

## Condiții generale

privind

## Asigurarea de asistență medicală în străinătate

### ERGO Travel

**S.C. ERGO Asigurări S.A.**, în calitate de **Asigurător**, în baza prezentelor:

- condiții generale de asigurare
- poliței de asigurare precum și
- oricăror alte documente conexe

acoperă, în schimbul plății primei de asigurare, cheltuielile medicale ocazionate de asistența medicală acordată persoanelor asigurate pe parcursul călătoriei în străinătate.

Limba care guvernează contractul de asigurare este limba română.

### I. Definiții

**Asigurător:** **S.C. ERGO Asigurări S.A.**, societate autorizată de Autoritatea de Supraveghere Financiară și înregistrată în Registrul Asigurătorilor cu nr. RA - 059, denumită în continuare **Asigurător**.

**Asigurat:** persoana fizică, nominalizată în polița de asigurare, care are un interes asigurabil și care are un contract de asigurare încheiat cu asigurătorul. Persoana fizică pentru care se încheie asigurarea medicală pentru călătorii în străinătate va avea vârsta cuprinsă între 6 luni și 70 de ani, domiciliul /reședința permanentă în România și iar scopul călătoriei poate fi: turistic, în interes de afaceri, studii, participarea la diverse festivaluri / evenimente artistice, desfășurarea unei activități lucrative sau având calitatea de șofer profesionist etc.

**Contractant al asigurării:** persoana care încheie contractul de asigurare pentru asigurarea unui risc privind o altă persoană și se obligă față de asigurător să plătească prima de asigurare. Atunci când asiguratul este aceeași persoană cu contractantul, noțiunea de asigurat preia și conținutul noțiunii de contractant.

**Societatea de asistență:** societatea April Broker de Asigurare Reasigurare S.R.L. care va organiza în numele asigurătorului întreaga asistență de care are nevoie asiguratul, în cazul apariției unui eveniment acoperit prin polița de asigurare, denumită în continuare April.

**Accident:** eveniment subit, provenit din afară și fără voința asiguratului, de natură mecanică, chimică sau fizică, cu urmări imediate asupra potențialului fizic, psiho-senzorial sau intelectual.

**Caz de urgență:** îmbolnăvire sau vătămare corporală gravă, care ar putea periclita viața asiguratului.

**Îmbolnăvire:** boală infecțioasă /tulburare organică subită și neprevăzută, contractată după începerea perioadei de asigurare, care poate să determine o cerere de asistență medicală din partea asiguratului sau a reprezentanților săi.

**Vătămare corporală:** rănire cauzată în mod direct de evenimente externe, neprevăzute, violente și vizibile (excluzând îmbolnăvirile), care survine după începerea perioadei de asigurare și care poate să determine o cerere de asistență medicală din partea asiguratului sau reprezentanților săi.

**Boală preexistentă:** orice afecțiune în evoluție, cronică sau în recidivare manifestată anterior momentului începerii călătoriei sau cu simptomatologie care confirmă diagnosticul echipei medicale în decursul perioadei asigurate, pentru care s-a stabilit, recomandat, solicitat sau în mod rezonabil ar fi trebuit să se solicite sau să se acorde tratament medical la o dată oarecare înainte începerii perioadei de asigurare.

**Echipă medicală:** structură medicală potrivită fiecărei cereri de asistență medicală, stabilită de medicul curant și de reprezentantul April.

**Risc asigurat:** orice accident sau îmbolnăvire, imprevizibile, survenite exclusiv în perioada de asigurare.

**Medic curant:** orice persoană care deține o diplomă valabilă în medicină, autorizată să practice medicina în țară în care călătorește asiguratul, exceptând asiguratul însăși, soțul (soția), rudele acestuia sau persoanele care însoțesc asiguratul pe perioada călătoriei.

**Rudă:** tatăl, mama, fratele, sora, soțul /soția, fiul sau fiica asiguratului.

**Pretenție:** cerere adresată asigurătorului pentru plata despăgubirii datorate conform prevederilor prezentei polițe de asigurare.

**Franșiză:** parte a cheltuielilor care urmează a fi suportată de asigurat.

**Teritorialitate:** polița de asigurare este valabilă în orice țară și nu este valabilă în România și nici pe teritoriul statului a cărei cetățenie o posedă asiguratul (cazurile de dublă cetățenie).

