

Hướng dẫn bồi thường Bảo hiểm Du Lịch Liberty TravelCare

Bạn sẽ thấy quy trình bồi thường của Liberty thật là đơn giản!

A. QUY TRÌNH YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP

Trong các tình huống khẩn cấp, Quý khách vui lòng gọi +84 28 7300 2312 để được hỗ trợ ngay lập tức bởi Tổ Chức Cấp Cứu Quốc Tế (APRIL). Việc vận chuyển cấp cứu và hồi hương sẽ do APRIL đảm trách. Các chi phí thuộc trách nhiệm bảo hiểm sẽ được Công ty TNHH Bảo hiểm Liberty (Liberty) trả trực tiếp cho APRIL, theo điều kiện và điều khoản của hợp đồng bảo hiểm.

B. QUY TRÌNH YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Thời hạn yêu cầu trả tiền bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm là trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ khi kết thúc Chuyến đi. Trừ khi có lý do chính đáng, nếu Người được Bảo hiểm không thực hiện thông báo về sự kiện bảo hiểm trong thời gian qui định, Công Ty sẽ áp dụng mức phạt theo các tỷ lệ sau đây, tính trên tổng số tiền bồi thường:

- Thông báo tổn thất sau 31 ngày đến 90 ngày: 10%
 - Thông báo tổn thất sau 91 ngày đến 180 ngày: 20%
 - Thông báo tổn thất sau 181 ngày đến 365 ngày: 30%
1. Khi thông báo tổn thất, Quý khách cần cung cấp đầy đủ những thông tin sau:
 - a. Số hợp đồng bảo hiểm
 - b. Hoàn cảnh sự cố/tổn thất
 - c. Ngày/Nơi xảy ra tai nạn/sự cố
 - d. Mức độ tổn thất
 - e. Tên, địa chỉ, số điện thoại, email liên lạc
 2. Thông tin liên hệ với Liberty:
Công Ty TNHH Bảo Hiểm Liberty
Địa chỉ: Lầu 18, Tòa nhà Vincom
45A Lý Tự Trọng, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh
Điện thoại : (+848) 38 125 125 Fax: (+848) 38 125 018
Tổng đài Đa năng 24/7 **OneCall 1800 599 998** (miễn cước cuộc gọi trong Việt Nam)
Email: vn_healthcare@LibertyInsurance.com.vn
Website: www.LibertyInsurance.com.vn
 3. Quý khách vui lòng điền đầy đủ các chi tiết trong Đơn Yêu Cầu Bồi Thường, ký tên và gửi về cho Liberty, cùng các chứng từ sau:
 - a. Giấy chứng nhận bảo hiểm (bản chính)
 - b. Bản sao hộ chiếu

Trung tâm DVKH 24/7

OneCall 1800 599 998 (miễn cước)
Hotline@LibertyInsurance.com.vn
www.LibertyInsurance.com.vn

Trụ sở chính

Tầng 18, Tòa nhà Vincom
45A Lý Tự Trọng, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh
Tel: (84.28) 38 125 125 – Fax: (84.28) 38 125 018

- c. Bản sao vé máy bay/Thẻ lên máy bay
- d. Chứng từ chứng minh độ dài của chuyến đi (nếu hợp đồng bảo hiểm của Quý khách là hợp đồng mua theo năm)
- e. Bảng chứng tổn thất theo qui định cụ thể trong Phần C dưới đây.
- f. Tất cả các chứng từ yêu cầu bồi thường phải được dịch sang tiếng Việt hoặc tiếng Anh

C. HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG CHO TỪNG LOẠI TỔN THẤT

1. Tai nạn chết người

- a. Biên bản Cảnh sát (bản gốc)
- b. Giấy chứng tử (bản gốc)
- c. Báo cáo khám nghiệm tử thi (nếu có)
- d. Bản sao CMND của người thụ hưởng quyền lợi bảo hiểm

2. Thương tật vĩnh viễn

- a. Hoàn chỉnh Đơn Yêu Cầu Bồi Thường Tai Nạn Cá Nhân
- b. Báo cáo y tế (bản gốc)
- c. Giấy chứng nhận giám định thương tật (bản gốc)
- d. Biên bản Cảnh sát (bản gốc)
- e. Bản khai chi tiết về tai nạn (như thế nào, thương tật gì...)

