



## Ghid avizare evenimente asigurate călătorie

---

În acest ghid vei găsi:

---

Ce să faci în cazul în care a avut loc un  
eveniment asigurat?

Pașii de urmat pentru a beneficia de  
acoperirile asigurării

Întrebări frecvente



Groupama

## CE SĂ FACI ÎN CAZUL ÎN CARE A AVUT LOC UN EVENIMENT ASIGURAT?

În situația producerii unui eveniment asigurat, urmează pașii de mai jos:

1. Apelează în **maximum 48 de ore** de la producerea evenimentului numărul dedicat **0374.110.115**.
2. Furnizează datele din polița de asigurare, precum și informații referitoare la evenimentul produs.
3. Urmează întocmai indicațiile primite din partea operatorilor.

Dacă, pe parcursul călătoriei, ai o situație medicală ușoară pentru care ți-ar fi util un sfat rapid de la un medic, nu uita că poți oricând să accesezi serviciul de **chat medical ÎntreabăMedic**, disponibil **gratuit 24/7 și fără limită privind frecvența**.

Trebuie doar să îl activezi oricând din ziua plecării în călătorie și astfel beneficiezi gratuit de sfatul medicului, sub forma unor micro-consultații oferite de doctori reali licențiați, prin intermediul WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram sau SMS.

În cazul în care ai o urgență medicală și, din motive independente de tine, nu ne poți contacta telefonic, te rugăm să soliciți și să păstrezi:

1. **Documentele medicale**, care să conțină motivele prezentării, diagnosticul stabilit, medicația recomandată
2. **Documentele de plată** (facturi, chitanțe, bonuri fiscale), în cazul în care ești nevoit să achiți serviciile medicale
3. La revenirea în țară, vei putea **transmite aceste documente, în vederea rambursării** cheltuielilor prin intermediul **platformei dedicate** sau la adresa dedicată, **documente@groupama.ro**

În cazul în care suferi de **afecțiuni cronice** sau te afli sub tratament specific, este **util să ai la tine un scurt istoric medical al afecțiunii/tratamentului**. Acest document îți poate fi util în caz de acordare a asistenței medicale pentru urgențe majore.

## CE SĂ FACI ÎN CAZUL ÎN CARE A AVUT LOC UN EVENIMENT ASIGURAT?

În cazul altor evenimente asigurate, cum ar fi **întârzierea curselor aeriene sau întârzierea și/sau pierderea bagajelor**, solicită și păstrează:

- **Documentele oficiale** eliberate de compania de transport, care demonstrează producerea unui eveniment și urmările acestuia (ex.: dovada reintrării în posesia bagajului întârziat)
- **Toate documentele de plată** în cazul în care ești nevoit să achiziționezi bunuri de strictă necesitate, alimente, produse de igienă personală, haine sau să achiți servicii de transport, cazare, taxe de schimbare a biletului de avion etc.
- La revenirea în țară, vei putea **transmite aceste documente, în vederea rambursării cheltuielilor**, pe **platforma dedicată** sau la adresa **[documente@groupama.ro](mailto:documente@groupama.ro)**.

În cazul în care ai nevoie de suport, te rugăm să ne contactezi la **Alo Groupama 0374 110 110** sau **folosind fereastra de Live Chat** de pe **[www.groupama.ro](http://www.groupama.ro)** și unul dintre colegii noștri îți va oferi informațiile necesare.



# PAȘII DE URMAT PENTRU A BENEFICIA DE ACOPERIRILE ASIGURĂRII

## 1. DECONTAREA DIRECTĂ

În caz de accident, îmbolnăvire subită în care ai o urgență medicală și ai nevoie de:

- organizarea asistenței medicale
- spitalizarea
- preluarea costurilor serviciilor medicale
- organizarea repatrierii medicale

### Ce ai tu de făcut?

Să anunți telefonic\* în maximum 48 de ore de la producerea evenimentului  
**Compania de asistență medicală/rutieră** parteneră Groupama, la numărul de telefon **0374.110.115**



Să furnizezi informații referitoare la evenimentul produs

Să transmiți documentația necesară evaluării evenimentului asigurat prin intermediul **platformei dedicate** sau pe **[documente@groupama.ro](mailto:documente@groupama.ro)**



Să urmezi indicațiile privitoare la gestionarea urmărilor evenimentului asigurat oferite de **Compania de asistență medicală/rutieră**

\*În funcție de tipul evenimentului produs, vei tasta:

- **1 pentru asistență medicală**
- **2 pentru asistență rutieră**
- **3 pentru alte acoperiri sau pentru informații despre polița de asigurare**

După finalizarea evaluării, primești banii în cont (rambursare costuri).

