

Travel Guard®

Part of  ZURICH® Cover-More

QUY TRÌNH VÀ HƯỚNG DẪN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG & HỖ TRỢ KHẨN CẤP TRAVEL GUARD®

Quy trình hỗ trợ khẩn cấp:

Trong trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi **đường dây nóng 24 giờ: +603 300 188 06** để được hỗ trợ ngay lập tức.

- Vui lòng tuân theo hướng dẫn của **Travel Guard Asia Pacific Pte. Ltd (Travel Guard)**.
- Dịch vụ vận chuyển y tế cấp cứu và hồi hương sẽ được **Travel Guard** sắp xếp.
- Các chi phí thuộc phạm vi bảo hiểm sẽ được **CTBH** thanh toán trực tiếp cho **Travel Guard**, tùy thuộc vào các điều khoản và điều kiện của hợp đồng bảo hiểm.

Quy trình yêu cầu bồi thường:

1. Thông báo yêu cầu bồi thường

Mọi thông báo yêu cầu bồi thường phải được gửi đến **Bộ phận Bồi thường Travel Guard** trong vòng 30 ngày kể từ khi xảy ra sự kiện có thể dẫn đến yêu cầu bồi thường.

Thông báo có thể được thực hiện **bằng lời nói hoặc bằng văn bản**, sau đó **NĐBH** cần hoàn thiện theo **mẫu đơn yêu cầu bồi thường du lịch**.

2. Thông tin cần cung cấp khi thông báo

Để Bộ phận Bồi thường xử lý hồ sơ yêu cầu bồi thường nhanh chóng và hiệu quả, **NĐBH** cần cung cấp các thông tin sau tại thời điểm thông báo:

- a) Giấy chứng nhận bảo hiểm
- b) Hoàn cảnh xảy ra tai nạn/tổn thất
- c) Ngày và địa điểm xảy ra tai nạn/tổn thất
- d) Mức độ tổn thất
- e) Tên người liên hệ, số điện thoại và địa chỉ email

3. Liên hệ

Vui lòng liên hệ: **Bộ phận bồi thường Travel Guard - Tổng công ty bảo hiểm Bảo Việt**

Địa chỉ: số 8 Lê Thái Tổ, phường Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội.

Điện thoại: 0984 120 870

Email: BHBV.TGClaims@baoviet.com.vn

Hoặc liên hệ với môi giới bảo hiểm/đại lý du lịch của **NĐBH** để nhận mẫu đơn yêu cầu bồi thường du lịch.

4. Hồ sơ yêu cầu bồi thường

Mẫu đơn yêu cầu bồi thường phải được điền đầy đủ thông tin, ký tên và gửi đến **Bộ phận Bồi thường Travel Guard** tại Tổng Công ty bảo hiểm Bảo Việt tại số 8 Lê Thái Tổ, phường Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội, kèm theo các tài liệu hỗ trợ sau:

- a) Hợp đồng bảo hiểm
- b) Thẻ lên máy bay cho tất cả các chặng bay, hoặc bản sao/bản chụp rõ ràng
- c) Bản sao hộ chiếu (trang thông tin cá nhân và các trang có visa, dấu xuất nhập cảnh của Cục Quản lý Xuất nhập cảnh Việt Nam liên quan tới chuyến đi)
- d) Bản sao vé máy bay (xác nhận hành trình) / lịch trình chuyến đi
- e) Đối với hợp đồng bảo hiểm gia đình, **NĐBH** cần cung cấp:

- Bản sao vé máy bay
- Bản sao hộ chiếu của tất cả thành viên trong hợp đồng
- Bản sao giấy khai sinh của **trẻ em**

f) Các tài liệu chứng minh liên quan đến sự cố và số tiền yêu cầu bồi thường, theo từng loại tổn thất dưới đây:

Hồ sơ theo từng loại yêu cầu bồi thường

Chi phí y tế và điều trị sau chuyến đi

- Báo cáo y tế / ghi chú của bác sĩ / giấy ra viện (ghi rõ chẩn đoán và tiền sử bệnh).
- Hóa đơn gốc chi phí y tế, viện phí, chi phí xe cứu thương và biên lai thanh toán.

