

ЗАСТРАХОВКА „Отмяна на пътуване“

Информационен документ за застрахователен продукт

Дружество: ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ДРУЖЕСТВО Инстинкт АД, Република България

Адрес: България, гр. София, ж.к. „Люлин“ 7, бул. „Джавахарлал Неру“ № 28, АТЦ „Силвър Център“, ет. 3

Разрешение за извършване на застрахователна дейност № 180-ОЗ от 09.02.2023г., Решение № 1013-ОЗ от 14.11.2023г. и Решение № 28-ОЗ от 18.01.2024г. на КФН

Продукт: „Отмяна на пътуване“

Настоящият информационен документ представя в обобщен вид най-важните условия на продукта „Отмяна на пътуване“. Той не отразява индивидуалните условия по Вашия застрахователен договор. Пълната преддоговорна и договорна информация за продукта се съдържа и се предоставя в Застрахователната полица, Общи условия и останалите приложения към застрахователния договор, в случай че има такива. За да бъдете изчерпателно информирани, молим да прочетете пълния комплект документи.

Какъв е видът на застраховката?

Застраховката е предназначена за физически лица на възраст до 80 навършени години, на които им предстои пътуване на територията на Република България или в чужбина. По тази застраховка се обезщетяват разходи за резервации или предплатени пътувания. Застраховката може да бъде индивидуална или групова.



Какво покрива застраховката?

Основно покритие

✓ Разходи за отмяна на пътуване:

Застрахователят покрива рискове при невъзможност на застрахования да осъществи предплатено организирано пътуване, настъпили поради причини, подробно описани в общите условия на застраховката, които са били непредвидими към момента на сключване на застраховката и са възникнали в периода на застрахователното покритие, независимо от волята на застрахованото лице.

или

✓ Разходи за отмяна на пътуване с включено покритие Разходи за съкращаване или прекъсване на пътуването:

Застрахователят покрива рискове при невъзможност на застрахования да осъществи предплатено организирано пътуване, както и невъзстановимите разходи при намаляване срока на пътуването, съответстващи на стойността на предварително резервираните и платени туристически услуги, които не са били използвани в резултат на по-краткия престой. Рисковете са настъпили поради причини, подробно описани в общите условия на застраховката, които са били непредвидими към момента на сключване на застраховката и са възникнали в периода на застрахователното покритие, независимо от волята на застрахованото лице.

Допълнително покритие:

✓ **Разходи за удължаване на пътуването:** Застрахователят покрива извършените разходи за хотелско настаняване и пътни разноски до записан в застрахователната полица лимит, в случай на невъзможност за отпътуване на планираната дата, поради настъпването на записаните в общите условия причини.

✓ **Злополука – Смърт и Пълна Трайна Неработоспособност.** Застрахователят изплаща на Законови наследници или Застрахован записаната в застрахователната полица сума при настъпване на съответно Смърт вследствие на злополука и Пълна Трайна Неработоспособност вследствие на злополука на Застрахован.

✓ **Разходи за отмяна/съкращаване на пътуване във връзка с домашен любимец** - Застрахователят покрива разходи за отмяна/съкращаване на пътуване, поради Сериозно Заболяване, тежка Злополука или смърт на домашен любимец, пътуващ със застрахования.



Какво не покрива застраховката?

Не се покрива Отмяна, съкращаване или удължаване на пътуване, когато това се дължи на:

- ! Събития, настъпили извън периода на застрахователното покритие;
- ! Липса или ненавременна направена и/или платена резервация;
- ! Неизпълнение или неточно изпълнение на условията по договор за туристическа услуга от страна на застрахованото лице и/или от страна на доставчика на съответната туристическа услуга;
- ! Хронични или предшествващи заболявания, освен в изрично предвидените в общите условия случаи;
- ! Мигрена, множествена склероза, епилепсия, цироза, остеопороза, злокачествени заболявания, вродени аномалии и заболявания;
- ! Събития и заболявания, предизвикани от употреба на алкохол, наркотични или други упойващи или психотропни вещества.;
- ! Не се дължи обезщетение за тази част от разходите, за която липсва платежен документ или писмено потвърждение за настъпилото събитие от доставчика на съответната услуга, включително за вида и стойността на разходите, които подлежат на връщане от него.
- ! Събития и обстоятелства, които не са изрично посочени в общите условия като причина за настъпване на застрахователно събитие;
- ! Други изключения, подробно описани в Общите условия на застраховката



Има ли ограничения на покритието?

