстановяване на здравословното състояние, което е било преди нарушението.

**19.3. Разходи за спешно дентално лечение**

Ние покриваме разходите за:

- ✓ премахване на силен зъбобол вследствие на злополука
  - ✓ премахване на силна болка при остър възпалителен процес в устната кухина, за който може да се постави точна диагноза (пулпит, периодонтит, абсцес)
  - ✓ изваждане на внезапно счупен или дълбоко разрушен зъб, включително анестезия.
- Ние покриваме тези разходи, при условие че злополуката, острият възпалителен процес и разходите за денталното им лечение са настъпили в срока на застраховката. Покриваме един контролен преглед след извършване на някоя от посочените по-горе услуги.
- Разходите за спешно дентално лечение покриваме при лимит на отговорност до 250 вал. ед. за всяко едно събитие и общо за всички събития през срока на застраховката.

**Какво е спешно дентално лечение?**

Спешно дентално лечение означава зъболечение с цел премахване на силен зъбобол вследствие на телесно нараняване при злополука, както и оказване на помощ при остри възпалителни процеси в устната кухина, за които може да се

постави точна диагноза (пулпит, периодонтит, абсцес). Събитието трябва да е настъпило и да протича след влизане на полицата в сила и след като Вие се намирате извън територията на Република България / или държавата на Вашето постоянно местожителство и гражданство.

**19.4. Разходи за планинско издирване и спасяване**

Ние заплащаме чрез Асистанс компанията на местните специализирани служби разходите за Вашето издирване и спасяване в планината, в случай на необходимост. Лимитът на покритие е до 2 000 вал. ед. за едно събитие и общо за срока на застраховката.

**19.5. Разходи за завръщане в България при стационарно лечение**

Ние покриваме разходите за завръщането Ви в Република България при стационарно лечение, когато Вашето здравословно състояние позволява да продължите лечението си в България. Чрез Асистанс компанията ние организираме и покриваме тези разходи до:

- а) посочено от Вас болнично заведение в Република България или
- б) местожителството Ви в Република България.

Лекарите, посочени от Асистанс компанията, са единствените лица, които имат право да вземат решение кога и по какъв начин да осъществим завръщането Ви.

При необходимост чрез Асистанс компанията ние осигуряваме медицински специалист, който да Ви съпроводи при завръщането Ви.

Ние покриваме разходите Ви за завръщане в Република България до размера на избория от Вас лимит на отговорност по Основно покритие, но за не повече от 25 000 вал. ед.

**19.6. Разходи за транспортиране на тленни останки**

В случай че Застрахован загине при пътуване в чужбина, ние ще организираме чрез Асистанс компанията и покрийем разходите за транспортиране на тялото му или кремираните му останки до Република България.

Покриваме разходите за транспорт на тленни останки от мястото на настъпване на смъртта в чужбина до населено място в Република България, посочено от неговите близки.

Ние покриваме разходите за транспортиране на тленни останки до размера на избория от Вас лимит на отговорност по Основно покритие, но за не повече от 25 000 вал. ед.

Ние не покриваме разходите за съхраняване на тленните или кремираните останки на Застрахования, нито разходите за ритуали и погребение.

**19.7. Разходи при инфекция с „коронавирус“**

При диагностицирана инфекция с „коронавирус“ ние покриваме до размера на договорения в полицата лимит на отговорност за основно покритие, но не повече от 5 000 вал. ед.:

- ✓ медицински разходи за амбулаторно и стационарно лечение и
- ✓ разходи за завръщане в България при стационарно лечение и за транспортиране на тленни останки.



„Коронавирус“ е тежък остър респираторен синдром коронавирус-2 (SARS-CoV-2) и заболяването, свързано с него „COVID-19“.

**Какво допълнително покритие предлагаме?**

20. Ние предлагаме срещу допълнителна премия допълнителното покритие на рискове, групирани в клаузи и пакети, които можете да изберете да добавите към Основното покритие при сключването на полицата:

**Клауза „Злополука“****Смърт от злополука**

В случай че Вие загинете от злополука при пътуване в чужбина ние изплащаме по равно на законните Ви наследници договорения в полицата лимит на отговорност за този риск. Ние изплащаме лимита на отговорност по предходното изречение, при условие че злополуката с Вас е настъпила през срока на застраховката, а смъртта Ви е настъпила най-късно до една година от датата на злополуката и е в пряка причинно-следствена връзка с нея. По този риск не застраховаме малолетни лица и лица, поставени под пълно запрещение.

**Трайно намалена работоспособност от злополука**

При трайно намалена работоспособност вследствие на злополука ние изплащаме процент от застрахователната сума, равен на процента на загубената/намалената работоспособност. Освидетелстването се извършва от ТЕЛК/НЕЛК, наши експертни комисии или от съдебните органи, съобразно Наредбата за медицинската експертиза (НМЕ). Освидетелстването се извършва само след окончателното Ви и пълно стабилизиране след получените при злополуката увреждания, но не по-рано от три месеца от датата на злополуката и не по-късно от една година след нея.

Ако лечението не завърши до една година от злополуката, освидетелстването се извършва независимо от степента на стабилизацията Ви, като се определя процент, отговарящ на състоянието Ви към края на едногодишния срок от датата на злополуката.

По застраховката ние не покриваме разности, свързани с усложнения, настъпили в състоянието Ви след изтичането на една година от деня на злополуката.

Ако в резултат на застрахователно събитие са засегнати части на тялото или органи, които и преди това са били увредени или функционално негодни, ние прилагаме за определяне на обезщетението редуциран процент трайно намалена работоспособност, съответен на увреждането, което е пряка и непосредствена последица от събитието.

**Какво е трайно намалена работоспособност?**

Трайно намалена работоспособност е състояние, при което поради травматично увреждане, Вие сте с ограничена работоспособност във връзка с траен функционален дефицит на съответен увреден орган или система.

**Клауза „Лична отговорност“**

Ние покриваме отговорността Ви до договорения в полицата лимит, ако при Вашето пътуване в чужбина причините смърт, телесни увреждания или заболявания на трети лица, както и пълно или частично увреждане на движими и недвижими имущества на трети лица. Ние покриваме отговорността Ви за вреди, за които Вие отговаряте по силата на действащото гражданско законодателство на страната, в която сте причинили вредите.

По този риск не застраховаме непълнолетни и малолетни лица.

Застраховката не предоставя покритие, съответно не дължи обезщетение за:

- ✗ вреди на трети лица, които сте причинили във връзка с притежаването или използването на моторно превозно средство, плавателни съдове (различни от тези за водни спортове), летателни апарати, оръжие или недвижими имоти;
- ✗ вреди на трети лица, произтекли от извършено от Вас умишлено престъпление, бягство от мястото на престъплението или отказване на помощ на пострадали от престъпление;
- ✗ глоби, санкции, принудителни административни мерки и наказания, наложени от оторизиран орган;
- ✗ вредите от неизпълнение на Ваше задължение, което сте поели по силата на договор;
- ✗ вреди, които сте причинили от упражняване на определена професия, занятие или длъжност, професионални съвети, професионални услуги и осъществяване на трудова дейност;
- ✗ вреди от правонарушение, което сте извършили в състояние на психическо заболяване, след употреба на алкохол или под въздействието на наркотично вещество или негов аналог;



- вреди, причинени при или по повод притежаване на бойни породи кучета;
- увреждания от произведени или доставени от Вас стоки.

