

# Kelionių draudimo sąlygos

„Swedbank“, AB nuo 2018-05-25 išduotoms  
„Auksinėms verslo kredito kortelėms“ (VISA Gold)

## Mūsų Kelionių draudimas suteiks pagalbą ir apsaugą netikėtų situacijų metu Jums keliaujant užsienyje

Kelionių draudimo apsaugos apimtį nustato „Swedbank P&C Insurance AS“ Lietuvos filialo kelionių draudimo sąlygos.

Draudimo sutartis, pagal kurią taikomos šios Kelionių draudimo sąlygos, yra sudaryta pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus, kurie reglamentuoja Draudimo santykius. Spręsdamos klausimus, kurių nereglamentuoja ši Draudimo sutartis, šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais. Taikoma laiko zona yra Apdraustjo asmens buvimo vietos laiko zona.

### SĄVOKOS

**Draudėjas** – tai „Swedbank“, AB, sudaranti draudimo sutartį Apdraustųjų asmenų naudai.

**Mes arba Draudikas** – tai „Swedbank P&C Insurance AS“ Lietuvos filialas.

**Jūs arba Apdraustasis** – tai „Swedbank“, AB pagrindinės arba papildomos „Auksinės verslo kredito kortelės“ (Visa Gold) turėtojas ir kartu su juo keliaujantys Bendrai apdrausti asmenys.

**Bendrai apdrausti asmenys** – tai kartu su Apdraustuoju keliaujantys į verslo kelionę (įskaitant komandiruotę, tarnybinę kelionę) ne daugiau kaip 3 (trys) bendradarbiai, kurių turtiniai interesai yra draudžiami. Visi šie asmenys kartu vadinami Apdraustuoju. Bendradarbiu laikomas asmuo, dirbantis toje pačioje įmonėje / įstaigoje/ organizacijoje, kaip ir Kortelės turėtojas.

**Draudimo suma** – tai didžiausia kiekvieno draudžiamojo įvykio atveju Draudiko kompensuojama suma, kuri nustatoma kiekvienai draudimo apsaugai atskirai.

**Kelionė** – tai laikinas buvimas kurioje nors užsienio šalyje ar keliose užsienio šalyse, įskaitant keliavimą pirmyn ir atgal. Kelionė prasideda Jums išvykus iš namų ar darbovietės kelionės tikslais ir baigiasi Jums grįžus iš kelionės į namus ar darbovietę.

### DRAUDIMO SUTARTIES GALIOJIMAS

Draudimo apsauga įsigalioja Jums pasirašius Kortelės sutartį su Draudėju ir galioja iki Kortelės sutarties galiojimo pabaigos.

Draudimo apsauga galioja Kelionėms, kurių trukmė yra ne daugiau kaip trys mėnesiai iš eilės. Po trijų mėnesių draudimo apsauga atitinkamai Kelionei nebegalioja. Kelionių skaičius neribojamas.

**Draudimo apsaugos galiojimo teritorija (užsienio šalis arba užsienio šalys)** – draudimo apsauga galioja Kelionėms po visą pasaulį, išskyrus Jūsų gyvenamosios vietos šalį. Jūsų gyvenamosios vietos šalis – tai šalis, kurioje yra Jūsų nuolatinė gyvenamoji vieta (kurioje Jūs gyvenote ilgiau nei 183 dienas per 365 dienų laikotarpį iki Kelionės).

## DRAUDIMO SUMOS

Lentelėje pateikiami šioje sutartyje numatytų draudimo apsaugų pavadinimai ir draudimo sumos:

<b>Draudimo apsauga</b>	<b>Didžiausia Draudimo suma vienam apdraustam asmeniui (EUR)</b>
<b>Nelaimingų atsitikimų draudimas</b>	
Apdraustojo mirtis dėl nelaimingo atsitikimo	10 000
Traumų draudimas (visiško suluošinimo atveju mokama visa draudimo suma, kiti atvejai ir kokio dydžio yra draudimo išmoka nurodyta dalyje „Nelaimingų atsitikimų draudimas“, žr. traumų lentelę)	10 000
<b>Medicininės pagalbos (išlaidų) draudimas</b>	
Gydymo ir transporto išlaidos	500 000
Neatidėliotina odontologo pagalba (ūmaus danties skausmo malšinimas, laikinos plombos uždėjimas ir kt.)	200
Papildomų medicinos pagalbos priemonių įsigijimas (akinių, klausos aparatų, ramentų ir kt.)	200
<b>Draudimo apsauga</b>	
<b>Didžiausia Draudimo suma vienai kortelei (EUR)</b>	
<b>Asmeninių daiktų draudimas</b>	
2 000	
<b>Kelionės sutrikimo draudimas</b>	
Maršruto / grafiko pasikeitimas (įskaitant Kelionės atšaukimą, nutrūkimą)	2 000
Lėktuvo bilieto keitimas	150
Skrydžio išvykimo laiko atidėjimas	
- daugiau nei 4 valandomis	150
- daugiau nei 24 valandomis	300
Bagažo vėlavimas daugiau nei 4 valandomis	1 000
<b>Civilinės atsakomybės ir teisinės pagalbos draudimas</b>	
Civilinė atsakomybė	20 000
Teisinė pagalba	1 000
Užstatas	3 000