- ! Застраховката може да бъде сключена в деня на закупуване на туристическа услуга/потвърдена резервация със заплащане. Има възможност застраховката да се сключи в следващ ден на резервацията/заплащането на туристическата услуга, при условия че до началото на пътуването остават не по-малко от 15 дни, като застрахователното покритие започва 10 дни след сключването.
- ! Не се покрива рискът „Смърт вследствие злополука“ за недееспособни лица и лица под 14 годишна възраст;
- ! Не се застраховат лица с трайно намалена работоспособност над 70%, освен при допълнителна оценка на риска, при специални условия.
- ! Не се покрива рискът Злополука – Смърт и Пълна Трайна Неработоспособност за лица над 74 години.
- ! Застрахователното покритие за риска „Разходи за отмяна/съкращаване на пътуване във връзка с домашен любимец“ започва след изтичане на отлагателен период, записан в Общите условия на застраховката.
- ! Ако Застрахованият има и други застраховки, по които се покриват разходи за отмяна или удължаване или съкращаване на пътуването, Застрахователят изплаща обезщетение, пропорционално на дела на застрахователната сума в общия размер по всички застрахователни договори, покриващи съответния риск.



Какво е териториалното покритие на моята застраховка?

- ✓ Застраховката важи за пътувания на територията на Република България и в чужбина.



Какви са моите задължения?

При подписване на договора

- При сключване на застрахователния договор Вие трябва да обявите точно и вярно информация за пътуването – дата на резервацията/заплащане на туристическа услуга, период, дестинация, цена и др.

По време на договора

- При промяна на съществените за риска обстоятелства, включително вписания в договора адрес, трябва да уведомите незабавно Застрахователя;

При застрахователно събитие

- При настъпване на причина, поради която не може да бъде осъществено пътуването или се налага съкращаване на пътуването, Вие трябва възможно най-скоро, но не по-късно от 2 (два) дни писмено да уведомите доставчиците на съответните туристически услуги (туроператор, превозвач, хотелиер или други), разходите за чието закупуване са обект на застраховане по сключения застрахователен договор и да поискате възстановяване на предплатените суми за пътуването от всички доставчици на туристически услуги.
- Да уведомите Компетентен орган (полиция, пожарна, летищни власти, съд и др.) при настъпване на съответен риск и да изискате – документ, удостоверяващ събитието, включително и причините за настъпването му.
- Застрахованият или упълномощено от него лице е длъжен в срок до седем дни от узнаването за настъпването на застрахователно събитие, да се свърже със Застрахователя и да предостави подробна информация за събитието.
- Застрахованият или упълномощено от него лице следва да предостави поисканите документи, свързани с установяването на причините и обстоятелствата за настъпване на събитието, основанията и размера на извършените разходи.
- Да уведомите Застрахователя, ако имате действаща друга застраховка, която покрива същите рискове за конкретното пътуване.



Кога и как трябва да заплатя?

При сключване на застрахователния договор трябва да заплатите общата дължима сума еднократно. Общата застрахователна сума е застрахователна премия и предвидените от Закона данъци и/или такси. Общата дължима сума можете да заплатите в брой или по банков път.



Кога започва и кога свършва покритието?

Срокът на застрахователния договор и периодът на застрахователното покритие се посочват в полицата. Застрахователното покритие влиза в сила само след като е платена Общата дължима сума в пълен размер.

Пълна информация можете да намерите в Общите условия на застраховката.



Как мога да прекратя договора?

Можете да прекратите Вашия застрахователен договор по всяко време с писмено предизвестие, изпратено до застрахователя в срока, съгласно Общите условия. В този случай се връща част от застрахователната премия, съответстваща на неизтеклата част от срока на застрахователното покритие, при условие че не са били изплащани и/или не предстои да се изплащат застрахователни обезщетения.