**Клауза „Правна помощ“**

Ние организираме чрез Асистанс компанията и покриваме разходите до договорения лимит за правна помощ и Вашата защита в съдебно производство в чужбина, образувано срещу Вас за вреди, които сте причинили на трети лица. Разходите за правна помощ и защита по предходното изречение се покриват, при условие че са извършени до един месец след крайната дата на срока на застраховката.

По този риск не застраховаме непълнолетни и малолетни лица.

Ние не покриваме и не дължим обезщетение за:

- отговорност, свързана с притежаването или използването на моторно превозно средство;
- разходите в съдебно производство за реализиране на договорната или професионалната Ви отговорност;
- вредите от закононарушение, извършено от Вас в състояние на психическо заболяване, след употреба на алкохол или под въздействието на наркотично вещество или негов аналог;
- разходите в съдебно производство за вреди на трети лица или за други Ваши правонарушения, извършени извън периода на застрахователното покритие по полицата, или за вреди от умишлено престъпление, което сте извършили;
- разходите, свързани със съдебна процедура, заведена срещу Вас във връзка с умишлено престъпление, бягство от мястото на престъплението.

**Клауза „Съкращаване или удължаване на престоя“****Съкращаване на престоя/Предсрочно завръщане на Застрахования в България**

Ние предоставяме покритие на непредвидени разходи до 1 500 вал. ед. за завръщането Ви в Република България при съкращаване на престоя Ви в чужбина, поради:

- смърт на близък роднина (роднина по права линия, брат или сестра) или на съпруг/а.
- смърт на лицето, придружител по време на пътуването Ви;

За „непредвидени разходи за завръщане“ се считат:

- цената на новия билет за редовен полет за икономична класа, влак или автобус – в случай че предварително закупеният от Вас билет за връщане не е използван поради невъзможна презаверка;
- сумата за презаверяване на билет за редовен полет за икономична класа, влак или автобус – в случай че предварително закупеният от Вас билет за връщане е използван след съответната презаверка.

**Удължаване на престоя**

Ние предоставяме покритие на разходи за нощувки в хотел при удължаване на престоя Ви в чужбина поради претърпяна от Вас злополука или възникнало акутно заболяване. Условието да покрием разходите Ви, съгласно предходното изречение е Вие да не сте хоспитализирани в лечебно заведение. Лимитът на покритие за едно лице е до 75 вал. ед. за една нощувка, но не повече от 3 нощувки.

При необходимост от удължаване на престоя в чужбина, Вие сте задължен да уведомите асистансната компания на телефоните, посочени в застрахователната полица, преди извършването на каквито и да било действия или разходи в тази насока.

**Клауза „Сигурен портфейл“**

Ние възстановяваме:

разходите за преиздаване на лични документи (паспорт, лична карта, свидетелство за управление на МПС), кредитни и/или дебитни карти, в случай че при пътуване в чужбина те бъдат откраднати или загубени. Нашият лимит на отговорност е до 100 вал. ед.;

некомпенсирани от банката-издател на кредитна/ дебитна карта загуби до 200 вал. ед., настъпили в резултат на неотризирана/ неразрешена употреба на картата от момента на установяване на нейната загуба или кражба, до момента на регистрация на искането до банката за блокиране на кредитната/ дебитната карта. По застраховката ние покриваме посочените в предходното изречение загуби, само ако са настъпили в рамките на не повече от 72 часа, предхождащи регистрацията в банката на искането за блокиране на картата.

По тази клауза не се покриват вреди от умишлени действия на роднини по права линия и по сребрена линия до четвърта степен включително, на съпруг/а или на лица, които съжителстват на съпругески начала.

Отговорността ни по този риск е за първоначалното и еднократно проявление на риска през срока на застраховката.

**Клауза „Отвлечане“**

Ние покриваме медицински разходи, вследствие на телесни увреждания, претърпени при отвлечането или при задържането Ви като заложник и направени след освобождаването Ви. Лимитът на покритие е до размера на избраната от Вас застрахователна сума по основното покритие.

**Какво означават отвлечане и задържане като заложник?**

Отвлечане означава задържането или отвеждането Ви против Вашата воля на неизвестно за останалите място, като е използвана сила или заплаха, без правно основание. Не се счита за отвлечане задържането или отвеждането на малолетни и/или непълнолетни лица от техни роднини и/или близки.

Задържане като заложник означава задържането Ви от трето лице чрез заплаха, че ако поставено от него условие не бъде изпълнено от страна на друго лице, ще Ви причинят тежка или средна телесна повреда, или смърт.

**Клауза „Пропуснатото събитие“**

Ние възстановяваме разходите Ви за закупен билет/платена такса за участие в организирано събитие в чужбина, ако събитието е пропуснато поради:

- настъпила злополука или акутно заболяване с Вас;
- смърт на Ваш близък роднина (роднина по права линия, брат или сестра) или съпруг/а;
- смърт по време на пътуването на придружител на застрахованото лице.

Горепосочените рискове следва да са настъпили след началото на пътуването в чужбина и преди началото на организираното събитие.

Лимитът е до стойността на неизползвания билет, но не повече от 100 вал. ед. за едно събитие и общо за срока на застраховката.

**Какво означава организирано събитие?**

Организирано събитие в чужбина е концерт, представление, честване на бележитата дата, конкурс, изложба, панаир, конгрес, семинар или спортно мероприятие в чужбина, за което предварително сте закупили билет или сте платили такса за участие.

**Пакет „На път“****Разходи за хотел при ПТП**

Ние покриваме разходи за нощувки в хотел до лимита по този риск, ако в резултат на настъпило в чужбина пътно-транспортно произшествие (ПТП) с управляван от Вас собствен или ползван по силата на договор за лизинг автомобил с българска регистрация:

- последният не може да се придвижва на собствен ход, съгласно местното законодателство и

- ремонтът му не може да бъде извършен в рамките на деня, в който е бил увреден, поради късен час, почивни дни или официални празници, или ще продължи повече от 1 (един) работен ден.

Дневните и други Ваши разходи не са включени в покритието.

Нашият лимит на отговорност е до 75 вал. ед. за една нощувка, но за не повече от 3 (три) нощувки.

**Зареждане на грешно гориво в МПС**

Когато в резултат на настъпване на този риск, автомобилът Ви не може да се придвижва на собствен ход, ние изплащаме разходи за репатриране на МПС със специализиран автомобил до сервизен център и за източване на грешно гориво до 250 вал. ед. за едно събитие и общо за срока на застраховката.

**Загуба на ключ за МПС**

Ние възстановяваме извършените разходи за ключарска помощ при заключване на автомобила поради блокирала ключалка, изгубен или забравен в купето контактен ключ, както и разходите за такси, хотел и рент-а-кар

Покритие осигуряваме за управлявания от Вас собствен или ползван по силата на договор за лизинг автомобил с българска регистрация, който не може да продължи пътуването си поради заключването.