## DRAUDIMO APSAUGOS IR DRAUDŽIAMIEJI ĮVYKIAI

### Nelaimingų atsitikimų draudimas

Nelaimingas atsitikimas – tai nenumatytas įvykis, dėl kurio tiesioginio ir išorinio poveikio asmuo patiria sužalojimą. Nelaimingiems atsitikimams Mes taip pat priskiriame saulės smūgį, paskendimą ar apsinuodijimą.

### Apdraustojo mirtis dėl nelaimingo atsitikimo

Draudimo išmoką mirties atveju Mes išmokame naudos gavėjui, jei dėl Kelionės metu įvykusio nelaimingo atsitikimo asmuo miršta per vienerius metus. Nenurodžius naudos gavėjo, išmoka išmokama paveldėtojams bendrąja paveldėjimo tvarka.

Draudimo apsaugos „Traumų draudimas“ draudimo išmoka, išmokėta anksčiau už tą patį nelaimingą atsitikimą, išskaičiuojama iš draudimo apsaugos „Apdraustojų mirtis dėl nelaimingo atsitikimo“ Draudimo išmokos.

### Traumų draudimas

Jei Kelionės metu dėl Nelaimingo atsitikimo Jūs patyrėte kūno sužalojimą, Mes išmokėsime draudimo išmoką, kurios dydis priklausys nuo kūno sužalojimo pobūdžio.

Draudimo išmokos dydis nustatomas vadovaujantis šia traumų lentele:

Eil. Nr.	Kūno sužalojimas	Mokama draudimo išmoka (%) nuo Draudimo sumos
1.	Visiškas suluošinimas, dėl kurio neįmanoma nei profesinė, nei kitokia darbinė veikla	100
2.	Visiškas nekoreguojamas ir nepagydomas vienos akies aklumas	50
3.	Nepagydomas apkurtimas abiem ausimis arba kalbos netekimas	50
4.	Apkurtimas viena ausimi	15
5.	Rankos netekimas per peties sąnarį	75
6.	Rankos aukščiau plaštakos netekimas	65
7.	Plaštakos netekimas	50
8.	Rankos pirmojo piršto (nykščio) netekimas	20
9.	Rankos nykščio naginio pirštakaulio netekimas	10
10.	Rankos antrojo piršto (smiliaus) visų trijų pirštakaulių netekimas	15
11.	Rankos smiliaus dviejų pirštakaulių netekimas	8
12.	Rankos smiliaus naginio pirštakaulio netekimas	4
13.	Rankos kito piršto (trečiojo, ketvirtojo ar penktojo) netekimas	5
14.	Kojos aukščiau kelio sąnario netekimas	70
15.	Kojos aukščiau čiurnos sąnario netekimas	60
16.	Pėdos netekimas	45
17.	Kojos pirmojo piršto (didžiojo) netekimas	5
18.	Kito kojos piršto (išskyrus didįjį) netekimas	1
19.	Kaukolės skliauto kaulų lūžimas	5
20.	Kaukolės pamato kaulų lūžimas	7
	Pastaba: kelių skliauto ar pamato kaulų lūžimas vertinamas kaip vienas	
21.	Veido kaulų lūžiai:	
21.1.	Nosies kaulų lūžimas	1
21.2.	Nosies kaulų lūžimas (kai buvo gydoma stacionare arba daryta repozicija)	2

