

Korvauksenhakuohje

Matkavakuutus

TAPIOLA

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola • Asiakaspalvelu 01019 5100 • tapiola.fi • 02010 TAPIOLA • Y-tunnus: 0211034-2 • Kotipaikka: Espoo

Tapiolan matkavakuutus voi sisältää matkustajavakuutuksen sekä matkatavara- ja matkavastuuvakuutuksen.

Matkustajavakuutuksesta korvataan

- matkasairaus tai -tapaturma
- matkan peruuntuminen ja keskeytyminen
- matkalta myöhästyminen.

Matkatavaravakuutuksesta korvataan

- matkatavaroille äkillisesti ja odottamattomasti sattuvat vahingot kuten varkaudet tai rikkoutumiset
- välttämättömyystarvikkeiden hankintakustannuksia, jos matkatavarat saapuvat matkakohteeseen myöhässä.

Matkavastuuvakuutuksesta korvataan

- henkilö- ja esinevahingot, joita on matkalla aiheuttanut ulkopuoliselle ja joista on lain mukaan korvausvastuussa. Korvaukset maksetaan matkavakuutusehtojen mukaisesti.

Näin haet korvausta

- Kirjautu verkkopalveluun pankki-tunnuksillasi. Saat käyttöösi omilla tiedoillasi esitetyt lomakkeet.
- Täytä lomake avoimessa palvelussa osoitteessa **tapiola.fi > Korvauspalvelu**
- Soita numeroon 01019 5105 ma-pe klo 8-18. Tallennamme kaikki korvausasiointiin liittyvät puhelut.

Ilmoita sattuneesta vahingosta mahdollisimman pian Tapiolaan. Nopeimmin hoidat sen verkkopalvelussa tapiola.fi

Kun ilmoitat vahingosta, ota esille kaikki siihen liittyvät tiedot ja hallussasi olevat asiakaspaperit.

Lisäksi tarvitsemme seuraavat tiedot:

- omat yhteystiedot
- mitä on tapahtunut, missä ja milloin
- mille tilille korvaus maksetaan
- milloin ja kuinka paljon kuluja vahingon takia on aiheutunut.

Hae korvaus ensin Kelasta

Jos lääkäriasema ei ole vähentänyt kustannuksista Kelan korvauksia, on sinun haettava ne itse ennen kuin haet korvausta Tapiolasta. Hakuaika on puoli vuotta. Säilytä itselläsi kuiteista kopiot ja alkuperäinen Kelan korvauspäätös. Kunnallisessa hoitolaitoksessa annettua hoitoa Kela ei korvaa.

Jos haet korvausta ulkomailla syntyneistä tutkimus- ja hoitokuluista, riittää, että toimitat Tapiolaan Kela varten allekirjoitetun valtakirjan. Sen saat osoitteesta **tapiola.fi > Korvauspalvelu > Matkavahinko**.

Tapiola pyytää tarvittaessa vahinkoilmoituksen liitteet

Säilytä kaikki vahinkoon liittyvät tositteet vuoden ajan. Ilmoitamme sinulle, mikäli tarvitsemme vahinkoon liittyviä tositteita.

Tositteet matkasairaudesta tai -tapaturmasta

- maksukuitit kuluista, joita Kela ei korvaa
- maksukuitit tutkimus- ja hoitokuluista, joista hoitolaitos on jo vähentänyt Kelan korvauksen
- kopiot maksukuiteista, jotka olet toimittanut Kelaan sekä Kelan alkuperäinen korvauspäätös
- alkuperäiset apteekkikuitit lääkkeistä ja apteekin laskelma lääketoista tai kopiot lääkemääräyksistä
- alkuperäiset maksukuitit matkan aikana aiheutuneista matkakuista
- allekirjoitettu valtakirja Kela varten
- matkanjärjestäjän selvitys matkan kestosta ja kokonaishinnasta, jos jouduit sairauden tai tapaturman vuoksi lomamatkakohteessa sairaalahoitoon. Ilmoita lisäksi matkasi ja sairaalahoidon alkamis- ja päättymisajankohta tunnin tarkkuudella.
- alkuperäiset maksukuitit ylimääräisistä matka- ja majoituskustannuksista sekä alkuperäiset käyttämättä jääneet matkaliput, jos et palannut matkalta alkuperäisen suunnitelman mukaisesti.

