

Οδηγός Αποζημιώσεων Ταξιδιωτικής Ασφάλισης

Απαραίτητα Δικαιολογητικά & Διαδικασία Υποβολής Αιτημάτων | Mondial Assistance

1. Εισαγωγή & Γενικές Αρχές

Ο παρών οδηγός δημιουργήθηκε για να σας καθοδηγήσει αναλυτικά στη διαδικασία συγκέντρωσης και υποβολής των απαραίτητων δικαιολογητικών σε περίπτωση αποζημίωσης.

Η έγκαιρη και πλήρης προσκόμιση των εγγράφων εξασφαλίζει την ταχύτερη αξιολόγηση και διεκπεραίωση του φακέλου.

Υποχρεωτικά Πεδία Φόρμας Υποβολής (*)

Η απαίτηση αποζημίωσης γίνεται ηλεκτρονικά μέσω του ακόλουθου συνδέσμου: [Απαίτηση Αποζημίωσης | Mondial Assistance](#).

Κατά την ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματός σας, τα παρακάτω πεδία είναι αυστηρά υποχρεωτικά για να ανοίξει ο φάκελος :

- **Όνομα & Επώνυμο ***: Όπως αναγράφονται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο.
- **Τηλέφωνο Επικοινωνίας***
- **Διεύθυνση Email**: Για όλη την επίσημη αλληλογραφία και ενημερώσεις.
- **Αριθμός Συμβολαίου Ταξιδιωτικής Ασφάλειας***: Αναγράφεται στο Ασφαλιστήριο Συμβόλαιό σας.
- **Περιγραφή Απαίτησης Αποζημίωσης ***: Μια σύντομη περιγραφή του περιστατικού
- **Επισύναψη αρχείου**: Για τα απαραίτητα δικαιολογητικά βάσει κατηγορίας ζημιάς όπως αναγράφεται παρακάτω.

2. Δικαιολογητικά ανά Κατηγορία Ζημιάς

A. Καθυστέρηση Αποσκευών

Η κάλυψη αυτή αφορά αποκλειστικά έξοδα για είδη πρώτης ανάγκης συνεπεία καθυστέρησης των αποσκευών σας από τον αερομεταφορέα.

- **Έκθεση PIR (Property Irregularity Report):** Το επίσημο έγγραφο μη εντοπισμού που εκδίδεται αμέσως στο αεροδρόμιο από την αεροπορική εταιρεία.
- **Χρονική Βεβαίωση Παράδοσης:** Επίσημη ενημέρωση φορέα για την ημέρα και ώρα που παραλάβατε την αποσκευή
- **Πρωτότυπες Αποδείξεις Αγορών:** Αναλυτικές αποδείξεις για είδη πρώτης ανάγκης (ρουχισμός, είδη υγιεινής) που αγοράστηκαν κατά το διάστημα της καθυστέρησης.

B. Ζημιά ή Απώλεια Αποσκευών

- **Έκθεση Ζημιάς (PIR / Damage Report):** Γραπτή αναφορά από τον μεταφορέα εντός των νόμιμων προθεσμιών.
- **Φωτογραφίες:** Ευκρινείς φωτογραφίες της ζημιάς (εσωτερικά και εξωτερικά).
- **Βεβαίωση Κόστους:** Εκτίμηση κόστους επισκευής ή επίσημη βεβαίωση από εξειδικευμένο κατάστημα ότι η αποσκευή δεν επιδιορθώνεται.
- **Αποδείξεις Αγοράς:** Πρωτότυπα παραστατικά αγοράς των αποσκευών. Σε περίπτωση έλλειψης αυτών, η αποζημίωση περιορίζεται στο 50% της αξίας, ενώ εφαρμόζεται μείωση 10% για κάθε έτος παλαιότητας (έως 50% max).
- **Έγγραφο Απάντηση Μεταφορέα:** Γραπτή ενημέρωση του μεταφορέα σχετικά με το ποσό ή τη διευθέτηση που προσφέρει ως συνέπεια του συμβάντος (απαραίτητο στοιχείο για την αξιολόγηση της ζημιάς/απώλειας).

C. Κλοπή Προσωπικών Αντικειμένων & Κινητών

- **Αστυνομική Αναφορά (Police Report):** Επίσημο αντίγραφο της καταγγελίας στις τοπικές αρχές, η οποία πρέπει να γίνει εντός 24-48 ωρών από το συμβάν, με αναλυτική λίστα των κλαπέντων.
- **Βεβαίωση Φραγής IMEI:** Για κλοπή κινητού τηλεφώνου, απαιτείται η αναφορά της κλοπής ή απώλειας στον πάροχο τηλεφωνίας που πιστοποιεί τη φραγή της συσκευής και της SIM.
- **Απόδειξη Αγοράς:** πρωτότυπες αποδείξεις ή καταλληλά αποδεικτικά στοιχεία αγοράς και αξίας για απολεσθείσες κλεμμένες αποσκευές/αντικείμενα.

