

**BẢO HIỂM DU LỊCH TOÀN CẦU – TRAVEL GUARD
QUI TRÌNH KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP**

QUI TRÌNH YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP

Trong trường hợp khẩn cấp, xin gọi số điện thoại +603-2772-5688 để được hỗ trợ ngay lập tức. Thực hiện theo các hướng dẫn của Công ty Hỗ trợ Du lịch Toàn cầu TRAVEL GUARD. Di chuyển y tế khẩn cấp hoặc hồi hương sẽ được TRAVEL GUARD thu xếp. Các chi phí thuộc trách nhiệm bảo hiểm sẽ được Chartis Việt nam trả trực tiếp cho TRAVEL GUARD, theo điều kiện điều khoản của hợp đồng bảo hiểm.

QUI TRÌNH YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

- 1) Thông báo tổn thất cho Chartis Việt Nam trong vòng 30 ngày kể từ khi phát sinh sự cố có thể dẫn đến khiếu nại. Có thể thông báo tổn thất bằng điện thoại hoặc email hoặc fax hoặc thư, đồng thời cần yêu cầu mẫu Đơn yêu cầu bồi thường.
- 2) Để khiếu nại được nhanh chóng giải quyết, khi thông báo tổn thất cần cung cấp đầy đủ các thông tin sau:
 - (a) Số hợp đồng bảo hiểm
 - (b) Hoàn cảnh sự cố/ tổn thất
 - (c) Ngày/ nơi xảy ra tai nạn/ tổn thất
 - (d) Mức độ tổn thất
 - (e) Tên, địa chỉ, số điện thoại, email liên lạc
- 3) Người được bảo hiểm có thể liên hệ:
Công ty CHARTIS VIỆT NAM
Tel : 848-9142856 /Fax: 848-9140067
Email VNclaims@chartisinsurance.com
hoặc nhà môi giới bảo hiểm/ hoặc đại lý du lịch để lấy mẫu Đơn yêu cầu bồi thường;
- 4) Kê khai đầy đủ các chi tiết trong Đơn yêu cầu bồi thường, ký tên và nộp về Chartis Vietnam tại 65 Lê Lợi- Tầng 13- Saigon center- Quận 1– TPHCM- VN, cùng các chứng từ sau:
 1. Giấy chứng nhận bảo hiểm
 2. Bản sao Hộ chiếu
 3. Bản sao vé máy bay/ thẻ lên máy bay
 4. Chứng từ chứng minh độ dài chuyến đi (nếu đơn bảo hiểm là đơn mua theo năm)
 5. Chứng từ xác nhận của cơ quan xác nhận nội dung chuyến đi (nếu đơn bảo hiểm là Bảo hiểm di chuyển trong kinh doanh)
 6. Chứng từ chứng minh tổn thất quy định theo từng loại tổn thất cụ thể dưới đây.

Tai nạn chết người

Trường hợp này người thụ hưởng quyền lợi cần yêu cầu thêm mẫu khiếu nại Tai nạn chết người từ Công ty Chartis Vietnam, kê khai đầy đủ, ký tên và nộp cùng :

- a) Biên bản công an (bản gốc)
- b) Giấy chứng tử (bản gốc)
- c) Báo cáo khám nghiệm tử thi, thông tin báo chí... (nếu có)
- d) Bản sao CMND của người thụ hưởng quyền lợi

Thương tật vĩnh viễn

Cần yêu cầu thêm mẫu Đơn khiếu nại tai nạn cá nhân từ Công ty Chartis Vietnam. Sau khi kê khai đầy đủ và ký tên, nộp về Công ty cùng:

- a) Báo cáo y tế (bản gốc)
- b) Biên bản công an
- c) Bản khai chi tiết về tai nạn (như thế nào, thương tật gì...)

Chi phí y tế và điều trị

- a) Chứng từ y tế (toa thuốc, hoá đơn mua thuốc, biên nhận .) bản gốc
- b) Chi phí nằm viện (bản gốc)
- d) Chi phí xe cứu thương (Hoá đơn bản gốc)
- e) Báo cáo y tế (Trừ trường hợp ốm / thương tổn nhẹ ..)

