

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 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 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 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.

Мы обязательно проинформируем Вас о решении в течение 8 рабочих дней

 **РОСБАНК**
Страхование