

Kā rīkoties, ja ceļojuma laikā noticis negadījums

Medicīnas izdevumi

- Nelaiemes gadījuma vai pēkšņas saslimšanas gadījumā nekavējoties jāgriežas pēc medicīniskās palīdzības, vai nu izsaucot ārstu uz viesnīcu/uzturēšanās vietu, vai jānokļūst tuvākajā ārstniecības iestādē. Transporta izdevumi jums tiks kompensēti.
- Ja ārsta apmeklējuma iemesls ir saslimšana vai trauma, kam nav nepieciešama ilgstoša ārstēšana, vai medicīnas izdevumu summa nav liela, tad ātrākais variants ir apmaksāt rēķinu no personīgiem līdzekļiem un pēc atgriešanās Latvijā iesniegt dokumentus apdrošināšanas atlīdzības saņemšanai.
- No ārsta jāpieprasa medicīniskā izziņa par noteikto diagnozi un ieteikto ārstēšanu. Jums jāpārlicinās, vai ārsta izsniegtajā izziņā viss ir skaidri salasāms: diagnoze, pakalpojuma sniegšanas datums un ārstēšanās ilgums. Uz šī dokumenta jābūt arī ārsta parakstam un kontakta informācijai.
- Ārstējoties Eiropas Savienības, Eiropas Ekonomikas zonas vai Šveices Konfederācijas valstu medicīnas iestādēs, Apdrošinātā pienākums ir uzrādīt EVAK karti. Ja Apdrošinātajam nav EVAK kartes, Apdrošinātajam vai Apdrošinātā pilnvarotai personai pēc Apdrošinātāja norādījuma tā jāpieprasa Latvijas Republikas Nacionālajam veselības dienestam vai mītnes zemes iestādei, kas izsniedz EVAK karti vai EVAK kartes ekvivalentu, un jāiesniedz attiecīgajai ārstniecības iestādei, kurā Apdrošinātajam tiek sniegta medicīniskā palīdzība.
- **Ja gadījums ir nopietns un nepieciešama hospitalizācija vai steidzama operācija, vai ja medicīnas izdevumi ir lieli vai ierobežoto finansiālo līdzekļu dēļ apmaksu nevarat veikt**, nepieciešams zvanīt Seesam Insurance AS Latvijas filiāles dienakts informatīvajam dienestam pa tālr. **+371 67 06 10 00**, un jūsu gadījums tiks novirzīts Palīdzības dienestam, kura darbinieki kārtos visus turpmākos ar jūsu ārstēšanu un medicīnisko izdevumu apmaksu saistītos jautājumus. Gadījumā, ja pēc notikušā negadījuma būs nepieciešams nosūtīt uz mājām, Palīdzības dienests organizēs un segs arī repatriācijas izdevumus.
- Piezvanot uz “Seesam” informatīvo tālruni, jānosauc polises numurs, jūsu vārds un uzvārds, atrašanās vieta un īsi jāizstāsta par radušos situāciju. Sazvanītais “Seesam” pārstāvis vai nu uzreiz informēs, kā rīkoties, vai arī, ja gadījums būs sarežģītāks, savienos ar Palīdzības dienesta darbinieku, kuram ir tiesības lemt par tālāko rīcību.
- Ja esat kļuvis par noziedzīga uzbrukuma upuri, nekavējoties jāvēršas pie vietējās policijas un jālūdz sastādīt protokolu par notikušā apstākļiem.
- Pēc atgriešanās Latvijā jāiesniedz apdrošināšanas atlīdzības pieteikums, kā arī dokumenti, kas apstiprina ceļojumu, tā laikā veiktos maksājumus, kā arī citus ar apdrošināšanas gadījumu saistītos dokumentus. Tas jāizdara nekavējoties, tiklīdz ir praktiski iespējams, bet ne vēlāk kā 30 dienu laikā kopš apdrošināšanas gadījuma iestāšanās.

Ceļojuma izdevumi vienam ģimenes loceklim

- “Seesam” apmaksā iepriekš saskaņotus viena ģimenes locekļa vai ceļojuma biedra ceļojuma izdevumus, lai dotos pie jums gadījumā, ja pēkšņas saslimšanas vai nelaimes gadījuma rezultātā esat hospitalizēts ilgāk par 21 kalendāro dienu, un ārstējošais ārsts atzinis, ka nepieciešama ģimenes locekļa vai ceļojuma biedra klātbūtne.
- Tiek apmaksāti sekojoši izdevumi:
 - ja esat devies ceļojumā viens, tad viena jūsu ģimenes locekļa (drauga vai paziņas) izdevumi ekonomiskās klases transporta biļetes iegādei, kā arī maksa par viesnīcu 50 EUR dienā ne vairāk kā par 10 (desmit) dienām;
 - ja esat devies ceļojumā ar ceļojuma biedru, tad maksu par viesnīcu 50 EUR dienā ne vairāk kā par 10 (desmit) dienām un ekonomiskās klases transporta biļeti jūsu ceļojuma biedram atpakaļceļam kopā ar jums;

Bērna nogādāšana mītnes zemē

- “Seesam” apmaksā iepriekš saskaņotus bērna nogādāšanas mītnes zemē izdevumus, ja esat devies ceļojumā divatā ar nepilngadīgu bērnu (līdz 16 gadu vecumam), kurš arī ir apdrošināts, un jūs nevarat atgriezties no ceļojuma paredzētajā laikā sakarā ar hospitalizēšanu, tiek apmaksāti izdevumi, kas saistīti ar bērna nogādāšanu atpakaļ mītnes zemē. Minētie izdevumi netiek atlīdzināti, ja ceļojumā līdzī bijis jūsu dzīvesbiedrs, bērna tuvinieks vai jūsu ceļabiedrs.