Пълна информация можете да намерите в Общите условия на застраховката.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ

СЪГЛАСНО ЧЛ. 324 и ЧЛ. 326 ОТ КОДЕКС ЗА ЗАСТРАХОВАНЕТО

ЗАСТРАХОВАТЕЛ, НАИМЕНОВАНИЕ, ПРАВНО-ОРГАНИЗАЦИОННА ФОРМА

Застраховател по договорите за застраховка е Застрахователно дружество Инстинкт АД, с ЕИК: 207335761, което извършва застрахователна дейност по всички видове застраховки, за които е получило лиценз, съгласно Решение № 180-ОЗ от 09.02.2023г., Решение № 1013-ОЗ от 14.11.2023г. и Решение № 28-ОЗ от 18.01.2024г. на Комисията за финансов надзор. Дружеството е със седалище и адрес на управление: Република България, град София, ж.к. Люлин 7, бул./ул. Джавахарлал Неру № 28, бл. АТЦ „Силвър Център”, ет. 3, интернет страница: www.instinct-insurance.com. ЗД Инстинкт АД не предоставя съвет по смисъла на Кодекса за застраховането на ползвателя/ите на застрахователни услуги преди и при сключване на застрахователни договори.

РЕДА ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ СЪГЛАСНО ПРАВИЛАТА ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ЧЛ. 104 АЛ. 1 ОТ КОДЕКСА ЗА ЗАСТРАХОВАНЕТО

Застрахованият или ползващото лице могат да възразят срещу определения размер на обезщетението или срещу евентуален отказ на плащане на такова от Застрахователно дружество Инстинкт АД чрез подаване на жалба до 30 дни след узнаване на решението, но в рамките на давностния срок на застрахователния договор.

Жалби към Застрахователят може да бъдат подавани:

- на официалната електронна поща на ЗД Инстинкт АД, office@instinct-insurance.com;
- на хартия на адреса на ЗД Инстинкт АД: Република България, град София, ж.к. Люлин 7, бул./ул. Джавахарлал Неру № 28, бл. АТЦ „Силвър Център”, ет. 3;
- на хартия чрез всеки застрахователен агент и брокер на ЗД Инстинкт АД.

Застрахователно дружество „Инстинкт“ АД се ангажира да проучи детайлно случая и да отговори на жалбата в срок до един месец от датата на постъпването ѝ, който отговор се изпраща на посочения от жалбоподателя адрес.

При жалба от ползвател на застрахователни услуги относно размера на определеното обезщетение Застрахователно дружество Инстинкт АД в 7-дневен срок писмено му предоставя фактическа и правна обосновка на определения размер на обезщетението.

Правилата за уреждане на претенции могат да бъдат намерени на интернет страницата на Застрахователя www.instinct-insurance.com/internal-regulations

ВЪЗМОЖНОСТТА ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ ПРЕД КОМИСИЯТА И ДРУГИ ДЪРЖАВНИ ОРГАНИ, КАКТО И ФОРМИТЕ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ, КОИТО СА НА РАЗПОЛОЖЕНИЕ НА ПОЛЗВАТЕЛЯ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Жалби срещу застрахователя, в зависимост от естеството им, могат да бъдат подавани пред следните държавни органи:

- Комисия за финансов надзор, на адрес: София 1000, ул. „Будапеща“ 16 или на e-mail: delovodstvo@fsc.bg;
- Комисия за защита на потребителите на адрес: София 1000, ул. „Врабча“ 1 или на интернет страница www.kzp.bg;
- Комисия за защита на личните данни на адрес: София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ 2 или на e-mail: [kzld@cpdp.bg](mailto: kzld@cpdp.bg), както и до други компетентни органи, в зависимост от естеството на жалбата.

Всички спорни въпроси, за които не е постигнато споразумение между страните, могат да бъдат отнесени за разрешаване по компетентност от съответния български съд, по общия ред или разгледани извънсъдебно в производство по Алтернативното решаване на спорове пред секторната помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите.



**ИНТЕРНЕТ АДРЕС НА ДОКЛАДА ЗА ПЛАТЕЖОСПОСОБНОСТ И ФИНАНСОВО СЪСТОЯНИЕ НА
ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ**

Докладът за платежоспособността и финансовото състояние на застрахователя може да бъде намерен на интернет страницата на застрахователя: <https://instinct-insurance.com/annual-reports>.

ПРИЛОЖИМ ЗАКОН СПРЯМО ЗАСТРАХОВАТЕЛНИЯ ДОГОВОР

В отношенията между страните се прилагат съответните разпоредби на българското законодателство (Кодекс за застраховане, Търговски закон, Закон за задълженията и договорите и др.), както и разпоредбите на застрахователния договор, общи и специални условия, вътрешни правила и политики на Застрахователно дружество Инстинкт АД.

Настоящата информация се предоставя на клиентите преди сключването на застрахователния договор