Trễ chuyến

- Xác nhận chính thức từ hãng vận chuyển nêu rõ:
- lý do chậm chuyến
- chi tiết thay đổi hành trình, bao gồm hành trình ban đầu và hành trình đã điều chỉnh
- thời gian đến thực tế
- Lịch trình chuyến đi và thẻ lên máy bay.

Lưu ý: Điểm khởi hành phải nằm ngoài địa điểm xuất phát của chuyến đi.

Trễ hành lý

- Biên bản bất thường về hành lý
- Biên nhận xác nhận ngày và giờ nhận lại hành lý
- Xác nhận lịch trình chuyển đi và thẻ lên máy bay

Mất giấy tờ du lịch

- Biên bản của cảnh sát
- Hóa đơn chi phí di chuyển và lưu trú khi làm lại giấy tờ du lịch
- Hóa đơn cấp lại hoặc giấy tờ du lịch tạm thời

Mất / trộm cắp / hư hỏng tài sản cá nhân

- Biên bản bất thường về hành lý; báo cáo của khách sạn / cảnh sát / cơ quan liên quan
- Hóa đơn mua hàng
- Hóa đơn sửa chữa / báo giá sửa chữa
- Thư xác nhận bồi thường từ hãng hàng không / khách sạn / bên liên quan

Hoàn trả chi phí hủy / hoãn / rút ngắn / gián đoạn chuyến đi

- Xác nhận đặt dịch vụ / hóa đơn
- Xác nhận hoàn tiền chính thức từ các bên liên quan
- Báo cáo hoặc ghi chú y tế của bác sĩ xác nhận tình trạng đủ điều kiện sức khỏe để đi du lịch
- Bản sao giấy chứng tử (nếu có)
- Giấy tờ chứng minh mối quan hệ với người được bảo hiểm
- Chứng từ chứng minh vé giải trí chưa sử dụng / điểm thưởng bay thường xuyên chưa sử dụng (đối với Quyền lợi bị Gián đoạn)

Chi phí khấu trừ thuê xe

- Hợp đồng thuê xe
- Báo cáo hư hỏng
- Hóa đơn sửa chữa cuối cùng và biên lai thanh toán

Quyền lợi tai nạn cá nhân (nếu áp dụng)

- Giấy chứng tử
- Báo cáo y tế, báo cáo khám nghiệm tử thi và báo cáo độc chất học
- Biên bản của cơ quan công an và kết luận về vụ tai nạn
- Bản sao giấy chứng nhận phân chia di sản hoặc giấy chỉ định người quản lý di sản
- Bản sao chứng thực CCCD/Hộ chiếu của người thụ hưởng hoặc giấy khai sinh của trẻ em (đối với quyền lợi Hỗ trợ giáo dục)

Trách nhiệm cá nhân ở nước ngoài

- Thông tin bên thứ ba liên quan đến sự cố
- Thông tin luật sư mà NĐBH đã thuê (nếu có)
- Toàn bộ thư từ trao đổi với bên thứ ba hoặc đại diện của họ
- Các hóa đơn, chứng từ liên quan

Tuyên bố miễn trừ: CTBH khuyến nghị NĐBH đọc đầy đủ toàn bộ nội dung điều kiện, điều khoản hợp đồng bảo hiểm.

Tài liệu Hướng dẫn này không thay thế các điều khoản và điều kiện của hợp đồng bảo hiểm, mà chỉ đóng vai trò tài liệu tham khảo về các loại hồ sơ chung cần thiết cho từng loại yêu cầu bồi thường.

Các chứng từ thực tế cần nộp có thể khác nhau tùy từng trường hợp cụ thể.