Нашият лимит на отговорност е до 100 вал. ед. за едно събитие и общо за срока на застраховката.

**Правна помощ и гаранция за освобождаване при ПТП**

Ние покриваме хонорар на адвокат за правна помощ и защита в производството по освобождаването Ви под гаранция.

Покритието се отнася за случаите, в които Вие сте виновен за причинено ПТП по време на пътуване в чужбина и бъдете принудително задържани от местните органи на властта.

Покриваме само случаите, в които причините ПТП със собствен или ползван по силата на договор за лизинг автомобил с българска регистрация.

По тази клауза ние не покриваме разходите, направени от Вас за заплащане на сумата на гаранцията за освобождаването Ви.

Нашият лимит на отговорност е до 1 500 вал. ед. за едно събитие и общо за срока на застраховката.

**Пакет „Ски и сноуборд“****Ски /сноуборд екипировка**

Ние ще Ви изплатим обезщетение до лимита по този риск за кражбата чрез взлом или за погиването на собствената Ви екипировка (ски/сноуборд, автомати, обувки и каска), в случай на:

- пожар,
- природно бедствие,
- опит за кражба чрез взлом или
- злополука,

настъпили по време на Вашето пътуване в чужбина.

Нашият лимит на отговорност е до 150 вал. ед. общо за всички погинали или откраднати артикули.

**Заместваща ски/сноуборд екипировка под наем**

Ние ще Ви изплатим обезщетение до лимита по този риск за наемането на заместваща ски/сноуборд екипировка, в случай на кражба чрез взлом или погиване (при пожар, природно бедствие, опит за кражба чрез взлом или вследствие на злополука) на собствената Ви ски екипировка по време на пътуване в чужбина.

Нашият лимит на отговорност е до 15 вал. ед. на ден и за не повече от 7 (седем) дни.

**Карта за ски съоръжения**

Ние ще Ви изплатим обезщетение до лимита по този риск за неизползваната част от абонаментната карта за ползване на ски съоръжения поради злополука или акутно заболяване с Вас по време на пътуване в чужбина. Ние ще възстановим тази неизползвана част, ако съответният доставчик не поеме отговорност за такова възстановяване.

Нашият лимит на отговорност е до 50 вал. ед. на ден, за не повече от общо 7 (седем) дни.



Ние не дължим обезщетение по рисковете „Ски/сноуборд екипировка“ и „Заместваща ски/сноуборд екипировка под наем“ за:

- загуба на ски/сноуборд екипировка;
- кражба на ски/сноуборд екипировка, поставена върху превозно средство или намираща се вътре в него, освен ако превозното средство е било паркирано на охраняем паркинг или в гараж;
- кражба на ски/сноуборд екипировка, оставена на общодостъпно място, без надзор.

**Пакет „Полет“****Забавяне или отмяна на редовен полет**

При забавяне или отмяна (анулиране) на редовен полет ние ще Ви възстановим направените от Вас разходи за покупка на храна, напитки, медикаменти и/или настаняване в хотел до лимита по риска.

Нашият лимит на отговорност е до 100 вал. ед. за едно събитие и общо за срока на застраховката.

Ние не покриваме разходи:

- на лица с постоянен адрес в населеното място, в/около което е разположено летището, на което полетът е бил анулиран;
- свързани със стойността на билета;
- ако началната или крайната точка на пътуването е извън територията на покритие по застраховката.

**Какво означава анулиране на редовен полет?**

Анулиране на редовен полет по разписание означава отменяне осъществяването на редовен полет поради:

- Неблагоприятни метеорологични условия и/или природни бедствия.
- Техническа неизправност на въздухоплавателното средство.
- Терористични заплахи.

**Изпускане на свързващ редовен полет**

При изпускане на свързващ редовен полет ние ще Ви възстановим направените от Вас разходи за покупка на храна, напитки, медикаменти и /или настаняване в хотел до лимита по риска.

Вие следва да сте извършили разходите:

- във връзка с изпускане на свързващия редовен полет от пункта за прекачване, поради закъснение на предходния редовен полет и при липса на последващ превоз в рамките на 4 часа след пристигането в пункта за прекачване;
- в пункта за прекачване, след пристигането Ви в него.

Ние не покриваме разходи, ако пунктът на прекачване е извън територията на покритие по застраховката.

Нашият лимит на отговорност е до 100 вал. ед. за едно събитие и общо за срока на застраховката.

**Закъснение на регистриран багаж при пътуване с въздушен транспорт**

Ние ще Ви изплатим обезщетение за направени разходи за закупуване на вещи от първа необходимост, в случай че пристигането на багажа Ви закъснее с повече от шест часа от пристигането Ви в крайната точка на предприятието от Вас пътуване с редовния полет.

Вещите от първа необходимост следва да сте закупили в интервала след пристигането Ви в крайната точка на пътуването до получаването на регистрирания багаж, но не по-късно от 48 часа от пристигането Ви.

Ние не покриваме разходи, ако крайната точка на пътуването е извън територията на покритие по застраховката.

Нашият лимит на отговорност е до 100 вал. ед.



### Какво означава вещи от първа необходимост?

Вещи от първа необходимост са тоалетни принадлежности, дрехи и обувки.

### Загуба на регистриран багаж при пътуване с въздушен транспорт

Ние ще Ви изплатим обезщетение до договорения лимит за частична или пълна загуба на багаж по вина на превозвача.

Загубата на багаж трябва да е настъпила по време на непрекъснат въздушен превоз на багажа Ви – от момента на предаването му на превозвача при регистрацията до момента на получаването му от Вас.

Ние не дължим обезщетение:

- X ако крайната точка на пътуването е извън територията на покритие по застраховката
- X ако багажът Ви бъде намерен в периода на пребиваването Ви в чужбина. Тогава Ви дължим обезщетение само по риска „Закъснение на регистриран багаж“ до неговия лимит.
- X ако загубата на регистрирания багаж бъде установена на територията на Република България/на територията на постоянното Ви местожителство или гражданство.

Лимитът е до 100 вал. ед. за загуба на една багажна единица и общо до 250 вал. ед. за целия багаж.



### Какво означава загуба на регистриран багаж?

Загубата на регистриран багаж е недоставен багаж в крайната точка на пътуването, който е бил регистриран и предаден за превоз заедно с придвижването Ви с въздушен транспорт. За загубен се счита багаж, който не е бил доставен до 21 дни от пристигането Ви в крайната точка на пътуването Ви.

## Какви асистанс услуги предлагаме?

21. Ние предлагаме следните асистанс услуги като част от Основното ни покритие:

### 21.1. Информация за оказване на медицинска помощ

При настъпване на застрахователно събитие Асистанс компанията Ви осигурява/предоставя необходимата информация и данни за контакт с лекари, адреси на болници, медицински центрове, центрове за оказване на спешна помощ и други според настъпилото събитие и Вашите конкретни нужди.

### 21.2. Туристическа информация

При запитване от Ваша страна Асистанс компанията предоставя туристическа информация, необходима във връзка с организираното от Вас пътуване и престой в чужбина.