**Țări limitrofe:** Bulgaria, Republica Moldova, Ucraina, Ungaria și, din spațiul fostei Iugoslavia, numai teritoriul Serbiei.

**Țările Europei:** Albania, Andora, Armenia, Austria, Azerbaidjan, Belarus, Belgia, Bosnia și Herțegovina, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Georgia, Islanda, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Macedonia, Malta, Marea Britanie, Monaco, Muntenegru, Olanda, Norvegia, Polonia, Portugalia, San Marino, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Elveția, Turcia, Vatican.

**Perioada de asigurare:** intervalul de timp în care acoperă riscurile asigurate. Asiguratul beneficiază de asistență numai pentru evenimente asigurate care au survenit în această perioadă și numai pentru călătorii în străinătate de maxim 90 de zile consecutive.

Fac excepție cazurile în care asiguratul se deplasează în străinătate cu scopul de a participa la conferințe, seminarii, școli și cursuri de vară, specializări etc. sau desfășoară activități lucrative, poate prezenta documente justificative legale și nu are încheiat un contract de asigurare facultativă privind acordarea de servicii medicale în țara de destinație.

**Contract de asigurare:** polița de asigurare împreună cu prezentele condiții generale de asigurare și orice alte documente conexe.

**Polița de asigurare:** documentul emis prin intermediul aplicației informatice a asigurătorului și acceptat de către asigurat/contractant, prin plata primei de asigurare cuprinzând datele de identificare ale acestora, obiectul asigurării, sumele asigurate, prima de asigurare, termenul de plată a primei de asigurare, franșize, alte elemente specifice și care certifică încheierea contractului de asigurare. Valabilitatea poliței de asigurare este condiționată de plata primei de asigurare.

**Suma asigurată:** suma maximă, menționată în polița de asigurare, în limita căreia asigurătorul plătește indemnizația de asigurare la producerea riscului asigurat.

**Prima de asigurare:** suma plătită de asigurat sau de contractantul asigurării în schimbul asumării riscurilor asigurate de către asigurător.

## II. Obiectul asigurării

1. Asigurătorul acoperă cheltuielile medicale ocazionate de asistența medicală acordată în străinătate persoanelor asigurate în caz de:

- îmbolnăvire subită și imprevizibilă care pune în pericol sănătatea sau viața asiguratului;
- prejudicierea stării sănătății ca urmare a unui accident;

c. deces ca urmare a îmbolnăvirii subite și imprevizibile sau a unui accident.

2. Pentru preluarea în asigurare a unor riscuri referitoare la activitățile lucrative pe care asiguratul le desfășoară în străinătate (cum ar fi: comerț, finanțe, bănci, asigurări, administrație, educație, cercetare, sănătate, medicină, servicii sociale, turism, cultură, munci agricole, industrie chimică, alimentară, textilă, pielărie, hârtie și tipărituri, electricitate, gaze, ateliere de reparații, transporturi rutiere sau feroviare, pădurari, industria cauciucului, mase plastice, petrol, rafinării, extracția minereurilor feroase și neferoase, construcții civile sau industriale)sau dacă asiguratul va practica activități sportive de agrement, cu titlu de amator (cum ar fi: schi, snowboard, schi nautic, paragliding, patinaj, surfing, călărie, carting, ciclism montan, rafting, parașutism, parapantism, salturi cu coarda), asigurătorului va solicita o primă de asigurare suplimentară.

## III. Riscuri asigurate

furnizează următoarele servicii de asistență:

- **Informații legate de asistența medicală acordată în caz de urgență**

- April va pune la dispoziția asiguratului toate informațiile necesare legate de asistența medicală necesară;
- April va acorda sfaturile necesare referitoare la modul imediat de acțiune, fără a da însă nici un diagnostic medical;
- April va contacta și trimite un medic sau o echipă medicală la adresa asiguratului, la cererea expresă a acestuia; în acest caz, plata cheltuielilor aferente va fi efectuată de către asigurat, urmând a fi recuperate de la asigurătorului la întoarcerea în țară.