# PAȘII DE URMAT PENTRU A BENEFICIA DE ACOPERIRILE ASIGURĂRII

## 2. RAMBURSARE COSTURI

În situația în care achiți singur contravaloarea serviciilor medicale, medicamentelor sau în cazul producerii unui eveniment asigurat care nu presupune decontare directă, vei primi contravaloarea cheltuielilor avute ulterior transmiterii documentelor solicitate, prin intermediul **platformei dedicate** sau la adresa de e-mail **[documente@groupama.ro](mailto:documente@groupama.ro)** și ulterior evaluării evenimentului produs.

Beneficiezi de servicii medicale sau alte servicii fără decontare directă



Achiți serviciile medicale sau medicamentele

Trimiți documentele păstrate către avizare



Se evaluează evenimentul asigurat și se rambursează costurile conform detaliilor de plată



## DOCUMENTELE NECESARE PENTRU DOSARUL DE DESPĂGUBIRE

Indiferent de evenimentul asigurat produs, documentele necesare pentru dosarul de despăgubire sunt:

- 1 Formularul privind anunțarea evenimentului
- 2 Copie după actul de identitate al solicitantului
- 3 Polița de asigurare/banca emitentă a cardului cu asigurarea atașată
- 4 Documentele specifice evenimentului asigurat produs



# DOCUMENTELE NECESARE PENTRU DOSARUL DE DESPĂGUBIRE

---

În funcție de tipul evenimentului asigurat produs, vei include în dosarul de despăgubire și următoarele documente:

## Urgență medicală

- Raport medical care să conțină numele persoanei tratate, cauza și diagnosticul stabilit, detalii asupra tratamentului administrat sau a recomandărilor primite
  - Documente care atestă plata serviciilor medicale, dacă există – facturi, chitanțe, bonuri fiscale, extrase de cont etc.
- 

## Spitalizare/ Intervenție chirurgicală de urgență

- Fișa de externare
  - Documente care atestă plata serviciilor medicale, dacă există – facturi, chitanțe, bonuri fiscale, extrase de cont etc.
- 

## Urgență stomatologică

- Document medical care să conțină informații privind dinții tratați, tratamentul aplicat și cauza care a determinat necesitatea intervenției
  - Documente care atestă plata serviciilor medicale, dacă există – facturi, chitanțe, bonuri fiscal, extrase de cont etc.
- 

## Repatriere medicală/ transport cu ambulanța

- Raport medical care să conțină recomandarea scrisă a medicului curant cu precizarea diagnosticului și a necesității, din punct de vedere medical, a efectuării transportului
- Chitanțe, facturi, bonuri fiscale care atestă plata transportului



# DOCUMENTELE NECESARE PENTRU DOSARUL DE DESPĂGUBIRE

---

## Deces/ Repatriere funerară

- Certificat de deces
  - Document medical din care să rezulte cauzele medicale care au condus la deces
  - Documente medicale care să cuprindă diagnosticul și evoluția tuturor afecțiunilor care au condus la deces (adeverință medicală, bilet de externare, fișă medicală)
  - Chitanțe, facturi, bonuri fiscale care atestă plata transportului funerar
- 

## Invaliditate permanentă totală

- Decizie asupra capacității de muncă, emisă de Casa Națională de Pensii și alte drepturi de asigurări sociale din care să rezulte gradul de invaliditate al persoanei asigurate
  - Documente medicale care să cuprindă diagnosticul și evoluția tuturor afecțiunilor care au condus la invaliditatea permanentă totală
- 

## Pierdere/furt documente

- Documente care atestă notificarea oficială a autorităților locale în maximum 24 de ore de la producerea sau constatarea evenimentului
- Documente de plată (bonuri, facturi, chitanțe) care atestă efectuarea de cheltuieli pentru procurarea documentelor provizorii necesare întoarcerii în țară, transport, taxe de emiterie a documentelor provizorii



# DOCUMENTELE NECESARE PENTRU DOSARUL DE DESPĂGUBIRE

---

## Cheltuieli suplimentare

- Documente medicale (raport medical, fișa de externare) care atestă spitalizarea persoanei asigurate, pentru o perioadă mai mare de 10 zile
  - Documente care atestă efectuarea unor cheltuieli legate de transport pentru o rudă, respectiv transportul copiilor persoanei asigurate la domiciliul din România
- 

## Înterupere/ extindere călătorie

- Documente de plată (facturi, bonuri, chitanțe) care dovedesc efectuarea de cheltuieli suplimentare generate de întreruperea călătoriei și întoarcerea în România
- 

## Anulare călătorie (storno)

- Copia contractului de prestări servicii turistice și a documentelor care atestă plata serviciilor turistice
  - Dovada faptului că nu a fost efectuată călătoria
  - Documente care atestă imposibilitatea plecării în călătorie
- 