### 21.3. Предаване на спешни съобщения

При настъпване на застрахователно събитие Асистанс компанията Ви предлага услуга по предаване на съобщения и промяна на резервации. Тя организира предаване на всички съобщения до близките Ви и до лицата, с които Ви работите. Тя може да промени резервации за хотел, самолет, кола под наем, да пренасочи срещи според Вашите указания.

### 21.4. Доставка на необходими лекарства

Ние ще Ви осигурим чрез Асистанс компанията необходими лекарства за продължаване лечението на съществуващо заболяване, ако не можете да си осигурите на място такива. Вие сте длъжен да ни възстановите направените разходи за доставка на необходими лекарства в срок от 1 (един) месец след завръщането си в Република България.

### 21.5. Предоставяне на заем.

По риска „Загуба или кражба на лични документи и банкови карти“ Асистанс компанията може да Ви предостави заем, след като посочено от Вас лице депозира при нас сума, равна на размера на заема.

### 21.6. Внасяне на гаранции.

По риска „Правна помощ и гаранция за освобождаване при ПТП“ Асистанс компанията може да внесе гаранция за освобождаването Ви, след като посочено от Вас лице депозира при нас сума, равна на размера на гаранцията, но не повече от 5 000 вал. ед.

## Какво е „лимит на отговорност“ и какви опции за сключване на полицата предлагаме?

### 22. Какво представлява лимитът на отговорност?

22.1. Лимитът на отговорност е горната граница на нашата отговорност да изплатим обезщетение или окажем съдействие при събитие с Вас. Ние определяме в тези Общи условия или договаряме с Вас в полицата лимит на отговорност по Основното покритие и модулите от допълнителното покритие.

22.2. Лимитът на отговорност прилагаме общо за всички събития, настъпили през периода на застрахователното покритие по договора, независимо от техния брой и вид.

22.3. Лимитът и застрахователната сума прилагаме за всяко застраховано лице при груповите застраховки.

### 23. Какви са опциите за сключване на полицата?

23.1. Еднократно пътуване – сключва се за периода на пътуване в чужбина преди неговото начало.

23.2. Мулти Трип – за тези лица, които често пътуват в чужбина предлагаме опцията „Мулти Трип“.

23.2.1. Застраховката по тази опция сключваме за срок от една година.

23.2.2. Продължителността на всяко едно отделно пътуване може да бъде до 30, 60 или 90 последователни дни в чужбина.

23.2.3. Общият престой в чужбина за срок от една година не може да надвишава 180 дни.

23.2.4. Опцията „Мулти Трип“ сключваме с лица на възраст над 6 месеца до 75 навършени години към датата на сключване на застраховката.

23.2.5. С опцията „Мулти Трип“ осигуряваме застрахователно покритие само по рисковете от основното покритие и предоставяните асистанс услуги.

## Раздел III. Какви рискове не застраховаме?

24. По тази застраховка не покриваме разходи, направени в Република България.

24.1. За чуждестранни граждани не покриваме и разходите, извършени на територията на държавата на постоянно местожителство (постоянно пребиваване) и гражданство.

24.2. За български граждани не покриваме събития (разходи), осъществени на територия на държава, в която имат постоянно пребиваване или гражданство.

25. По застраховката ние не покриваме вреди и не дължим обезщетение за събития в резултат от/на:

- X пътувания, предприети в държави в състояние на война или гражданска война. Загуби, увреждания, смъртни наранявания или разходи, причинени от война, инвазия, вражески действия (независимо дали войната е обявена или не), терористични действия, гражданска война, бунтове, стачка, локаут, въстания, военно и гражданско завземане на властта, участие в граждански въстания, насилия от всякакъв вид, военни учения или други действия, имащи военен характер;

X преднамерено участие в незаконосъобразни действия, извършване или опит за извършване на престъпление от общ характер, участие в сбиване, с изключение на случаите на самоотбрана;

X злоупотреби, причинени от участие в хазартни игри или други облози;

X изпълнение на смъртна присъда, увреждане на здравето, настъпило по време на задържането на Застрахования от органи на властта или в място за лишаване от свобода;

X почистване, сглобяване и други каквито и да е действия с оръжие;

X земетресение или атомни и ядрени експлозии, радиоактивни продукти и замърсявания от тях, радиационно (йонизиращо) лъчение, нарушаване на установените мерки и изисквания за ядрена безопасност, довели до нарушаване на условията и лимитите за радиационно въздействие върху околната среда, съгласно действащите български или международни норми и стандарти;

X производствени аварии или химически замърсявания, вследствие на производствени и други аварии, екологични бедствия;

X природно бедствие или друго събитие от масов или катастрофичен характер;

X използването на радиоактивни, токсични, експлозивни или други рискови материали от експлозивни ядрени компоненти;

X въздушни вълни под налягане, предизвикани от самолети и други въздушни съоръжения, движещи се със скоростта на звука или свръхзвукова скорост;

X пътувания по въздуха (с изключение на тези като пътник с платен билет за самолет за редовен или чартърен полет);

X упражняване на дейност, за която Вие нямате необходимия валиден разрешителен документ, включително управление на сухоzemни, летателни или плавателни транспортни средства без валиден разрешителен документ за правоуправление;

X любителско упражняване на екстремни спортове, професионално упражняване на каквото и да е спорт, както и участие в организирани спортни състезания /като аматьор или професионалист/.

При желание от Ваша страна, по изрична уговорка, вписана в застрахователната полица, и срещу допълнителна премия, ние можем да включим в покритието дейностите, посочени в настоящото изключение, групирани от нас в рискови класове.



### Какво означава „екстремни спортове“?

„Екстремни спортове“ са: всички видове моторни спортове (земя, въздух и вода), всички видове въздушни и авиационни спортове (вкл. парашутизъм, делтапланеризъм, параглайдинг и др.), бързи скокове, алпинизъм, спалеология, скално катерене, леководолазен спорт, както и участия в експедиции до места с екстремални климатични и природни условия, спортно ориентиране, американски футбол, ръгби, хокей на лед, бокс, кик бокс, бойни изкуства, вдигане на тежести, борба, ски и сноуборд извън определените за това места, бобслей, планинско гребане с кану, рафтинг, въздушна акробатика, фрийрайд (извънпистово каране), спортно катерене, планинско колоездене, гмуркане, сандбординг, зорбинг, слаклайн, пейнтбол, лонгбординг, вертикално пързалане с ролери, екстремно пого, боулдър, ледено катерене, скокове с крилат костюм, бокинг (скачане с кокили), висш пилотаж, фристайл, състезания с ветроходна триколка, катерене, маунтинбординг, скокове от основа, паркур;

X лов, алпинизъм или планинско катерене над 3000 метра и пещерничество;

X болести, предавани по полов път, ХИВ, СПИН, или разходи, възникнали пряко или косвено при лечение, диагностика или медицински прегледи;

X самоубийство или опит за самоубийство, умишлено самонараняване или съзнателно излагане на опасност с изключение на случаите, когато сте поставили в опасност живота и здравето си за спасяването на друго лице;

X въздействие на алкохол или наркотични вещества върху Вас;

X обстоятелства, които биха могли да доведат до предявяване на претенция и които са Ви били известни в момента на започване на пътуването;

X участие в медицински научни изследвания или клинични изпитвания на лекарствени продукти;

X злоупотреба или акутно заболяване, лечението на които не изисква спешна или неотложна помощ.