D. Επείγουσες Ιατρικές Δαπάνες

Καλύπτονται τα εύλογα και συνήθη έξοδα για ξαφνική ασθένεια ή ατύχημα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

- **Ιατρική Γνωμάτευση:** Αναλυτική βεβαίωση από τον θεράποντα ιατρό ή το νοσοκομείο του εξωτερικού, με σαφή διάγνωση και ημερομηνίες, καθώς και ένα σχετικό ιατρικό ιστορικό. Σε περίπτωση αδυναμίας ταξιδιού, θα πρέπει να αναφερθεί ρητά.
- **Πρωτότυπες Αποδείξεις:** Τιμολόγια και αποδείξεις πληρωμής ιατρικών επισκέψεων, νοσηλειών ή φαρμάκων.
- **Ημερομηνία Γεννήσεως του ασφαλισμένου**

E. Καθυστέρηση Πτήσης:

- **Αεροπορικά Εισιτήρια:** Αποστολή των αεροπορικών εισιτηρίων (νέων και παλαιών)
- **Ενημερωτικό έντυπο από τον αερομεταφορέα:** Ενημέρωση από την αεροπορική, σχετικά με τις προγραμματισμένες και τις πραγματικές ώρες αναχώρησης και τους λόγους για τους οποίους η αναχώρηση καθυστέρησε καθώς επίσης και τυχόν αποζημίωση που σας προσέφερε για το συμβάν.
- **Περιγραφή αξίωσής:** Σύντομη περιγραφή της αξίωσής σας και των εξόδων που υποβλήθηκαν συνεπεία της καθυστέρησης πτήσης.

F. Ακύρωση Ταξιδιού

- **Cancellation Invoice:** Τα εισιτήρια του ταξιδιού μαζί με την επιβεβαίωση ακύρωσης τους και τυχόν ποσό επιστροφής που λαμβάνετε από την ακύρωση
- **Ιατρικό Πιστοποιητικό:** Αναλυτική βεβαίωση η οποία να αναφέρει τη διάγνωση, την ημερομηνία έναρξης της ασθένειας, καθώς και ένα σχετικό ιατρικό ιστορικό. Θα χρειαστεί να αναφέρει επίσης ότι η κατάσταση αυτή εμπόδισε να γίνει το προγραμματισμένο ταξίδι.
- **Αποδείξεις:** Αποδείξεις για τις προπληρωμένες υπηρεσίες που έχετε αγοράσει και ασφαλίσει μαζί με την βεβαίωση ακύρωσης και απάντηση του αντίστοιχου παρόχου για τυχόν επιστροφή χρημάτων

3. Συνοπτικός Πίνακας Εγγράφων

Κατηγορία Ζημιάς	Κύριο / Απαραίτητο Έγγραφο	Αρμόδια Αρχή / Εκδότης
Καθυστέρηση Αποσκευών	Έκθεση PIR & Βεβαίωση Ώρας Παράδοσης	Αεροπορική Εταιρεία / Ground Handler
Ζημιά Αποσκευών	Damage Report, Φωτογραφίες & Κόστος Επισκευής	Μεταφορέας & Κατάστημα Επισκευών
Κλοπή Αντικειμένων	Police Report (εντός 24ωρου) & Παραστατικό Αγοράς	Τοπικό Αστυνομικό Τμήμα
Ιατρικά Έξοδα	Ιατρική Γνωμάτευση, Διάγνωση & Πρωτότυπες Αποδείξεις	Νοσοκομείο / Ιατρός
Καθυστέρηση Πτήσης	Ενημερωτικό έντυπο από τον αερομεταφορέα & Αεροπορικά Εισιτήρια	Αεροπορική Εταιρεία & Εισητήρια
Ακύρωση Ταξιδιού	Cancellation Invoice & Πιστοποιητικό Αδυναμίας Ταξιδιού	Αεροπορική Εταιρεία / Ξενοδοχείο & Ιατρός

Σημείωση: Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει επιπλέον διευκρινίσεις ή έγγραφα κατά τη διαδικασία αξιολόγησης του αιτήματός, εφόσον κριθεί απαραίτητο.