Tositteet matkan peruuntumisesta tai keskeytymisestä

- matkanjärjestäjän alkuperäinen selvitys peruutuskuluista. Selvityksessä on mainittava matkustajien nimet, matkan varauspäivä, matkan kokonaishinta, palautuksen määrä, perusteet ja vakuutetun omavastuu
- matkanjärjestäjän selvitys matkan kestosta ja kokonaishinnasta, jos jouduit lomamatkakohteessa sairaalahoitoon. Ilmoita matkasi ja sairaalahoidon alkamis- ja päättymisajankohdat tunnin tarkkuudella
- alkuperäiset käyttämättä jääneet matkaliput, joista et ole saanut korvausta matkanjärjestäjältä
- maksukuitit ylimääräisistä matka- ja majoituskustannuksista, jos et palannut matkalta alkuperäisen suunnitelman mukaisesti
- lääkärintlausunto, josta ilmenee peruuntumisen syy, jos matka on peruuntunut tai keskeytynyt oman tai lähiomaisen sairauden tai tapaturman vuoksi
- selvitys sukulaisuussuhteesta sekä kuolintodistus kuolemantapauksissa
- poliisin, palokunnan tai muun viranomaisen selvitys, jos peruuntuminen johtui omaisuuteen kohdistuneesta vahingosta.
- todistus työsuhteen tai opintojen jatkumisesta, jos paluu matkakohteeseen oli välttämätön opintojen tai työsuhteen takia.

Matkalta myöhästyminen

- alkuperäiset käyttämättä jääneet matkaliput
- matkanjärjestäjän, lentoyhtiön tai muun kuljetusyhtiön todistus, jos myöhästyminen johtui yleistä kulkuneuvoa kohdanneesta sääesteestä, teknisestä viasta, liikennevahingosta, rikollisesta teosta tai luonnon mullistuksesta
- poliisin todistus, jos myöhästyminen johtui yksityisen kulkuneuvon liikennevahingosta
- maksukuitit ylimääräisistä matka- ja majoituskuluista, jos et päässyt jatkamaan matkaa vastaavalla kuljetusyhteydellä alkuperäiseen matkakohteeseen.

Matkatavaravahinko

- selvitys vahingon kohteeksi joutuneen omaisuuden iästä, hankintapaikasta ja uuden vastaavan omaisuuden hinnasta
- kopio rikosilmoituksesta varkaustapauksissa ja muissa rikosasioissa. Säilytä alkuperäinen rikosilmoitus itselläsi
- välttämättömyystarvikkeiden alkuperäiset ostotositteet ja kuljetusliikkeelle tekemäsi ilmoitus.

Matkavastuuvahinko

- tositteet kuluista, joista vakuutettu on korvausvastuussa
- vahingonkärsineen yhteystiedot sekä rikosasioissa rikosilmoitus.

Lähetä pyydetty tositteet maksutta vastauskuoressa

Ilmoitamme sinulle, jos tarvitsemme vahinkoon liittyviä tositteita. Merkitse kaikkiin pyytämiimme tositteisiin vakuutetun nimi, henkilötunnus sekä vakuutusnumero.

Tämän ohjeen kaksi viimeistä sivua ovat vastauskuoria, joissa voit lähettää liitteet ilman postimaksua. Huomioi, että matkustaja- ja matkatavaravahinkojen liitteet lähetetään eri vastauskuorissa.

Tapiolan korvauspalvelu auttaa

Voit ilmoittaa vahingosta soittamalla numeroon **01019 5105 ma-pe klo 8–18**.

Soita korvauspalveluihin myös silloin, kun haluat lisätietoja tai opastusta vahinkoasioissa.

Soita matkahätäpalveluun hätätapauksissa

Matkahätäpalvelu +358 800 0 4531 päivystää ympäri vuorokauden ja palvelee suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Voit soittaa matkahätäpalveluun, kun kyseessä on esimerkiksi onnettomuus, vakava sairaus tai kuolemantapaus.

Voit soittaa matkahätäpalveluun myös korvauspalveluiden puhelinpalveluajan ulkopuolella, jos tarvitset kiireellistä apua. Matkahätäpalvelu ei anna korvauspäätöksiä.

Matkahätäpalvelu Pohjois- ja Etelä-Amerikassa

Puhelinpäivystyksen tarjoaa Global Medical Management Inc. (GMMI). Päivystys toimii englanniksi, mutta hätätapauksessa apua on saatavilla myös suomeksi. Jos tarvitsen lääkärin hoitoa, GMMI ohjaa sinut sellaiseen hoitopaikkaan, joka laskuttaa suoraan Tapiolaa.

Yhdysvalloissa numero on 1 800 682 6065.

Yhdysvaltojen ulkopuolelta vastapuheluna.

Matkustajakorvauksen liitteet

Tapiola maksaa
postimaksun

Tapiola betalar
portot

Tapiola-ryhmä
Matkustajakorvaus
Tunnus 5017269
00006 VASTAUSLÄHETYS

Matkatavaravahinkojen liitteet

Tapiola maksaa
postimaksun

Tapiola betalar
portot

Tapiola-ryhmä

Matkatavaravahingot

Info: netti

Tunnus 5007453

00003 VASTAUSLÄHETYS