

Ако ти се случи нещо по време на пътуването — заболяване, злополука, хоспитализация, проблем с багажа или щета на трето лице — първата стъпка винаги е обаждане до денонощния асистанс център. Не предприемай лечение или разходи, преди да си се свързал с тях.

Денонощен асистанс център — 24/7/365

- Телефон: **+359 2 921 01 00**
- Имейл: assistance@globalservices.bg
- Обслужване на български и английски език.

Какво да направиш — стъпка по стъпка

- **Обади се на асистанс центъра веднага.** Свържи се на +359 2 921 01 00 преди да предприемеш лечение. Асистанс компанията избира подходяща болница, организира транспорта и урежда директно разплащане с лечебното заведение, за да не плащаш от своя джоб.
- **Подготви данните си.** При обаждането посочи: своето име; номера на застрахователната полица; адреса, на който се намиращ; телефон за връзка; естеството на спешния случай.
- **Изпълнявай указанията и пази документите.** Следвай указанията на Асистанс компанията и на лекуващия лекар. Запази всички оригинални медицински документи, фактури и касови бележки — без тях разходите не могат да бъдат възстановени.
- **Уведоми писмено застрахователя до 30 дни.** Писменото уведомление за събитието трябва да е направено не по-късно от 30 дни от датата на настъпването му. При просрочие Колонад може да откаже плащане или да намали обезщетението.
- **Получаване на обезщетението.** Колонад изплаща обезщетение или мотивирано отказва в срок до 15 работни дни от представянето на всички доказателства. Плащането е по банков път, по посочена от теб сметка.

Важни срокове

- До 24 часа от узнаване за събитието — уведомяване на полицията или друг компетентен орган при кражба, грабеж или взлом, и получаване на документ.
- До 24 часа от установяване на събитието — уведомяване на превозвача при щета или

липса на багаж.

- До 3 дни от настъпване на събитието — уведомяване на Асистанс компанията по покритие „Гражданска отговорност към трети лица“, преди да признаеш отговорност или да сключиш споразумение.
- До 72 часа от настъпване или узнаване — уведомяване на застрахователя по покритие „Защита на дома по време на пътуване“.
- До 30 дни от датата на събитието — писмено уведомление до застрахователя за всяко събитие по застраховката.
- До 30 дни след края на срока на застраховката — краен срок за разходи за продължаване на лечението в България.

Какви документи са необходими

Вид събитие	Какво да подготвиш
Заболяване или злополука	Медицински документи от лечебното заведение; фактури и касови бележки за прегледи, лечение и лекарства; рецепти от лекар.
Забавен или отменен полет	Удостоверение от авиокомпанията с планирания час, причината за забавянето и часа на алтернативния полет; бордни карти; фактури за направените разходи.
Забавен багаж	Самолетният билет или потвърждение на резервацията; багажният етикет; удостоверение от авиокомпанията (PIR) с датата и часа на планираната и действителната доставка.
Кражба или загуба на багаж	Полицейски протокол (в срок до 24 часа); документи за собственост и стойност на вещите — касови бележки, фактури, извлечение от банкова карта.
Кражба на пари или грабеж	Полицейски протокол; банков документ, потвърждаващ тегленето или обмяната на парите.
Гражданска отговорност	Уведомяване на Асистанс компанията до 3 дни; всички получени претенции и съдебни документи; документи за обстоятелствата на събитието.
Смърт на застрахован	Асистанс компанията организира репатрирането. Наследниците предявяват претенцията; изплаща се на бенефициера или на законните наследници.

Ако си платил разходите сам

Колонад възстановява само документално доказани разходи. Пази оригиналните разходооправдателни документи — фактури, касови бележки и рецепти.

- Плащането се извършва по банков път по предварително посочена от теб писмено

банкова сметка. Разходите по превода са за твоя сметка.

- Колонад има право да поиска допълнителни документи или оригинали, както и да те прегледа за своя сметка при претенции за телесни наранявания.
- Ако не се свържеш с Асистанс компанията и направиш разходи на своя глава, носиш отговорност за всичко над разумните разходи във връзка със събитието.
- При отказ да изпълниш указание на Асистанс компанията или на лекуващия лекар, разходите след датата на отказа остават за твоя сметка.

Контакти

- Асистанс център: +359 2 921 01 00 (24 часа) · assistance@globalservices.bg
- Обслужване на клиенти: 0700 14 251 · clients@colonnade.bg
- Ликвидация на щети: 0700 14 251 · claims@colonnade.bg
- Работно време: понеделник – четвъртък 09:00 – 18:00, петък 09:00 – 15:00
- Адрес: Колонад Иншурънс Ес Ей – клон България, гр. София, бул. „Черни връх“ №51Б, вх. Б, ет. 2, ФеърПлей Бизнес Център, 1407 София

Документът е с информационна цел и обобщава Раздел 2.7 и Раздел 6 от Общите условия по застраховка „Пътуване в чужбина“ BG TR 002 - 2026 на Колонад.