- **Transportul asiguratului la un spital și repatrierea** (conform dispozițiilor de natură medicală)

În caz de urgență, April va organiza pentru Asigurat și va acoperi cheltuielile aferente pentru:

- transport și internare în cel mai apropiat spital (centru medical) specializat;
- transfer (prin orice mijloace) la un spital (centru medical) mai potrivit bolii sau vătămării pe care a suferit-o;
- repatriere (prin orice mijloace) la un spital apropiat domiciliului său din România, dacă starea sănătății sale permite aceasta;
- după terminarea tratamentului medical în străinătate, repatrierea în România ca pasager obișnuit al unei linii regulate de transport, dacă starea sănătății sale permite aceasta.

- **Însoțirea asiguratului către România**

În cazul repatrierii asiguratului (în condițiile de la punctul de mai sus, literele c, d) și dacă, conform dispozițiilor de natură medicală, este necesară prezența unui însoțitor, costurile suplimentare legate de această acțiune vor fi suportate de asigurător.

- **Acoperirea (plata) cheltuielilor medicale**

Într-o situație de urgență, generată de o îmbolnăvire sau vătămare gravă a asiguratului, asigurătorul va plăti cheltuielile medicale, farmaceutice și de spitalizare (făcute urmare a prescripțiilor medicale), până la limita stipulată în capitolul VIII, suma asigurată.

- **Vizitarea asiguratului la spital de o rudă**

Dacă perioada de spitalizare a asiguratului depășește 15 zile și dacă, conform indicațiilor medicale, este necesară vizita unei rude, asigurătorul va rambursa acesteia cheltuielile pentru:

- un bilet dus-întors (clasa „economy”);
- costurile de cazare la hotel, în limita echivalentului a 30 euro /zi, timp de maxim 5 zile.

- **Repatrierea corpului neînsuflăit**

În eventualitatea decesului asiguratului, April va organiza repatrierea corpului neînsuflăit și va acoperi (plăti) cheltuielile datorate tratamentului post-mortem, sicriului cerut de normele internaționale de transport și transportului până la locul de înmormântare din România.

- **Informații în cazul unei situații de altă natură decât medicală**

Într-o situație de altă natură decât medicală, cum ar fi: pierderea sau furtul documentelor de identitate sau călătorie, a bagajelor sau a banilor, April va furniza asiguratului toate informațiile necesare pentru contactarea și abordarea autorităților în drept.

#### IV. Excluderi

1. Asigurătorul nu va fi obligat sub nici o formă să acopere cererile de despăgubire (să plătească cheltuielile) care survin ca urmare sau sunt legate de:

- un eveniment asigurabil care s-a petrecut anterior începutului perioadei asigurate;
- un eveniment asigurabil produs în perioada de asigurare, în situația în care asiguratul nu se afla în România la data emiterii poliței de asigurare.
- un eveniment asigurabil produs în prima zi de asigurare, în situația în care asiguratul nu poate face dovada că se afla în România la ora emiterii poliței de asigurare.
- război (declarat sau nu), război civil, invazie, insurecție, activități militare, rebeliune, revoluție, răsccoală, terorism, tulburări civile, ostilități, greve, invazii, lege marțială, interdicții sau restricții oficiale, sabotaje;
- acțiunea directă a radiației ionizante sau contaminarea radioactivă;
- boală psihică sau alienare mintală;