## Întârziere/ pierdere bagaj

- Document eliberat de compania aeriană care confirmă întârzierea/pierderea bagajului înregistrat
- Documente oficiale care să confirme data și ora reintrării în posesia bagajului întârziat
- Documente justificative (facturi, bonuri fiscale, chitanțe) ale cheltuielilor efectuate pentru bunurile de strictă necesitate achiziționate din cauza întârzierii bagajului

## DOCUMENTELE NECESARE PENTRU DOSARUL DE DESPĂGUBIRE

---

### Întârziere/ pierdere cursă aeriană

- Document eliberat de compania aeriană care confirmă întârzierea/pierderea zborului rezervat și confirmat
- Documentele de plată care atestă efectuarea de cheltuieli suplimentare (bilet de avion, taxa de schimbare bilet, cheltuieli de cazare etc.)

*Ne rezervăm dreptul de a solicita și alte documente suplimentare și/sau documente aferente cheltuielilor efectuate, pe care le considerăm necesare pentru evaluarea și calculul corect al cuantumului despăgubirii.*

*Documentele emise într-o limbă străină vor fi însoțite de traducere, costul traducerii fiind suportat de către asigurat.*



# ÎNTREBĂRI FRECVENTE

---

## 1. Pot să achiziționez asigurarea de călătorii chiar dacă mă aflu în afara României?

Da, poți achiziționa asigurarea chiar dacă ai plecat deja în călătorie, dar va intra în valabilitate din următoarea zi.

## 2. Pot achiziționa asigurarea de călătorii pentru mai multe persoane?

Da, poți adăuga în asigurarea ta și adulți, și copii. În acest caz, tu vei avea rolul Contractantului, iar ei de Persoane asigurate, iar asigurarea este valabilă pentru toți, cu același pachet.

## 3. În cazul în care trebuie să merg la spital și cei de acolo îmi cer garanție de plată - unde trebuie să sun?

Pentru această solicitare, este necesar să apelezi numărul de telefon înscris pe polița de asigurare, respectiv 0374.110.115.

## 4. Mi-am cumpărat polița de călătorie. Vreau să-mi oferiți lista de unități medicale cu decontare directă din străinătate - cum pot să o obțin?

În cazul în care are loc un eveniment nefericit, este necesar să suni la numărul dedicat înscris pe polița de asigurare, respectiv 0374.110.115, al partenerilor noștri externi de la Europe Assistance. Vei fi îndrumat către unitățile medicale unde poți accesa serviciile cu decontare directă.

## 5. În cât timp trebuie să anunț evenimentul de la producerea acestuia?

În cazul producerii unui risc acoperit prin polița de asigurare, este necesar să apelezi în **maximum 48 de ore** de la producerea evenimentului numărul de telefon **0374.110.115**. Dacă te afli în imposibilitatea de a apela acest număr, o altă persoană poate face acest lucru în locul tău.

# ÎNTREBĂRI FRECVENTE

---

## 6. În cât timp se face plata unei daune?

Durata de soluționare a unui dosar este de 15 zile de la data depunerii ultimului document solicitat de Asigurător. După primirea deciziei de plată a dosarului, termenul de procesare a plății este de o zi, maximum două zile lucrătoare, în contul menționat în formularul pentru avizarea evenimentului asigurat.

## 7. Cât timp am la dispoziție pentru a completa dosarul de daună?

Nu există un termen menționat în condițiile de asigurare cu privire la transmiterea documentelor solicitate în completarea dosarului. Este important de menționat că transmiterea deciziei finale pe dosar este influențată de existența tuturor documentelor necesare analizării acestuia.

## 8. Mi s-a stricat mașina, am poliță de călătorie și pentru mașină - ce trebuie să fac?

În cazul producerii unui eveniment asigurat, dacă ai achiziționat asigurarea suplimentară de asistență rutieră, apelează la numărul **0374 110 115** și apasă **tasta 2 aferentă asistenței rutiere**. Ulterior, este important să oferi informații asupra naturii și mărimii daunei.

Conform condițiilor de asigurare, se acordă servicii de asistență rutieră în cazul producerii următoarelor evenimente:

- calamități naturale, incendiu, trăsnet, explozie;
- implicarea autovehiculului într-un accident rutier;
- acte de vandalism, furtul unor piese care fac imposibilă deplasarea autovehiculului sau furtul total;
- defecțiuni electrice sau mecanice neprevăzute și aleatorii;
- chei pierdute sau încuiate în autoturism, lipsa de combustibil, alimentarea cu combustibil greșit, baterie descărcată.