26. По основното и допълнителните покрития не покриваме и не дължим обезщетение за:

X разходи за лечение на съществуващи към момента на сключване на застраховката заболявания, независимо дали са Ви били известни към този момент;

X разходи за профилактични и рутинни медицински прегледи и тестове;

X разходи за лечение на заболяване, ако такава е била целта на пътуването;

X медицински разходи, надвишаващи 150 вал. ед., за които Вие не сте уведомили Асистанс компанията или нас, в рамките на 48 часа от настъпването на застрахователно събитие или от провеждането на одобрени от нея или от нас медицински преглед/лечение в болница;

X транспортни разходи или разходи за завръщането Ви в Република България, които сте извършили без одобрението на Асистанс компанията;

X разходи, превишаващи приемливите и обичайни разходи за медицинско обслужване и необходими медикаменти в държавата, в която е настъпило събитието;

X разходи за дентално лечение и за поставяне на изкуствени зъби/импланти или протези, за поставяне или подмяна на пломби, за поставяне, подмяна или ремонт на коронки, мостове и фасети, с изключение на такива с цел премахване на болката Ви;

X акупунктура, ирисдиагностика, хомеопатични прегледи, лечение с нетрадиционни методи и средства, в това число и хомеопатия, както и всяко лечение, което не е препоръчано и проведено от общо-практикуващ лекар или лекар-специалист, или е проведено в заведения, които не са регистрирани като лечебни съгласно местното законодателство;

X разходи, свързани с обявени епидемии и пандемии, освен медицинските разходи за амбулаторно и стационарно лечение, разходи за завръщане в България при стационарно лечение и за транспортиране на тленни останки при инфекция с „коронавирус“;

X разходи за премахване на физически дефекти и аномалии, естетична хирургия и приложение на козметични средства и процедури;

X разходи за лечение на всички форми на психични, нервно-психични заболявания и неврози, за психоанализа, психотерапия, за лечение на алкохолизъм и наркомания;

X разходи за хемодиализа и хемотрансфузия, трансплантация на органи, тъкани и клетки, планови неврохирургични, кардиологични, очни и други видове операции, фертилитет ин витро, болнична помощ на онкологично болни лица и задължителни имунизации;

X разходи, свързани с бременност и/или усложнения, дължащи се на нея включително аборт;

X разходи, свързани с рехабилитация и физиотерапия, санаториално-курортно или друго подобно лечение;

X разходи, вследствие на злоупотреба, претърпяна от Вас след употреба на алкохол или под въздействието на наркотично вещество или негов аналог;

X медицински разходи, направени по-късно от 15 дни след настъпването на акутното заболяване или злоупотребата;



- X разходи за хранителни добавки и витамини;
- X разходи за импланти, протези и коригиращи устройства;
- X разходи, свързани с траурния инвентар, ритуал, както и разходи, свързани с погребение.
- X разходи и/или обезщетения, платими по други застрахователни полици, по задължително и/или доброволно медицинско осигуряване, или други медицински схеми;
- X лихви за забавено плащане, дължими към трети лица;
- X разходи за нощувки в хотел, които не са съгласувани с Асистанс компания;

## Раздел IV. Как сключваме застраховката? Какъв е срокът на застраховката?

### Как сключваме застрахователната полица?

27. Договорът за застраховка сключваме с Вас писмено под формата на застрахователна полица, която в тези Общи условия наричаме накратко „полица“.
28. Полицата можем да сключим като индивидуален, семеен или като групов договор.
29. Като Застраховател Ви можете да застраховате две или повече лица, чиито брой е определен или определяем, и които включваме в списък по определени критерии.
30. Преди сключване на полицата Ви трябва да попълните и подпишете предложение-въпросник по наш образец, като в него обявявате точно и добросъвестно всички обстоятелства, за които сме поставили писмено въпрос. Предложението може да се попълни и от наш служител, като Ви отговаряте на всички поставени въпроси точно и добросъвестно и с подписа си потвърждавате дадените от Вас отговори.

### Какви са последиците, ако обявите неточно или премълчите обстоятелства?

31. Ние можем да прекратим полицата без предизвестие, ако Ви, Вашият пълномощник или застрахователен брокер съзнателно е обявил неточно или премълчал обстоятелство, при наличието на което не бихме я сключили. В този случай можем да прекратим полицата в едномесечен срок от узнаването на това обстоятелство.
32. Ние отказваме изцяло изплащането на обезщетение за събитие, върху което неточно обявеното или премълчаното обстоятелство е оказало въздействие.
33. Ние може да намалим обезщетението за събитие, върху което неточно обявеното или премълчаното обстоятелство е оказало въздействие само за увеличаване размера на щетите. В този случай ние намаляваме обезщетението, съобразно съотношението между размера на платената премия и на премията, която трябва да се плати според реалния застрахователен риск.
34. Ние може да поискаме изменението на полицата, ако Ви, Вашият пълномощник или застрахователен брокер съзнателно е обявил неточно или е премълчал обстоятелство, при наличието на което бихме сключили полицата, но при други условия. Това право можем да упражним в едномесечен срок от узнаването на обстоятелството. Ако Ви не приемете предложението ни за промяна в двуседмичен срок от получаване му, ние прекратяваме полицата.

### Какъв е срокът на застрахователното покритие, неговото начало и край?

35. Застрахователното покритие започва с напускането от Застрахования на територията на Република България, но не по-рано от часа на деня, посочен в полицата за начало на периода на застрахователно покритие, при условие, че към тази дата и час сте ни заплатили застрахователната премия.
36. При изрично искане от Ваша страна ние можем да удължим периода на застрахователно покритие по полица за еднократно пътуване. Това можем да направим чрез сключването на добавък към полицата, за което Ви трябва да ни платите допълнително дължима премия, която определим. Ние ще удължим срока на полицата Ви само, ако общият период на застрахователно покритие по нея заедно с удължаването му не надхвърля 12 месеца.
37. Застрахователното покритие се прекратява със завръщането Ви на територията на Република България или в часа на деня, посочен в полицата за край на периода на застрахователно покритие - което от двете обстоятелства настъпи по-рано.
38. Застраховката се прекратява автоматично с изтичането на срока, за който е сключена или при изчерпване на съответните за отделните клаузи лимити в резултат на изплатени обезщетения или суми.

### Какви са Вашите права, ако пътуването Ви се отмени или отложи?

39. Ако след сключването на полицата настъпят обстоятелства, осуетяващи или отлагащи Вашето пътуване в чужбина, Ви можете да подадете искане за прекратяването на полицата.
40. Това можете да направите, в което и да е наше представителство в страната или писмено по електронната ни поща, но не по-късно от края на работния ден на датата, посочена в полицата за начало на периода на застрахователно покритие.
41. В този случай полицата се прекратява, считано от получаването на искането за прекратяване. При прекратяването на застраховката в този случай ние имаме право да задържим частта от премията, съответстваща на административните ни разходи за нейното сключване.