3. Chi phí y tế và điều trị

- a. Chứng từ y tế (bản gốc các hóa đơn thuốc, toa thuốc, biên nhận)
- b. Hóa đơn của bệnh viện (bản gốc)
- c. Hóa đơn xe cứu thương (bản gốc)
- d. Báo cáo y tế có nêu rõ chuẩn đoán, triệu chứng bệnh xuất hiện đầu tiên và bệnh sử

4. Quyền lợi nằm viện

Chứng từ gốc do bệnh viện cung cấp, nêu rõ thời gian và lý do nằm viện

5. Thăm bệnh tại nước ngoài

- a. Báo cáo của bác sĩ/bệnh viện nêu rõ thời gian nằm viện nhiều hơn 5 ngày khi đang ở nước ngoài, chuẩn đoán và bệnh sử
- b. Hóa đơn mua vé máy bay khứ hồi hạng phổ thông

6. Chi phí ăn ở bổ sung

- a. Báo cáo của bác sĩ/bệnh viện nêu rõ thời gian nằm viện nhiều hơn 5 ngày khi đang ở nước ngoài, chuẩn đoán và bệnh sử
- b. Hóa đơn khách sạn

7. Hủy/Hoãn chuyến đi

- Giấy chứng tử/Xác nhận của bác sĩ (trường hợp hủy chuyến đi do Người được bảo hiểm tử vong hoặc bị thương/ốm đau nghiêm trọng)
- Bằng chứng về mối liên hệ với Người được bảo hiểm (Giấy khai sinh/Giấy đăng ký kết hôn...)
- Hóa đơn ghi nhận số tiền đã nộp trước cho chuyến đi
- Xác nhận của đại lý du lịch về khoản tiền được hoàn trả
- Hóa đơn chi phí phạt do hủy chuyến đi

8. Rút ngắn chuyến đi

- Hóa đơn mua thêm vé máy bay
- Thư xác nhận của đại lý du lịch nêu rõ phần hành trình đã không được sử dụng theo kế hoạch ban đầu
- Giấy chứng tử/Xác nhận của bác sĩ (trường hợp rút chuyến đi do Người được bảo hiểm tử vong hoặc bị thương/ốm đau nghiêm trọng)
- Bằng chứng về mối liên hệ với Người được bảo hiểm (Giấy khai sinh/Giấy đăng ký kết hôn...)
- Xác nhận/Hóa đơn của khách sạn về chi phí lưu trú đã trả trước

9. Mất hoặc thiệt hại hành lý và tài sản cá nhân

- Biên bản bắt thường của hãng hàng không/hãng vận chuyển nếu hành lý bị mất hay hư tổn trong quá trình vận chuyển
- Biên bản Cảnh sát
- Chi tiết của vật dụng bị mất/hư hỏng bao gồm ngày mua, năm sản xuất, hình (nếu có).... Kèm theo hóa đơn/biên nhận mua hàng của những vật dụng bị mất (bản gốc)
- Báo giá sửa chữa/Hóa đơn sửa chữa/Hóa đơn thay thế
- Chi tiết về khoản tiền được bồi hoàn bởi hãng vận chuyển hay bên phải chịu trách nhiệm về tổn thất

Lưu ý: Thông báo cho cảnh sát trong vòng **24** giờ kể từ lúc xảy ra tổn thất

10. Hành lý đến chậm

- Lịch trình chuyến đi (cuống vé máy bay, bản sao phần xác nhận xuất nhập cảnh của hải quan)
- Biên bản xác nhận hành lý đến chậm của hãng vận chuyển
- Biên bản xác nhận ngày, giờ giao trả hành lý của hãng hàng không/nhà vận chuyển