Ceļojuma anulēšana (spēkā, ja šāds apdrošinātais risks ir minēts jūsu apdrošināšanas polisē)

- Ja esat saplānojis un apmaksājis savu ceļojumu, taču kāda svarīga iemesla dēļ nevarat doties plānotajā braucienā (jūs vai kāds no jūsu pirmās pakāpes radniekiem – laulātais, bērni, vecāki vai vienīgais ceļabiedrs pēkšņi saslimis, noticis nelaimes vai nāves gadījums, vai arī jūsu īpašumam nodarīti materiāli zaudējumi – noziedzīgs, krimināls nodarījums, ugunsgrēks, plūdi, īpašuma zaudējums, vai radies kāds cits, personisks iemesls), tad jums vai jūsu vārdā kādai citai personai savu iespēju robežās ir jāmēģina atgūt pēc iespējas vairāk par ceļojumu apmaksāto izdevumu, piemēram, jāanulē vai jāmaina ceļojuma biļetes (lidsabiedrībā jāpieprasa atpakaļ neizmantotais nodoklis par aviobiļeti) un visas rezervācijas, ja tas ir iespējams.
- Ja ceļojuma pakete vai atsevišķi tūrisma pakalpojumi pirkti no tūrisma aģentūras, tad par notikušo nekavējoties jāinformē šī aģentūra, no kuras jums jāpieprasa izziņa par neizmantojamiem, atgūtajiem ceļojuma izdevumiem.
- Apdrošināšanas atlīdzības pieteikums “Seesam” jāiesniedz līdz ceļojuma pirmajai dienai. Visi ceļojuma apmaksu apstiprināšie čeki un rēķini, ieskaitot aviobiļetes un viesnīcu rēķini, kā arī dokumenti, kas apstiprina ceļojuma anulēšanas iemeslu, un dokumenti, kas apstiprina neatgūstamos izdevumus un summas, jāiesniedz “Seesam” nekavējoties, tiklīdz tas ir praktiski iespējams.

Aizkavējies vai īslaicīgi atcelts lidojums (spēkā, ja šāds apdrošinātais risks ir minēts jūsu apdrošināšanas polisē)

- Ja avioreiss tehnisku iemeslu vai sliktu laika apstākļu dēļ kavējas vismaz četras stundas, jums no attiecīgās aviokompānijas pārstāvja nepieciešams dabūt izziņu, kurā norādīts reisa aizkavēšanās fakts un ilgums.
- Tiks apmaksāti jūsu izdevumi par ēdienreizēm (limits – 30 EUR dienā), viesnīcu (limits – 70 EUR dienā) un transportu no lidostas uz viesnīcu un atpakaļ (limits – 30 EUR dienā), ja šos izdevumus nebūs segusi attiecīgā aviokompānija, vai arī izdevumi citas, jaunas lidojuma vai cita veida ceļojuma biļetes iegādei 50 % apmērā no iegādātās biļetes cenas, lai turpinātu ceļu ar citu avioreisu vai citu transporta līdzekli.
- Lidojuma aizkavēšanās vai īslaicīga atcelšana attiecas uz visiem regulārajiem avioreisiem, ko veic reģistrētas aviokompānijas, kuru saraksti ir publicēti, kā arī uz čarterreisiem.
- Ja ceļojums sastāv no vairākiem savienotiem lidojumiem un pirmā reisa aizkavēšanās vai atcelšanas gadījumā jūs tranzīta punktā nokavējat savienojamo reisu, šā iemesla dēļ radušies zaudējumi tiek kompensēti tikai tadā gadījumā, ja polisē ir norāde par šī riska apdrošināšanu.