- graviditate, naștere, contracepție, sterilizare sau întrerupere de sarcină și consecințele acestora, investigații pentru fertilitate, precum și orice alte cheltuieli medicale legate de naștere, tratamente sau controale medicale specifice stării de graviditate; exceptând complicația evidentă și neprevăzută survenită înainte de a 28 – a săptămână de sarcină, iar femeia gravidă să aibă sub 40 de ani;
  - consum de droguri și alcool, automedicația, automutilarea voluntară, autorânirea, sinuciderea și tentativa de sinucidere, alte fapte intenționate (indiferent dacă asiguratul era sau nu în deplinătatea facultăților mintale);
  - costurile suplimentare ale unei camere single sau a unei rezerve într-un spital, cu excepția cazului când medicul curant consideră aceasta ca o necesitate;
  - participarea asiguratului la orice acțiune condamnată de lege, competiții, raliuri, curse și antrenamente pentru acestea, demonstrații, acte temerare ale asiguratului, activități periculoase ca: acrobații, scufundări, escalade, activități speologice, manipularea focului de artificii sau a materialelor explozive, orice formă de zbor, cu excepția cazului când zboară ca pasager cu bilet plătit la o companie autorizată;
  - practicarea unor activități lucrative riscante: industria metalurgică, producția de materiale explozive, exploatarea miniere, cariere, platforme marine/utilaje portuare/ șantiere navale/marinari pe rute internaționale, măcelari, scafandri, militari în misiuni de luptă;
  - călătorii în scop terapeutic;
  - activitatea forțelor armate ca angajat permanent;
  - asistența acordată ulterior repatrierii.
2. De asemenea asigurătorul nu va acorda despăgubiri nici pentru:
- medicamentație sau tratament care la momentul plecării se cunoștea că va fi solicitat sau continuat și în afara României; consumul de medicamente fără prescripție medicală;
  - orice boală sau condiție preexistentă, în evoluție, cronică sau în recidivare, anterioară începutului perioadei de asigurare și care era cunoscută deja de asigurat;
  - infecții de tip HIV, SIDA, sau în relație cu acestea, sau orice altă boală transmisă pe cale sexuală;
  - intervenție chirurgicală sau tratament medical care poate fi amânat până la întoarcerea asiguratului în România, vaccinuri și vaccinări, acte de medicină preventivă, fizioterapia, cure de orice fel;
  - tratament stomatologic și /sau oftalmologic, exceptând cazul în care acesta se efectuează ca urmare a unei urgențe medicale survenite în perioada de asigurare – acestea constând în ameliorarea durerii;
  - tratamente estetice, dietetice, homeopate, de acupunctura, precum și cele nerecunoscute de asigurările sociale;

- g. operații de chirurgie plastică, altele decât cele cerute de o rănire și care sunt considerate ca făcând parte din tratamentul medical;
- h. orice fel de proteze medicale, implanturi, coroane stomatologice, ochelari (lentile de contact etc.), scaune cu rotile etc.;
- i. tratamente pentru cancer, cu excepția celor menite exclusiv să calmeze dureri acute și să salveze viața asiguratului (în limita a 1.000 EUR);
- j. tratamentul medical care este acordat de personalul medical care este rudă cu asiguratul;
- k. orice alte cheltuieli care nu fac obiectul prezentei polițe.

## V. Limite teritoriale

1. Prezenta asigurare este valabilă în afara României. În cazul în care asiguratul deține cetățenia altui stat, prezenta asigurare nu va fi valabilă nici în acel stat.

## VI. Încheierea asigurării

1. Perioada de asigurare este menționată în poliță, această perioadă nu va putea fi mai mică de 2 zile și nu va depăși 365 de zile (sau 366 de zile în anii bisecți).

2. Asigurarea se poate încheia doar înainte de începerea călătoriei. În situația în care la momentul încheierii asigurării, asiguratul se află în afara României, prezenta poliță de asigurare nu își va produce efectele.

3. Răspunderea asigurătorului începe la data precizată în polița de asigurare, dar numai din momentul trecerii frontierei României, cu condiția plății primei de asigurare, și încetează la ora 24 a datei înscrisă în polița de asigurare sau din momentul trecerii de către asigurat a frontierei de stat în România, la revenirea din călătorie, dacă acest moment este anterior datei înscrise în contractul de asigurare ca dată de încetare a răspunderii.

4. Asigurătorul nu are nici o obligație de plată în cazul producerii evenimentului asigurat înainte de intrarea în vigoare a asigurării.

5. În cazul în care data de intrare în vigoare a poliței de asigurare corespunde cu data plecării în străinătate, polița de asigurare va intra în vigoare după 4 ore de la momentul emiterii acesteia. Dacă evenimentul asigurat s-a produs în ziua întâi de asigurare, asiguratul va face dovada că se afla în România la ora emiterii poliței de asigurare.

7. Asigurătorul acordă despăgubiri numai pentru evenimentul asigurat apărut în afara teritoriului României și pe durata de valabilitate a contractului de asigurare.

Totuși, dacă un accident sau o îmbolnăvire care au survenit în perioada de valabilitate a contractului, necesită tratament curativ și după expirarea perioadei de valabilitate, obligația asigurătorului de a plăti despăgubiri în baza contractului de asigurare se poate extinde cu cel mult 14 zile calendaristice, în măsura în care asiguratul aduce dovezi că repatrierea nu a fost posibilă.