Lưu ý: Trễ hành lý chỉ được xem xét khi xảy ra ở nước ngoài

11. Mất tiền mặt & mất chứng từ du lịch

- Biên bản Cảnh sát
- Chứng từ chứng minh số tiền bị mất (Biên nhận rút tiền, Biên nhận đổi tiền)
- Hóa đơn/Biên nhận chi phí làm lại hộ chiếu/giấy thông hành
- Hóa đơn khách sạn cho thời gian chờ cấp lại hộ chiếu
- Hóa đơn chi phí đi lại phát sinh
- Phí hành chính cho việc cấp/mua lại vé máy bay

Trung tâm DVKH 24/7

 **1800 599 998** (miễn cước)

Hotline@LibertyInsurance.com.vn

www.LibertyInsurance.com.vn

Trụ sở chính

Tầng 18, Tòa nhà Vincom

45A Lý Tự Trọng, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

Tel: (84.28) 38 125 125 – Fax: (84.28) 38 125 018

Lưu ý: Thông báo cho cảnh sát trong vòng **24 giờ** kể từ lúc xảy ra tổn thất

12. Chuyển đi bị trì hoãn

- Lịch trình chuyển đi
- Giấy tờ du lịch như thẻ lên máy bay/vé máy bay nêu rõ thời gian bay thực tế
- Văn bản của hãng vận chuyển hoặc đại lý vận chuyển xác nhận lý do trễ chuyển và số giờ trễ

13. Lỡ chuyển nối

- Lịch trình chuyển đi
- Giấy tờ du lịch như thẻ lên máy bay/vé máy bay nêu rõ thời gian cất cánh thực tế và thời gian xuất phát của chuyến kết nối tiếp theo
- Văn bản của hãng vận chuyển hoặc đại lý vận chuyển xác nhận chuyến nối bị chậm tại điểm kết nối
- Hóa đơn/biên nhận chi phí ăn ở phát sinh (bản gốc)

Lưu ý: Điểm kết nối chuyến phải ở ngoài nơi xuất phát của chuyến đi.

14. Không tặc/cướp máy bay

Báo cáo của cảnh sát hoặc hãng hàng không xác nhận Người được bảo hiểm là nạn nhân của vụ không tặc, và độ dài vụ không tặc

15. Bảo hiểm mức miễn thường cho phương tiện đi thuê

Bản sao công chứng biên bản xác nhận tai nạn của Cảnh sát, bản chi tiết sửa chữa theo từng khoản mục và những bằng chứng khác, nếu có.

16. Trách nhiệm cá nhân

Lưu ý: Người được bảo hiểm không được chấp nhận trách nhiệm, đề nghị, hứa hẹn hoặc trả tiền khi chưa có sự đồng ý trước của Liberty. Vui lòng chuyển tất cả các thư tín/ chứng từ khiếu nại từ bên thứ ba cho Liberty để giải quyết.

Lưu ý quan trọng: Liberty khuyến nghị Quý khách nên đọc kỹ toàn bộ nội dung hợp đồng bảo hiểm. Trong mọi trường hợp, bản hướng dẫn này không thay thế các điều kiện & điều khoản của hợp đồng bảo hiểm và chỉ được dùng để tham khảo các chứng từ cần cung cấp khi yêu cầu bồi thường. Quy định về các chứng từ yêu cầu bồi thường có thể thay đổi theo từng trường hợp cụ thể.

Trung tâm DVKH 24/7

 **OneCall 1800 599 998** (miễn cước)

Hotline@LibertyInsurance.com.vn

www.LibertyInsurance.com.vn

Trụ sở chính

Tầng 18, Tòa nhà Vincom

45A Lý Tự Trọng, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

Tel: (84.28) 38 125 125 – Fax: (84.28) 38 125 018