### Какви са начините полицата да бъде прекратена едностранно?

42. Ви можете да прекратите едностранно полицата без предизвестие, като ни изпратите мотивирано писмено уведомление за това. Прекратяването настъпва в 24:00 часа на датата, на която го получим.
43. Ние можем да прекратим едностранно полицата по всяко време с писмено седемдневно предизвестие, изпратено до Вас на последния адрес, посочен в нея или добавък към нея. Полицата се прекратява след изтичане на седемдневния срок от получаване на предизвестията.
44. При прекратяване на полицата имате право да получите частта от платената застрахователна премия, съответстваща на неизтеклия период на застрахователно покритие.

## Раздел V. Как определяме застрахователната премия?



### Как определяме застрахователната премия?

45. Застрахователната премия, включва и данъка, който се начислява върху нея, и това е сумата, която Ви ни заплащате, за да Ви осигурим защита по условията на полицата.
46. Ние я определяме във валутни единици (евро или щатски долари) съгласно нашата тарифа. Ви плащате премията еднократно в нейната равностойност в официалната за страната валута по обменния курс, ползван за счетоводни цели според закона.
47. Застрахователната премия можете да платите в брой, по наша банкова сметка или чрез одобрени от нас системи за електронни разплащания.

## Раздел VI. Какви са Вашите задължения по застраховката?

48. Ви или Застрахованият сте длъжни в срок до 48 часа да уведомите Асистанс компанията за настъпването на застрахователното събитие. Ако Ви или Застрахованият нямате възможност да сторите това лично, уведомяването може да направите чрез Ваши близки, доверени лица или медицински лица.
49. В случай че Застрахованият сам е заплатил разходите за оказаната му медицинска помощ, той може да предаде претенция за възстановяване на направените от него разходи директно към нас като представи документите, необходими за установяване на

събитието, правото на обезщетение и неговия размер, след завръщането си в Република България.

50. Ви сте длъжни да представите полицата в лечебното заведение (болница, клиника и др.) при преглед и оказване на медицинска помощ.
51. Ви сте длъжни точно и добросъвестно да предоставите на Асистанс компанията необходимата информация за пълното изясняване на обстоятелствата, при които е настъпило застрахователното събитие. При предявяване на претенция от Вас може да бъде изискано и доказателство за деня на напускане територията на Република България, както и за продължителността на престоя Ви зад граница. Със сключването на полицата Ви ни упълномощаваме при предявена претенция от Вас да изискваме чрез Асистанс компанията необходимата информация от трети лица (медицински учреждения, лекари, летищни служби, полиция и др.), освобождавайки тези лица от задължението за опазване на лекарската или служебната тайна.
52. При настъпване на рискове, свързани с използване на въздушен транспорт (например, „Забавяне или отмяна на редовен полет“, „Изпускане на свързващ редовен полет“, Загуба на регистриран багаж“, „Закъснение на регистриран багаж при пътуване с въздушен транспорт“), Ви сте длъжни веднага да уведомите съответните летищни служби и да получите от тях документ, удостоверяващ настъпилото събитие.
53. При настъпване на застрахователно събитие Ви сте длъжни да вземете всички възможни мерки за ограничаване на вредите/щетите и да сътрудничите (на нас и Асистанс компанията) за предоставяне на детайлна информация за обстоятелствата, довели до възникване на застрахователното събитие.
54. В случай че Ви не изпълните задълженията си по предходната точка, Асистанс компанията има право да Ви подлага на медицински прегледи толкова често, колкото е необходимо, а при смърт - да изиска аутопсия.
55. При настъпване на смърт на застраховано лице, третите ползващи лица предявяват пред нас писмена претенция за изплащане на договорената застрахователна сума. Претенцията се предявява в наш офис.

## Раздел VII. Как да ни уведомите за събитие и предявите претенция за обезщетение?

56. Ви трябва да уведомите Асистанс компанията в срок до 48 часа от настъпването на събитието, приема Ви в болница или друго медицинско заведение вследствие претърпяна от Вас злополука или заболяване. За да уведомите Асистанс компанията трябва да използвате посочените в полицата телефонни номера, на които тя оказва телефонни услуги денонощно. Целта е да:
  - ✓ гарантираме, че по представената полица се покриват разходите, свързани с настъпилото застрахователно събитие;
  - ✓ съобщите адреса и телефонния номер на медицинското заведение, където е оказана медицинска помощ, или където се намирате;
  - ✓ получите информация и направление за лечение в най-близката и подходяща за съответния случай болница или медицински център.
57. След потвърждение на валидността на полицата Асистанс компанията пристъпва от наше име към предоставянето на асистанс услуги по случая до неговото приключване и урежда заплащането, до договорените лимити за предоставените на Вас медицински услуги от съответното медицинско заведение.
58. В случаите, когато Ви сте заплатили със собствени средства ползваните от Вас медицински услуги, след завръщането си в Република България Ви трябва да ни представите всички документи в оригинал, необходими за установяване на съответното събитие и размера на застрахователното плащане. Ако документите са на език, различен от английски, немски или руски, Ви следва да ги представите с официален превод на български език. В случай че не направите това, ние извършваме превода на документите като разходите за превод се удържат от размера на обезщетението.
59. Ви сте длъжни да се съобразявате с гореизложените инструкции, тъй като точното им изпълнение е условие, предшестващо всяка наша отговорност относно настъпилото застрахователно събитие и осъществяване на плащанията, свързани с него.
60. Необходимите документи за предявяване на претенция към нас за възстановяване на извършени разходи от застрахованото лице са в зависимост от настъпилото събитие и покрития риск. Можете да ги откриете в Приложение 1. „Кои са документите и информацията, които трябва да ни представите, за да предявите претенция?“ към тези Общи условия.

## Раздел VIII. Какви са нашите задължения? Как определяме застрахователното обезщетение?

61. При настъпване на застрахователно събитие ние изплащаме застрахователни обезщетения до уговорените в полицата лимити за отделните рискови покрития. Плащанията извършваме в срок до 15 работни дни от представянето на всички необходими документи, изискани от нас с цел установяване на застрахователното събитие и вредите от него.
62. Завеждането на застрахователната претенция се осъществява от Асистанс компанията и под наш контрол.
63. В случай че разходите и стойностите на ползваните услуги надвишават съответните за тях лимити на отговорност, уговорени в полицата, разликата между действителната стойност на ползваната/ите услуга/и и лимита по полицата е за сметка на Застрахования. Застрахованият заплаща тази разлика директно на организацията, предоставила услугата. По изключение Застрахованият може да плати сумата на Асистанс компанията, която извършва разчета с организацията, предоставила съответната услуга.
64. Ние имаме право мотивирано да откажем, изцяло или частично, удовлетворяването на предявената към нас претенция:
  - 64.1. във всички случаи, когато е налице едно или повече от изключенията по тези Общи условия или приложимите Специални условия;
  - 64.2. когато Застрахованият не е изпълнил, или неточно е изпълнил задълженията си по настоящите Общи условия, Кодекса за застраховането или други нормативни документи.
  - 64.3. в случай на съзнателно неточно обявено или премълчано от Застрахования обстоятелство от съществено значение за риска, което е оказало въздействие за настъпването на застрахователното събитие.
  - 64.4. когато Застрахованият умишлено е причинил или е участвал в причиняването на застрахователното събитие.
  - 64.5. в случай че Застрахованият предостави неверни сведения, използва документ с невярно съдържание, неистински или подправен документ, с цел получаване на обезщетение или сума по застраховката. Ако горните обстоятелства са установени след извършване на застрахователното плащане, Застрахованият дължи възстановяване на платените суми.
  - 64.6. при неизпълнение от Застрахования на задълженията му да представи изисканите от нас документи и когато това е довело до невъзможност за определянето на вида или размера на вредата.