8. În funcție de țările tranzitate sau de destinație declarate de asigurat, asigurarea se va încheia în felul următor:

- **plan A**(A1 și A2) dacă asiguratul în cursul călătoriei va avea ca punct de destinație una din țările limitrofe României: Ungaria, Ucraina, Serbia, Muntenegru, Bulgaria, Moldova;
- **plan B** (B1, B2, B3) dacă asiguratul în cursul călătoriei va avea ca punct de destinație sau va tranzita una din țările Europei, și va tranzita una din țările menționate în planul A;
- **plan C** dacă asiguratul va avea ca punct de destinație Statele Unite ale Americii, Canada, Israelsau va tranzita oricare din țările lumii;
- **plan D** dacă asiguratul va avea ca punct de destinație oricare din țările lumii cu excepția țărilor menționate la planul A1, A2, B1, B2, B3, C sau va tranzita oricare din țările lumii.

## VII. Prima de asigurare

1. Prima de asigurare se achită anticipat și integral la încheierea asigurării, în numerar sau cu ordin de plată.

2. În cazurile în care asiguratul returnează asigurarea de asistență medicală în străinătate înainte de intrarea în vigoare a acesteia, ca urmare a neefectuării călătoriei în străinătate, asigurătorul va restitui integral prima de asigurare. Dacă asigurarea a intrat în vigoare, prima de asigurare nu se mai restituie.

## VIII. Suma asigurată

1. Răspunderea maximă a asigurătorului, în baza prezentului contract de asigurare, este:

**Plan A1 – 5.000 EUR**, cu următoarele sub-limite:

- cheltuieli de repatriere maxim **1.000 EUR**;
- cheltuieli chirurgicale și de spitalizare maxim **2.500 EUR**;
- cheltuielile farmaceutice, de transport sanitar și alte cheltuieli medicale sau de asistență de maxim **1.500 EUR**;
- tratament dentar de urgență: 50 EUR / dinte, dar nu mai mult de 3 dinți.

**Plan A2 – 10.000 EUR**, cu următoarele sub-limite:

- cheltuieli de repatriere maxim **2.500 EUR**;
- cheltuieli chirurgicale și de spitalizare maxim **4.000 EUR**;
- cheltuielile farmaceutice, de transport sanitar și alte cheltuieli medicale sau de asistență de maxim **3.500 EUR**;
- tratament dentar de urgență: 50 EUR / dinte, dar nu mai mult de 3 dinți.



**Plan B1 – 10.000 EUR**, cu următoarele sub-limite:

- cheltuieli de repatriere maxim **2.500 EUR**;
- cheltuieli chirurgicale și de spitalizare maxim **4.000 EUR**;
- cheltuielile farmaceutice, de transport sanitar și alte cheltuieli medicale sau de asistență de maxim **3.500 EUR**;
- tratament dentar de urgență: 100 EUR / dinte, dar nu mai mult de 3 dinți.

**Plan B2 – 30.000 EUR**, cu următoarele sub-limite:

- cheltuieli de repatriere maxim **7.000 EUR**;
- cheltuieli chirurgicale și de spitalizare maxim **13.000 EUR**;
- cheltuielile farmaceutice, de transport sanitar și alte cheltuieli medicale sau de asistență de maxim **10.000 EUR**;
- tratament dentar de urgență: 100 EUR / dinte, dar nu mai mult de 3 dinți.

**Plan B3 – 50.000 EUR**, cu următoarele sub-limite:

- cheltuieli de repatriere maxim **12.000 EUR**;
- cheltuieli chirurgicale și de spitalizare maxim **20.000 EUR**;
- cheltuielile farmaceutice, de transport sanitar și alte cheltuieli medicale sau de asistență de maxim **17.000 EUR**;
- tratament dentar de urgență: 100 EUR / dinte, dar nu mai mult de 3 dinți.

**Plan C – 30.000 Euro**, cu următoarele sub-limite:

- cheltuieli de repatriere maxim **7.000 EUR**;
- cheltuieli chirurgicale și de spitalizare maxim **13.000 EUR**;
- cheltuielile farmaceutice, de transport sanitar și alte cheltuieli medicale sau de asistență de maxim **10.000 EUR**;
- tratament dentar de urgență: 100 EUR / dinte, dar nu mai mult de 3 dinți.

**Plan D – 30.000 EUR**, cu următoarele sub-limite:

- cheltuieli de repatriere maxim **7.000 EUR**;
- cheltuieli chirurgicale și de spitalizare maxim **13.000 EUR**;
- cheltuielile farmaceutice, de transport sanitar și alte cheltuieli medicale sau de asistență de maxim **10.000 EUR**;
- tratament dentar de urgență: 100 EUR / dinte, dar nu mai mult de 3 dinți.