Ja aizkavēta, nozaudēta, sabojāta vai nozagta bagāža

(spēkā, ja šāds apdrošinātais risks ir minēts jūsu apdrošināšanas polisē)

- Ja pēc ierašanās ceļojuma galapunktā netiek saņemta lidojumam reģistrētā bagāža, par to jāinformē lidostas bagāžas nodaļa, kura fiksē informāciju un izsniedz bagāžas aizkavēšanas apstiprinošu izziņu. Ja bagāža netiek nogādāta četru stundu laikā pēc ierašanās ceļojuma galapunktā, jūs varat iegādāties pirmās nepieciešamības higiēnas preces un attiecīgajam klimātam atbilstošu personīgo apģērbu, kas aizvieto aizkavētajā bagāžā esošās mantas. Jāņem vērā, ka netiek apmaksāti izdevumi par dzērienu, pārtikas preču un dekoratīvās kosmētikas iegādi, kā arī netiek apmaksāti izdevumi, ja bagāža aizkavējusies, atgriežoties mītnes zemē.
- Ja bagāža netiek piegādāta ilgstoši, pat ne pēc vairākām nedēļām, jums vispirms jāvērsas pie aviokompānijas un jāpieprasa kompensācija par nepiegādāto bagāžu. Ja aviokompānija izmaksā daļēju kompensāciju par nepiegādāto bagāžu, jums par to jāinformē "Seesam" un jāiesniedz aviokompānijas izsniegta izziņa par izmaksātās kompensācijas summu, šim dokumentam pievienojot arī aviobiļetes kopiju, bagāžas talonu, apdrošināšanas atlīdzības pieteikumu un sarakstu ar nozaudētajā bagāžā palikušajām mantām, norādot to vērtību.
- Ja, ierodoties ceļojuma galapunktā, jūs konstatējat, ka bagāža ir bojāta, nekavējoties (uzreiz pēc ielidošanas) jāvērsas lidostas bagāžas nodaļā un jāiesniedz pretenzija par bagāžas bojājumu. Atkarībā no bagāžas bojājuma apmēra un veida var piedāvāt segt izdevumus par bagāžas labošanu vai jaunas bagāžas (čēmodāna vai somas) iegādi vai arī kompensācijas izmaksu par sabojāto bagāžu. "Seesam" izdevumus par sabojātu bagāžu sedz tikai tadā gadījumā, ja aviokompānija šos izdevumus neapmaksā vispār vai apmaksājusi daļēji.
- Par bagāžas zādzību nekavējoties jāinformē vietējā policija, kā arī policijai jāpalūdz izsniegt izziņu, kas apstiprina zādzības faktu. Jums tiks kompensēti izdevumi par pirkumiem, kas aizvieto nozagtos bagāžas priekšmetus.

Ja nozagta vai nozaudēta pase vai personas apliecība (eID karte), autovadītāja apliecība vai maksājuma karte

(spēkā, ja šāds apdrošinātais risks ir minēts jūsu apdrošināšanas polisē)

- Par personas dokumentu zādzību vai nozaudēšanu jums nekavējoties jāziņo vietējai policijai.
- Jāvērsas tuvākajā [Latvijas diplomātiskajā vai konsulārajā pārstāvniecībā](#). Informāciju par to, kā rīkoties, var saņemt, zvanot Latvijas Republikas Ārlietu ministrijas Konsulārajam departamentam – diennakts dežūrtālrunis ārkārtas gadījumiem Nr. **+371 26 33 77 11**.
- Jums tiks segti izdevumi par:
 - personas identitāti apliecinājoša dokumenta saņemšanu, lai varētu atgriezties mītnes zemē;
 - par autovadītāja apliecības izgatavošanu mītnes zemē;
 - par maksājumu kartes izgatavošanu mītnes zemē;
 - telefona zvaniem;
 - transportu ekonomiskajā klasē braucieniem uz/no attiecīgajām oficiālajām valsts institūcijām;
 - viesnīcu;
 - ekonomiskās klases transporta biļeti atpakaļceļam, ja nevarēsiet atgriezties no ceļojuma mītnes zemē paredzētajā laikā sakarā ar dokumentu nozaudēšanu vai zādzību.

Ja esat netīši radījis zaudējumus trešajai personai – civiltiesiskā atbildība

(spēkā, ja šāds apdrošinātais risks ir minēts jūsu apdrošināšanas polisē)

- Notikuma vietā jāuzraksta paskaidrojumu par to, kas noticis un kādos apstākļos tas noticis. Šo paskaidrojumu jāparaksta arī tai personai vai tās firmas pārstāvim, kurai radīts zaudējums.
- Vēlams atrast arī kādu neatkarīgu liecinieku un palūgt viņam uzrakstīt savu paskaidrojumu par redzēto.
- Vajadzības gadījumā par notikumu jāziņo policijai, pēc tam lūdzot policijai izsniegt izziņu par šo notikumu un tā apstākļiem.
- Būtu vēlams iegūt pēc iespējas vairāk dokumentu, kuros fiksēta informācija par notikuma apstākļiem – paskaidrojumus, kompensācijas pieprasījumu, attiecīgo iestāžu izziņas, dokumentus ar apdrošināšanas gadījuma iestāšanās pierādījumiem, utt.).
- Nekavējoties, tiklīdz tas ir praktiski iespējams, jāinformē "Seesam" par notikušo gadījumu, kā arī jācenšas ievērot "Seesam" sniegtie norādījumi par tālāko rīcību.
- "Seesam" neiesaka dot nekādus solījumus, kā arī neparakstīt nekādas vienošanās saistībā ar negadījumu, ja apdrošinātajs tam nav devis savu piekrišanu.