## Раздел IX. Какво още трябва да знаете за застраховката?



### Важно за правото Ви да получите обезщетение и последиците при изплащането му

65. Правата по полицата за плащания по рисковете „Смърт от злополука“, „Трайно намалена работоспособност от злополука“ и клауза „Лична отговорност“ се погасяват с изтичането на пет години от датата на настъпване на застрахователното събитие. По останалите рискове правата Ви се погасяват с тригодишна давност от датата на

настъпване на застрахователното събитие.

66. Ако за причинена вреда е отговорно трето лице, ние встъпваме във Вашите права срещу него до размера на изплатеното обезщетение и направените разноски за неговото определяне.
67. Вие сте длъжни да ни съдействате при упражняване на правата ни срещу причинителя на вредата.
68. Отказът от правата Ви срещу трети лица няма сила спрямо нас при упражняване на регресните ни права.



#### Как обработваме Вашите лични данни?

69. Ние се задължаваме да обработваме всички лични данни, предоставени ни във връзка със застрахователния договор, в съответствие с разпоредбите на Закона за защита на личните данни и Общия регламент относно защита на данните (ЕС) 2016/679.



#### Как се решават споровете по Ваши претенции?

70. Всички въпроси и спорове между Вас и нас във връзка със застрахователното правоотношение се решават доброволно, чрез преговори, в дух на сътрудничество и в съответствие с настоящите Общи условия и действащото приложимо законодателство.
71. Възражения срещу наши решения по предявени претенции се подават онлайн през контактната ни форма на [www.generalibg](http://www.generalibg), пред Централно управление, директно или чрез съответното ни представителство.
72. При непостигане на съгласие по доброволен ред относно претенции между страните по тази застраховка, споровете могат да бъдат предявявани за разрешаване пред компетентния български съд.

#### Приложение 1.

Кои са документите и информацията, които трябва да ни представите, за да предявите претенция?

При всяка претенция се представя:

- ✓ писмено искане за плащане по наш образец;
- ✓ застрахователната полица.

#### ОСНОВНО ПОКРИТИЕ:

**Медицински разходи, вследствие на злополука или акутно заболяване и разходи за спешно дентално лечение**

- ✓ Оригинали на сметки, фактури, фискални бонове за извършените разходи;
- ✓ При плащане по банков път с кредитна/дебитна карта – банково извлечение;
- ✓ Медицински доклад/Епикриза/Амбулаторен лист с данни за поставена диагноза, анамнеза, извършени лабораторни изследвания и тестове, и др.;
- ✓ Резултати от извършените изследвания (лаборатория, рентген и т.н.);
- ✓ Рецепта с предписани медикаменти;
- ✓ Банкова сметка;
- ✓ Ако пострадалото лице е непълнолетно – копие на Акт за раждане и банкова сметка на един от родителите.

#### ДОПЪЛНИТЕЛНО ПОКРИТИЕ:

**Клауза „Злополука“**

При смърт от злополука - документите се предоставят от законните наследници:

- ✓ Копие на Акт за смърт;
  - ✓ Копие на съобщение за смърт (медицински доклад/епикриза, в които се съдържат данни за причината за настъпване на смъртта);
  - ✓ Копие на полицейски протокол, ако смъртта е настъпила вследствие на ПТП;
  - ✓ Резултати от кръвни проби за наличие на алкохол или наркотични вещества, ако застрахованият е бил водач на МПС и смъртта е настъпила вследствие ПТП;
  - ✓ Копие на Удостоверение за наследници;
  - ✓ Банкови сметки на всички законни наследници;
- При трайно намалена работоспособност от злополука**
- ✓ Копие на Решение на ТЕЛК/НЕЛК за първично освидетелстване и определен процент трайно намалена работоспособност;
  - ✓ Медицински доклад/Епикриза/Анамнеза, съдържащи точна диагноза и назначено лечение;
  - ✓ Банкова сметка;

**Клауза „Лична отговорност“**

- ✓ Документ, издаден от компетентен орган (полиция, прокуратура, следствие или съд) относно обстоятелствата за настъпване на събитието;
- ✓ Оригинал на документ, доказващ извършено плащане на обезщетение към трети увредени лица (в случай че такова е осъществено);

**Клауза „Правна помощ“**

- ✓ Документ, издаден от компетентен орган (полиция, прокуратура, следствие или съд) относно обстоятелствата за настъпване на събитието
- ✓ Договор за правна защита и съдействие, сключен с адвокат
- ✓ Документ в оригинал за извършено плащане по Договора за правна защита и съдействие (ако такова е извършвано).

**Клауза „Съкращаване или удължаване на престоя“**

**При съкращаване на престоя**

- ✓ Копие от Акт за смърт
- ✓ Копие на Епикриза за стационарен престой
- ✓ Документ за родствени връзки (напр. Акт за раждане, Свидетелство за сключен граждански брак)
- ✓ Оригинал на: Бордни карти от реализирания редовен полет
- ✓ Оригинали на фактури, разписки, фискални бонове за закупен билет за пътуване или за платена такса за презаверяване на билет
- ✓ При плащане по банков път с кредитна/дебитна карта – банково извлечение.

**При удължаване на престоя**

- ✓ Оригинал на фактура за нощувки в хотел
- ✓ Медицински доклад/амбулаторен лист (с данни за диагноза, назначено лечение), резултати от проведени, назначени от лекуващ лекар, изследвания, доказващи необходимостта от удължаване на престоя зад граница.

**Клауза „Сигурен портфейл“**

- ✓ Документ от съответното полицейско управление за настъпването на събитието;
- ✓ Документ /служебна бележка от банката, потвърждаващ искането за блокиране на банковата карта;
- ✓ Оригинали на фактури, квитанции, сметки, разписки, фискални бонове за преиздаване на лични документи и/или банкови карти;
- ✓ Банково извлечение от картовата Ви банкова сметка, удостоверяващо размер на сумите, датата и часа на неотторизираните платежни операции;
- ✓ Документ от банката, удостоверяващ отказа ѝ да възстанови сумите по неотторизираните операции;

**Клауза „Отвлечане“**

- ✓ Документ за обстоятелствата за възникване на събитието, издаден от компетентен орган (посолство на Република България, полиция, прокуратура, следствие, съд)
- ✓ Медицински доклади, епикризи, резултати от изследвания, потвърждаващи телесните увреждания
- ✓ Оригинали на фактури, сметки, квитанции, разписки, фискални бонове за извършените медицински разходи.