În cazul în care scopul călătoriei este interes de afaceri sau asiguratul are calitatea de șofer profesionist, răspunderea maximă a asiguratorului, este **30.000 EUR**, cu următoarele sub-limite:

- cheltuieli de repatriere maxim **7.000 EUR**;
- cheltuieli chirurgicale și de spitalizare maxim **13.000 EUR**;
- cheltuielile farmaceutice, de transport sanitar și alte cheltuieli medicale sau de asistență de maxim **10.000 EUR**;
- tratament dentar de urgență: 100 EUR / dinte, dar nu mai mult de 3 dinți.

**IX. Obligațiile asiguratului. Obligațiile asiguratorului**

1. Asiguratul este obligat:

- a. să pună la dispoziția asiguratorului, la momentul încheierii poliței de asigurare, toate informațiile privitoare la datele personale, starea de sănătate și antecedentele medicale;
- b. să anunțe orice caz de urgență Centralei de asistență, aparținând April. Dacă asiguratul este în imposibilitatea să anunțe centrala înainte de contactarea medicului, va îndeplini această obligație personal, de îndată ce va fi posibil, sau prin intermediul medicului curant;
- c. să permită accesul liber al echipei medicale sau al reprezentanților April pentru evaluarea stării asiguratului din punct de vedere medical;
- d. într-un caz de urgență necesitând spitalizarea, să informeze April despre aceasta în interval de maxim 48 de ore de la internare;
- e. în caz de transport medical sau repatriere, să fie de acord cu data și mijlocul de transport stabilite de April împreună cu medicul curant. Transportul medical prin serviciul aerian de ambulanță va fi limitat numai la transportul continental;
- f. să nu efectueze externări și / sau transferări de la o unitate medicală la alta fără acordul și instrucțiunile April;
- g. în cazul în care anumite cheltuieli se efectuează personal, să furnizeze asiguratorului toate dovezile necesare stabilirii despăgubirii;
- h. să împuternicească medicul curant să prezinte companiei April, toate datele medicale privind tratamentul efectuat;
- i. să furnizeze toate informațiile și probele solicitate de asigurator și să permită acestuia să facă investigații referitoare la caz;
- j. în cazul unei cereri de despăgubire, ca urmare a unui eveniment provocat de un terț, să furnizeze asiguratorului (la cererea expresă a acestuia) toate informațiile, datele și documentele necesare care să-i permită recuperarea cheltuielilor de la cei răspunzători.

2. Asiguratul este de acord ca medicul său de familie să furnizeze, la cererea asiguratorului, fișa medicală personală pentru a analiza dacă antecedentele sale medicale au o influență asupra cazului pentru care s-a solicitat despăgubirea.

3. În cazul nerespectării obligațiilor prevăzute mai sus, asiguratorului poate să refuze plata indemnizației, dacă din aceste motive nu a putut determina cauza producerii evenimentului asigurat și întinderea pagubei.

4. Asiguratorul este obligat:

- a. să pună la dispoziția asiguratului sau contractantului asigurării informații complete și corecte în legătură cu contractul de asigurare, atât înaintea încheierii, cât și pe durata derulării acestuia.
- b. să elibereze, la cerere, un duplicat al poliței de asigurare, în cazul în care originalul a fost pierdut sau distrus.
- c. să păstreze confidențialitatea informației despre asigurat, de care a luat cunoștință în procesul asigurării.

#### **X. Constatarea, evaluarea evenimentelor și plata despăgubirilor**

1. Despăgubirea se stabilește pe baza cheltuielilor ocazionate de spitalizarea asiguratului, tratamentul ambulatoriu, cheltuieli cu medicamentele, transportul asiguratului bolnav sau de repatriere a asiguratului bolnav sau a corpului neînsuflețit al acestuia.

2. Costurile privitoare la tratamentele medicale (mai puțin tratamentul ambulatoriu și medicamentele) se suportă nemijlocit de April, în numele și în contul asiguratorului.

3. Asiguratorul va acoperi numai cererile de despăgubire urmare a unor riscuri asigurate care au survenit în perioada de asigurare menționată în polița de asigurare.

4. Asiguratul are dreptul să adreseze o cerere de despăgubire într-o perioadă de maxim 30 de zile de la data survenirii evenimentului.

