

1. Postup po vzniku škody

V případě, že dojde ke škodní události, platí následující obecné zásady:

- a) Všechny vzniklé škody oznamte neprodleně naší společnosti, konzultujte s námi případné nejasnosti. Naše společnost nahlásí škodu pojišťovně a zajistí prohlídku poškozených věcí.
- b) Vždy proveďte vlastní fotodokumentaci, příp. zajistěte videozáznam či svědecké výpovědi.
- c) Nelikvidujte zničené věci do doby prohlídky pojišťovny, pokud to není nezbytně nutné např. z hygienických nebo bezpečnostních důvodů – v případě likvidace vždy pořídte vlastní fotodokumentaci.
- d) V případě podezření na trestný čin nebo přestupek vždy oznamte událost policii.
- e) V případě škody způsobené jinému neuznávejte poškozenému žádné nároky a škodu mu neplaťte.

2. Oznámení škody

Oznámení o nové škodě zasílejte vždy na naši společnost, následně zajistíme nahlášení škody pojišťovně. Uveďte, prosím, vždy veškeré dostupné informace o události.

3. Prohlídka vzniklé škody

Naše společnost vždy zajistí prohlídku vzniklé škody likvidátorem pojišťovny, který zaznamená rozsah vzniklého poškození. Podle potřeby se prohlídky účastní i specialista naší společnosti, který dbá na správnost jednání.

4. Řešení škodní události

Pro řádné posouzení uplatněných nároků je pojišťovně potřeba předložit příslušné podklady. Naše společnost Vás vždy bude informovat o tom, jaké doklady jsou k řešení dané škody potřeba. Při řešení škody Vám budeme maximálně nápomocni.

5. Ukončení škodní události

Po ukončení likvidace ověří naše společnost správnost vyplaceného plnění. O ukončení likvidace Vás budeme vždy informovat.

6. Jaké doklady doložit

Konkrétní doklady se mohou podle jednotlivých typů škod lišit. Níže uvádíme seznam základních dokladů, které jsou k jednotlivým druhům škod potřeba.

6.1. Odpovědnost za škodu

- a) oznámení škody
- b) žádost poškozeného o náhradu škody (písemné uplatnění nároku)
- c) doložení smluvního vztahu s poškozeným (pokud existuje)
- d) vyčíslení vzniklých škod
- e) fotodokumentace
- f) protokol policie, pokud škodu řešila
- g) doklady k opravám včetně položkového rozpisu (cenová nabídka, faktura)
- h) nabývací doklady k poškozeným věcem
- i) případné další podklady, které může pojišťovna upřesnit v průběhu řešení škody

6.2. Cestovní a úrazové pojištění

- a) oznámení škody
- b) doklad o pobytu v zahraničí (kopie letenek, smlouva s cestovní kanceláří apod.)
- c) doklady o lékařském ošetření – doklady o zaplacení, zpráva z hospitalizace apod.
- d) protokol policie, pokud událost řešila
- e) případné další podklady, které může pojišťovna upřesnit v průběhu řešení škody

7. Kontakt pro hlášení škodní události

Lenka Bíbová

vedoucí oddělení likvidace škod

Tel: +420 266 312 551

Mobil: +420 702 012 872

E-mail: bibova@platinum.cz

8. Asistenční služby – cestovní a úrazové pojištění

Asistenční služby jsou zabezpečovány smluvním partnerem pojišťovny: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o. Asistenční služby jsou poskytovány 24 hodin denně 7 dní v týdnu a slouží k bezprostřednímu řešení při problému v zahraničí – pomoc klientům v nouzi, usnadnění komunikace v zahraničním zdravotnickém zařízení apod.

Kontaktní údaje

Tel.: +420 272 10 10 10

SMS: +420 606 60 17 55