**Клауза „Пропуснато събитие“**

73. За неуредените въпроси в тези Общи условия и в застрахователния договор се прилага Кодекса за застраховането и останалото приложимо законодателство на Република България.
74. За броенето на сроковете по тези Общи условия, когато изрично не е указано друго в тях, прилагаме чл. 72 от Закона за задълженията и договорите. Навсякъде, където сроковете по тези Общи условия са определени в дни, имаме предвид календарни, а не работни дни.
75. Тези Общи условия, полицата и добавъците към нея представляват съдържанието на застрахователния договор.
76. Изменението или замяната на общите условия с нови по време на действието на застрахователния договор има сила за Вас, само ако измененията или новите общи условия са Ви били дадени и Вие писмено сте ги потвърдили.
77. Чрез договаряне, тези Общи условия могат да бъдат разширявани със специални условия, посочени в полицата.
78. Настоящите Общи условия можем да Ви предоставим и в превод на английски език. В случай на несъответствия между българския и английския текст, българският текст ще има предимство.

Настоящите Общи условия за застраховка „Помощ при пътуване в чужбина с осигурен асистанс“ сме приели с решение на Управителния съвет на „Дженерали Застраховане“ АД, с Протокол № 43 от 28.12.2016 г., в сила от 01.01.2017 г., изменени и допълнени с Протокол № 7 от 28.02.2019 г., в сила от 01.04.2019 г., изменени и допълнени с Протокол № 3 от 20.01.2021 г., в сила от 01.02.2021 г., изменени и допълнени с Протокол № 12 от 17.03.2021 г., в сила от 01.04.2021 г., изменени и допълнени с Протокол № 26 от 16.06.2021 г., в сила от 01.07.2021 г., изменени и допълнени с Протокол № 52 от 13.12.2023 г. и в сила от 11.09.2024 г.

- ✓ Оригинал на неизползвания билет за събитието
- ✓ Медицински доклади, епикризи, амбулаторни листове, доказващи настъпване на злополука или акутно заболяване
- ✓ Копие на Акт за смърт
- ✓ Документи за родствени връзки (напр. Акт за раждане, Свидетелство за сключен граждански брак).

#### Пакет „На път“

**Разходи за хотел при ПТП**

- ✓ Оригинали на фактури, разписки, сметки, квитанции, фискални бонове за нощувки в хотел
- ✓ Декларация в свободен текст относно обстоятелствата на възникване на събитието
- ✓ При удар в друго МПС – двустранен протокол или друг документ, удостоверяващ възникването на събитието (полицейски протокол и др. приложими документи, в съответствие със закона за движение по пътищата на съответната държава).

**Зареждане на грешно гориво в МПС**

- ✓ Декларация в свободен текст относно обстоятелствата за настъпване на събитието;
- ✓ Оригинали на фактури, разписки, сметки, квитанции, фискални бонове за репатриране на МПС със специализиран автомобил до сервизен център, както и разходи за труд за източване на грешно гориво и депониране, издадени от съответния сервизен център;

**Загуба на ключ от МПС**

- ✓ Декларация в свободен текст относно обстоятелствата за настъпване на събитието;
- ✓ Оригинали на фактури, разписки, сметки, квитанции, фискални бонове за транспорт с такси до сервизен център, за нощувки в хотел и/или рент-а-кар;
- ✓ Оригинали на фактури за отключване на МПС, смяна и ремонт на ключалки;

**Правна помощ и гаранция за освобождаване при ПТП**

- ✓ Полицейски протокол или друг документ, издаден от съответните институции, доказващ настъпването на ПТП и обстоятелствата за възникването му;
- ✓ Документ, издаден от компетентен орган, съгласно местното законодателство относно гаранцията за освобождаване;
- ✓ Сключен с адвокат договор за правна защита и съдействие;
- ✓ Документ в оригинал за извършено плащане по договора за правна защита и съдействие (ако такова е извършвано);

#### Пакет „Ски и сноуборд“

**Ски/сноуборд екипировка**

- ✓ Полицейски доклад в случай на кражба чрез взлом или опит за такова, погиване;
- ✓ Медицинска документация (доклад/епикриза/амбулаторен лист) или документ от Планинската служба за настъпилата злополука;

**Заместваща ски /сноуборд екипировка под наем**

- ✓ Полицейски доклад в случай на кражба чрез взлом или опит за такова, погиване;
- ✓ Медицинска документация (доклад/епикриза/амбулаторен лист) или документ от Планинската служба за настъпилата злополука;
- ✓ Оригинали на фактури, фискални бонове, разписки, квитанции за разходи за наемане на ски екипировка;

**Карта за ски съоръжения**

- ✓ Медицинска документация (доклад/епикриза/амбулаторен лист) за доказателство за настъпилата злополука или акутно заболяване;
- ✓ Оригинали на фактури, фискални бонове, разписки, квитанции за разходи за закупуване на ски пакет или за наем на ски екипировка.

#### Пакет „Полет“

**Забавяне или отмяна на редовен полет**

- ✓ Документ от авиокомпанията, доказващи забавянето или отмяната на редовния полет;
- ✓ Билетите за редовния полет;
- ✓ Оригинал на: Бордни карти от реализирания полет;
- ✓ Оригинали на фактури, сметки, квитанции, разписки, фискални бонове за извършени непредвидени разходи (храна, медикаменти, напитки или хотел).

**Изпускане на свързващ редовен полет**

- ✓ Документ от авиокомпанията, доказващ забавянето на предходния редовен полет;
- ✓ Билети за редовните полети;
- ✓ Оригинал на: Бордни карти от реализирания полет;
- ✓ Оригинали на фактури, сметки, квитанции, разписки, фискални бонове за извършени непредвидени разходи в пункта на прекачване (храна, медикаменти, напитки или хотел).

**Закъснение на регистриран багаж при пътуване с въздушен транспорт**

- ✓ Доклад за нередовност с имущество (Property irregularity report), издаден от съответните летищни служби (Lost and Found);
- ✓ Оригинал на бордни карти от реализирания редовен полет;
- ✓ Оригинал на етикети на регистрирания багаж;
- ✓ Оригинали на фактури, сметки, квитанции, разписки, фискални бонове за извършени разходи за вещи от първа необходимост (дрехи, обувки и тоалетни принадлежности);
- ✓ Документ за доставка на забавен багаж.

**Загуба на регистриран багаж при пътуване с въздушен транспорт**

- ✓ Доклад за нередовност с имущество (Property irregularity report), издаден от съответните летищни служби (Lost and Found);
- ✓ Оригинал на: Бордни карти от реализирания редовен полет;
- ✓ Оригинал на: Етикети на регистрирания багаж;
- ✓ Оригинали на: фактури, сметки, квитанции, разписки, фискални бонове за извършени разходи за вещи от първа необходимост (дрехи, обувки и тоалетни принадлежн.