

# ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ СТРАХОВОМ СОБЫТИИ

## по программе «Страхование путешественников»

если произошла задержка или потеря багажа

Ваша программа страхования покрывает расходы, связанные с\*:



Утратой багажа, в результате:  
потери или полной гибели



Задержкой выдачи багажа

**Багаж считается потерянным**, если он не прибывает в пункт назначения через 21 сутки после окончания срока доставки.

**Под гибелью багажа** понимается повреждение багажа, переданного перевозчику, если ремонт поврежденного багажа невозможен или стоимость ремонта превышает его стоимость на дату начала перевозки. Страховщик возместит расходы, исходя из нормы 50 евро за 1 килограмм багажа (не более 500 евро в год).

Страховым случаем считается **задержка выдачи багажа** более 4-х часов по пути следования к территории страхования. Страховщик возместит расходы, исходя из нормы 50 евро за 1 полный день задержки (не более количества дней поездки, не более 250 евро по одному случаю, максимальный лимит 500 евро в год).

**ВАЖНО:** Если Вы оформили страховой сертификат после вылета, то он начнет действовать на 3-й день после его получения.

*\*Подробно ознакомиться с условиями страхования и ограничениями в покрытии можно в Вашем страховом сертификате или на сайте [www.rosbankinsurance.ru](http://www.rosbankinsurance.ru) в разделе «Программы страхования» - «Защита держателей банковских карт» - «Страхование путешественников» или в мобильном приложении (ссылку можете получить в Сервисной компании)*

## При задержке выдачи багажа или обнаружении потери багажа:

**1** Сообщите о случившемся сотрудникам транспортной организации, письменно оформите свои претензии к перевозчику и получите от представителей организации документ, подтверждающий факт пропажи / задержки выдачи багажа

**ВАЖНО:** если представители транспортной организации отказывают Вам в предоставлении подобного документа, то потребуйте от них отказ в письменном виде.

## 2 Подготовьте документы

- Копия договора страхования или сертификат;
- Оригиналы билета (посадочного талона) и багажных квитанций, бирок, подтверждающих дату, место принятия багажа к перевозке, а также вес багажа;
- Оригинал Акта (коммерческий акт, иной документ), составленный перевозчиком/представителем перевозчика, фиксирующий факт потери, повреждения или задержки выдачи багажа при перевозке, и содержащий информацию о количестве мест и общем весе потерянного / поврежденного багажа или же о количестве часов задержки выдачи багажа, переданного перевозчику для перевозки;
- Оригинал документа, подтверждающего дату и время возврата багажа;
- Копия внутреннего паспорта или свидетельства о рождении;
- Копия заграничного паспорта с отметками визовых служб и штампами о пересечении РФ;
- Копия свидетельства о браке при представлении интересов супруга / супруги.

## 3 Заполните заявление на выплату возмещения

Форму заявления можно скачать на сайте [www.rosbankinsurance.ru](http://www.rosbankinsurance.ru) в разделе «В помощь клиенту» → «Полезные документы» → «Страхование путешественников»

**ВАЖНО:** Если случай произошёл с несколькими Застрахованными лицами, должно быть заполнено отдельное заявление от каждого лица.

## 4 Направьте сканы или фото документов

По электронной почте [claims.ru@allianz.com](mailto:claims.ru@allianz.com) или через **мобильное приложение Сервисной компании** (ссылку на приложение Вы можете получить в Сервисной компании).

В редких случаях у Вас будут запрошены оригиналы документов, которые необходимо направить любым удобным способом (по почте (ценным письмом) или курьером) по адресу:

**127473, Россия, г. Москва, ул. Селезневская, 32.**

Если Вы планируете принести документы лично, просьба предварительно обязательно связаться с Сервисной компанией по тел. **8-800-511-03-26 / 8-495-139-01-26** и обязательно сообщить день и планируемое время визита.