5. Stabilirea despăgubirii în cazul în care se solicită rambursarea cheltuielilor medicale efectuate de asigurat:

- a. În cazul în care asiguratul nu a înștiințat Centrala de asistență și a efectuat el însuși cheltuielile medicale, este obligat să justifice asiguratorului motivele nerespectării acestor obligații. Asiguratorul este în drept să analizeze temeinicia justificărilor prezentate de asigurat și să stabilească dreptul la despăgubire.
- b. Cererile pentru rambursarea cheltuielilor se vor transmite asiguratorului în termen de maxim 30 de zile de la terminarea tratamentului, respectiv efectuarea transportului bolnavului în România. Dacă asiguratul nu revine în țară în acest termen el are obligația să ia legătura cu asiguratorul și să-l informeze cu privire la producerea riscului asigurat și la cuantumul estimativ al cheltuielilor medicale efectuate.

c. Dovezile prezentate de asigurat / beneficiar trebuie să îndeplinească cel puțin următoarele cerințe:

- actele medicale și documentele de justificare a plăților efectuate trebuie prezentate în forma originală iar din conținutul lor să rezulte: unitatea medicală și perioada de acordare a asistenței medicale, numele asiguratului, diagnosticul, tratamentul efectuat medicamentele prescrise precum și dovada plății acestora (chitanțe, facturi, alte documente de plată);
- în cazul unui tratament stomatologic, se vor prezenta adeverințele medicale din care să rezulte dintele tratat și tratamentul aplicat;
- cererile privind rambursarea cheltuielilor de transport ale bolnavului și, după caz, ale însoțitorului vor fi susținute cu documentele referitoare la cheltuielile de transport efectuate;
- cererile privind rambursarea cheltuielilor de transport al corpului neînsuflețit al asiguratului vor fi susținute cu certificatul de deces cu indicarea cauzei decesului, precum și documentele privind costul transportului efectuat;
- actele prezentate de asigurat redactate într-o limbă străină vor fi traduse în limba română, la cererea și pe cheltuiala asiguratorului.

6. În sensul prezentelor condiții de asigurare actele medicale eliberate de rude ale asiguratului nu constituie dovezi pe baza cărora să se stabilească drepturi de despăgubire.

7. În cazul în care despăgubirile se achită direct asiguratului, cheltuielile medicale ce urmează a fi rambursate se plătesc în lei (RON), calculându-se prin transformarea în lei a cheltuielilor efectuate în valută, la cursul interbancar al zilei în care asiguratul a efectuat respectivele cheltuieli. Despăgubirile se acordă în termen de 15 zile lucrătoare de la data când asiguratul a depus la asigurator toate documentele solicitate.

#### **XI. Dispoziții finale**

1. În orice împrejurare asiguratul trebuie să facă dovada producerii riscului asigurat. Sarcina probei revine asiguratului.

2. Contractul de asigurare poate fi denunțat de către oricare din părți după notificarea prealabilă a celeilalte părți, notificare care trebuie făcută cu cel puțin 20 de zile înainte de denunțare.

3. În limita despăgubirilor plătite, asiguratorul este subrogat asiguratului în toate drepturile sale legale împotriva oricărei persoane vinovate de producerea evenimentului care a cauzat cererea de despăgubire.

4. Prezenta asigurare dă dreptul la despăgubire numai pentru cheltuielile care nu sunt acoperite prin efectul altor asigurări, și numai dacă despăgubirea nu este contrară unor reglementări legale în vigoare la data producerii evenimentului asigurat.

Această prevedere nu se aplică în situația în care asiguratorul persoanei răspunzătoare de producerea unui eveniment nu își onorează obligațiile asumate. În acest caz asiguratul va ceda asiguratorului dreptul de regres împotriva celui răspunzător.

5. Dreptul asiguraților la despăgubiri se stinge la împlinirea termenului de prescripție. În reglementarea actuală termenul legal de prescripție este de 2 ani.

6. Asiguratul persoană fizică are dreptul la informare, dreptul de acces la datele cu caracter personal pe care le furnizează, dreptul de intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau justiției pentru apărarea oricăror drepturi garantate de Legea nr. 677/2001 care ar putea fi încălcate. Așa cum acestea sunt reglementate de capitolul IV din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Asiguratul persoană fizică își poate exercita aceste drepturi, depunând la asigurator o cerere în formă scrisă, datată și semnată solicitând ca informațiile să îi fie comunicate la o anumită adresă (poștală, electronică) sau printr-un serviciu de corespondență care să asigure predarea personală.