Travel Insurance Claims Guide

Required Supporting Documents & Claims Submission Process | Mondial Assistance

1. Introduction & General Principles

This guide was created to provide you with detailed instructions on gathering and submitting the necessary supporting documents in the event of a claim. Prompt and complete submission of these documents ensures the fastest possible evaluation and processing of your file.

Mandatory Fields of the Submission Form (*)

The insurance claim must be submitted electronically via the following link: [File a Claim | Mondial Assistance](#) .

During the electronic submission of your request, the following fields are strictly mandatory in order for the claim file to be opened:

- **First & Last Name ***: As stated in the insurance policy.
- **Contact Phone Number ***
- **Email Address**: For all official correspondence and updates.
- **Travel Insurance Policy Number ***: As stated in your insurance policy.
- **Description of Claim ***: A brief description of the incident.
- **File Attachment**: For the necessary supporting documents per claim category as detailed below.

2. Supporting Documents per Claim Category

A. Baggage Delay

This coverage exclusively covers expenses for essential items resulting from the delay of your baggage by the air carrier.

- **PIR (Property Irregularity Report):** The official non-location document issued immediately at the airport by the airline.
- **Delivery Time Certificate:** Official notification from the carrier stating the exact date and time you received your baggage.
- **Original Purchase Receipts:** Detailed receipts for essential items (clothing, Personal hygiene products) purchased during the delay period.

B. Baggage Damage or Loss

- **Damage Report (PIR / Damage Report):** A written report from the carrier issued within the legal deadlines.
- **Photographs:** Clear photos of the damage (both inside and outside).
- **Cost Valuation:** A repair cost estimate or an official statement from a specialized shop certifying that the baggage cannot be repaired.
- **Purchase Receipts:** Original proof of purchase for the baggage. If missing, compensation is limited to 50% of the value, and a 10% deduction is applied for each year of age (up to a maximum deduction of 50%).
- **Carrier's Written Response:** Written notification from the carrier regarding the amount or settlement they offer as a result of the incident (essential element for the assessment of the damage/loss).

C. Theft of Personal Belongings & Mobile Devices

- **Police Report:** An official copy of the complaint filed with the local authorities, which must be made within 24–48 hours of the incident, including a detailed list of the stolen items.

- **IMEI Block Certification:** In the case of mobile phone theft, proof of reporting the theft or loss to the network provider is required, certifying the blocking of both the device and the SIM card.
- **Proof of Purchase:** Original receipts or appropriate proof of purchase and value for the lost/stolen baggage or items.

D. Emergency Medical Expenses

Reasonable and customary expenses for sudden illness or accident during the trip are covered.

- **Medical Report:** A detailed certificate from the treating physician or the hospital abroad, stating a clear diagnosis, dates and a relevant medical history.
- **Inability to Travel:** If there is an inability to travel, this must be explicitly stated in the medical report.
- **Original Receipts:** Invoices and payment receipts for medical visits, hospitalizations, or medications.
- **Insured's Date of Birth**

E. Flight Delay

- **Airline Tickets:** Submission of the airline tickets (both the original and the new ones).
- **Information Leaflet/Statement from the Air Carrier:** Information from the airline regarding the scheduled and actual departure times, the reasons for the delay, as well as any compensation offered to you for the incident.
- **Claim Description:** A brief description of your claim and the expenses you incurred as a result of the flight delay.

F. Trip Cancellation

- **Cancellation Invoice:** The trip tickets along with their cancellation confirmation and any refund amount you receive from the cancellation.
- **Medical Certificate:** A detailed certificate stating the diagnosis, the onset date of the illness, and a relevant medical history. It must also explicitly state that this condition prevented the scheduled trip from taking place.

- **Receipts & Proof:** Receipts for the prepaid services you purchased and insured, along with the cancellation confirmation and the respective provider's response regarding any potential refund.

3. Summary Document Table

Claim Category	Primary / Mandatory Document	Competent Authority / Issuer
Baggage Delay	PIR Report & Delivery Time Certificate	Airline / Ground Handler
Baggage Damage	Damage Report, Photos & Repair Cost	Carrier & Repair Shop
Theft of Items	Police Report (within 24h) & Proof of Purchase	Local Police Station
Medical Expenses	Medical Report, Diagnosis & Original Receipts	Hospital / Physician
Flight Delay	Statement from the air carrier & Airline Tickets	Airline & Tickets
Trip Cancellation	Cancellation Invoice & Certificate of Inability to Travel	Airline / Hotel & Physician

Note: The company reserves the right to request additional clarifications or documents during the evaluation process of your claim, if deemed necessary.