Quyền lợi nằm viện

Chứng từ từ bệnh viện nêu thời gian và lý do nằm viện (bản gốc)

Hủy chuyến đi

- a) Giấy chứng tử/ Xác nhận của bác sĩ (trường hợp hủy chuyến do chết hoặc thương tổn ốm đau nghiêm trọng)
- b) Bằng chứng về mối liên hệ với người thân bị sự cố (Giấy khai sinh/ Giấy chứng nhận kết hôn..)
- c) Hoá đơn số tiền đã nộp trước chuyến đi
- d) Xác nhận của đại lý du lịch về chi phí hoàn trả.
- e) Hoá đơn chi phí phạt do hủy chuyến

Cắt ngắn chuyến đi

- a) Vé đi lại phát sinh thêm
- b) Thư xác nhận từ đại lý du lịch ghi chi tiết phần chuyến đi chưa sử dụng
- c) Xác nhận của bác sĩ/ Giấy chứng tử (trường hợp cắt chuyến do chết hoặc ốm nặng...)
- d) Bằng chứng về mối liên hệ với người thân (Giấy khai sinh, Đăng ký kết hôn...)
- e) Xác nhận/ hoá đơn của khách sạn về các chi phí đã trả trước

Mất, hỏng hành lý/Vật dụng cá nhân

- a) Báo cáo hành lý bất thường nếu hành lý bị hỏng/ mất do hãng vận chuyển
- b) Biên bản/ báo cáo công an
- c) Chi tiết vật dụng bị hỏng/ mất bao gồm : ngày mua, số tiền mua, năm sản xuất, ảnh chụp (nếu có).Gửi kèm hoá đơn mua vật dụng (bản gốc)
- d) Báo giá sửa chữa/ hoá đơn sửa chữa
- e) Chi tiết số tiền được đền bù từ hãng vận chuyển hoặc bên phải chịu trách nhiệm về tổn thất ..

Lưu ý: Tổn thất do mất phải được báo cho công an **trong vòng 24 giờ**

Trễ hành lý

- (a) Lịch trình chuyến bay
- (b) Báo cáo hành lý bất thường của hãng vận chuyển
- (c) Biên nhận hành lý ký gửi của hãng hàng không/ Biên nhận hành lý nhận lại

Lưu ý : Trễ hành lý chỉ được xem xét khi xảy ra ở nước ngoài

Mất tiền mặt và Giấy tờ du lịch

- a) Biên bản công an
- b) Chứng từ chứng minh số tiền bị mất (biên lai rút tiền, đổi tiền..)
- c) Hoá đơn/ Biên nhận chi phí làm lại hộ chiếu
- d) Hoá đơn chi phí khách sạn phát sinh chờ làm lại hộ chiếu
- e) Hoá đơn chi phí đi lại phát sinh
- f) Chi phí hành chính phát sinh cho việc mua lại vé máy bay

Lưu ý: Phải thông báo tổn thất cho công an **trong vòng 24 giờ**

Trễ chuyến

- (a) Lịch trình chuyến đi
- (b) Giấy tờ du lịch (Thẻ lên máy bay/ vé máy bay nêu thời gian bay thực tế)
- (c) Văn bản từ hãng vận chuyển/ đại lý vận chuyển xác nhận lý do trễ chuyến và số giờ trễ.

Lưu ý: Điểm khởi hành của chuyến đi bị trễ phải nằm ở nước ngoài

Lỡ kết nối chuyến

- (a) Lịch trình chuyến đi
- (b) Giấy tờ du lịch (thẻ lên máy bay/ vé máy bay nêu thời gian cất cánh thực tế và thời gian kết nối chuyến tới ..)
- (c) Văn bản của hãng vận chuyển công cộng/ hoặc đại lý vận chuyển xác nhận chuyến kết nối bị chậm tại điểm kết nối.
- (d) Bản gốc hoá đơn/ biên nhận chi phí ăn ở phát sinh

Lưu ý: Điểm kết nối chuyến phải ở ngoài nơi xuất phát của chuyến đi

Không tặc/ Cướp máy bay

Báo cáo của cảnh sát hoặc của hãng hàng không xác nhận Người được bảo hiểm là nạn nhân của vụ không tặc, và độ dài vụ không tặc

Trách nhiệm cá nhân

Người được bảo hiểm không được chấp nhận trách nhiệm, đề nghị, hứa hẹn hoặc trả tiền khi chưa có sự đồng ý trước của Công ty Chartis. Cần chuyển tất cả các thư tín/ chứng từ khiếu nại từ bên thứ ba cho Công ty Chartis khi có phát sinh để được hướng dẫn.

Lưu ý quan trọng: Người được bảo hiểm cần đọc toàn bộ nội dung hợp đồng. Trong mọi trường hợp, bản hướng dẫn này không thay thế các điều kiện điều khoản trong nội dung hợp đồng và chỉ được dùng để tham khảo để biết các chứng từ chung nhất cho từng loại khiếu nại. Tùy từng trường hợp cụ thể chứng từ yêu cầu có thể thay đổi