7. Orice dispute, neînțelegeri, controverse cu privire la polița de asigurare sau între asigurator, intermediar și asigurat vor fi soluționate pe cale amiabilă. În cazul în care nu se ajunge la un acord, litigiul va fi supus spre soluționare instanțelor judecătorești române competente. Orice petiții adresate **ERGO Asigurări** de către asigurat în legătură cu executarea contractului de asigurare vor trebui formulate în scris, sub semnătura autorului, cu indicarea obiectului reclamației, a motivelor acesteia, a eventualelor mijloace de probă, a domiciliului și a datelor de identificare ale autorului (CNP, număr și serie act de identitate, numerele tuturor polițelor de asigurare la care se referă reclamația) și vor fi depuse /transmise:

- prin e-mail la adresa [petitiamea@ergo.ro](mailto:petitiamea@ergo.ro)
- pe site-ul asiguratorului [www.ergo.ro](http://www.ergo.ro) la rubrica **Petiții și Sugestii**, cu condiția completării tuturor câmpurilor obligatorii din cadrul formularului
- personal de către asigurat sau o persoană împuternicită la Registratura **Ergo Asigurări**
- prin fax la numărul +40 31 224 86 88
- prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire la sediul **Ergo Asigurări**: București, sector 1, sos. București - Ploiești, nr. 1A, clădirea A, etaj 4, unitatea 4A.

**Ergo Asigurări** prin **Comitetul de analiză și soluționare a petițiilor**, va analiza petiția, dacă consideră necesar va putea invita autorul la sediul său pentru susținerea petiției sau va putea solicita acestuia prezentarea de explicații și / sau documente și îi va comunica răspunsul său în termen de 30 (treizeci) de zile de la înregistrarea petiției, prin email/fax/scrisoare recomandată cu confirmare de primire.

Procedura amiabilă nu constituie o restrângere a dreptului petentului de a se adresa autorității de supraveghere și reglementare în domeniul asigurărilor (Autoritatea de Supraveghere Financiară), autorităților competente în domeniul protecției consumatorului și/sau instanțelor judecătorești competente din România. Totodată, persoanele asigurate au dreptul de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor, potrivit dispozițiilor O.G. nr. 38/2015 și a Regulamentului nr. 4/2016 emis de Autoritatea de Supraveghere Financiară, precum și la condițiile de accesare a procedurilor de soluționare a litigiilor, cu condiția să facă dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct. Soluționarea alternativă a litigiilor se efectuează de Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-FIN) în domeniul financiar nebanca, ce funcționează exclusiv în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară (A.S.F.). Pentru soluționarea alternativă a litigiilor Asigurații trebuie să-și exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.

8. În conformitate cu prevederile Legii Codului fiscal din România, cu modificările și completările ulterioare, cheltuielile cu primele de asigurare din categoria asigurărilor generale încheiate de către persoanele fizice nu sunt deductibile fiscal, iar sumele încasate din asigurări reprezentând despăgubiri nu constituie venituri impozabile. Prevederile sus menționate își pot înceta aplicabilitatea în orice moment în timpul executării contractului de asigurare ca urmare a modificării, abrogării unor reglementări chiar de nivel inferior care să le circumstanțieze aplicabilitatea.

9. Prezentele condiții de asigurare se completează cu prevederile Legii nr. 237/2015 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, prevederile legii nr. 71/2011 pentru punerea în aplicare a legii 287/2009 privind Codul Civil din România cu modificările și completările ulterioare, precum și întreaga legislație aplicabilă în România.

10. În conformitate cu legea nr. 213/2015 privind Fondul de Garantare a asiguraților, Ergo Asigurări comunică asiguraților existența Fondului de Garantare, fond destinat protejării asiguraților, beneficiarilor asigurării și terțelor persoane pagubite, în cazul în care o societate de asigurare este declarată în stare de insolvabilitate și nu mai este în măsură să își îndeplinească angajamentele asumate prin contractele de asigurare încheiate. Fondul se constituie prin contribuția tuturor societăților de asigurare și este administrat de Autoritatea de Supraveghere Financiară.