21.3.	Apatinio žandikaulio lūžimas	3
21.4.	Viršutinio žandikaulio ar skruostikaulio lūžimas	3
21.5.	Kitų veido kaulų lūžimas	2
Pastabos:	<p>1) žandikaulio lūžimas abiejose pusėse vertinamas kaip vienas lūžimas;</p> <p>2) lūžus viršutiniams ir apatiniams žandikauliams, draudimo išmokos sudedamos;</p> <p>3) žandikauliui lūžus per odontologines procedūras, darytas dėl draudžiamąjį įvykių, draudimo išmoka mokama;</p> <p>4) alveolinės ataugos lūžimas nelaikomas žandikaulio lūžimu;</p> <p>5) viršutinio žandikaulio ir skruostikaulio lūžimas vertinamas kaip vienas lūžimas;</p> <p>6) už visus veido kaulų lūžimus mokama ne daugiau kaip 15 % nuo Draudimo sumos.</p>	
22.	Apatinio žandikaulio išnirimas	2
23.	Krūtinkaulio lūžimas	2
24.	Šonkaulių lūžiai:	
24.1.	vieno arba dviejų šonkaulių	1
24.2.	3– 5 šonkaulių	2
24.3.	6 ir daugiau šonkaulių	5
Pastabos:	<p>1) Jeigu šonkaulių lūžimas sukėlė pneumotoraksą, hematoraksą, eksudacinį pleuritą (kai šioms būklėms buvo būtina chirurginė intervencija), papildomai mokama 3 % nuo Draudimo sumos;</p> <p>2) šonkaulio kremzlinės dalies lūžimas yra prilyginamas šonkaulio lūžimui;</p> <p>3) draudimo išmoka nustatoma pagal bendrąjį lūžusių šonkaulių skaičių abiejose pusėse.</p>	
25.	Stuburo kaklinės, krūtininės arba juosmeninės dalies slankstelių kūnų ar lankų lūžiai:	
25.1.	vieno slankstelio	7
25.2.	dviejų slankstelių	10
25.3.	trijų ir daugiau	12
26.	Stuburo kaklinės, krūtininės arba juosmeninės dalies slankstelių išnirimas / panirimas, slankstelių ataugų (skersinių, keterinių) lūžimas:	
26.1.	vieno slankstelio	2
26.2.	dviejų slankstelių	4
26.3.	trijų ir daugiau	6
Pastaba:	Jei draudimo išmoka mokama dėl stuburo slankstelių kūnų ir (arba) lankų lūžimo, tai dėl stuburo slankstelių ataugų sužalojimo draudimo išmoka nemokama.	
27.	Kryžkaulio, stuburgalio (uodegikaulio) lūžimas	
27.1.	kryžkaulio lūžimas	5
27.2.	stuburgalio (uodegikaulio) lūžimas	2

Pastaba:	Jeigu buvo pažeidimai kartu su stuburo smegenų pažeidimu, tai draudimo išmoka mokama atsižvelgiant į abu sužalojimus.	
28.	Raktikaulio, mentės lūžimas	2
29.	Raktikaulio petinio galo išnirimas	2
30.	Raktikaulio krūtinkaulinio galo išnirimas	2
31.	Žastikaulio (proksimalinio galo, kūno, distalinio galo) lūžimas	5
32.	Gilus sąnario (žastikaulio) išnirimas	2
Pastaba:	Draudimo išmoka dėl pakartotinio išnirimo mokama tik vieną kartą ir tik tuomet, jei pakartotinis išnirimas yra recidyvas pirminio išnirimo, buvusio draudimo metais, ir kai pakartotinis išnirimas, pagal kurį nustatyta diagnozė, įvyko ne vėliau kaip po vienerių metų nuo pirminio išnirimo dienos. Jeigu pirminis išnirimas buvo iki draudimo apsaugos įsigaliojimo pradžios, tai pasikartojantys išnirimai nėra draudžiamieji įvykiai ir draudimo išmokos nemokamos.	
33.	Dilbio kaulų lūžiai	2 dėl kiekvieno kaulo lūžio
34.	Dilbio kaulų išnirimas	2
35.	Laivakaulio lūžimas / išnirimas	4
36.	Kitų riešo kaulų lūžimas / išnirimas	1, dėl kiekvieno kaulo, bet ne daugiau 10 %
37.	Delnakaulių lūžimas / išnirimas	1, dėl kiekvieno kaulo, bet ne daugiau 10 %
38.	Pirštikaulių lūžimas	
38.1.	nykščio lūžimas	1
38.2.	kitų pirštų lūžimas	1, dėl kiekvieno kaulo, bet ne daugiau 5 %
Pastaba:	Vieno piršto kelių pirštikaulių lūžimas vertinamas kaip vienas lūžimas	
39.	Klubikaulio, gaktikaulio, dubenkaulio, sėdynkaulio lūžimas	2
40.	Gūžduobės lūžimas	5
41.	Sąvaržų plyšimas	
41.1.	vienos sąvaržos plyšimas	4
41.2.	dvių sąvaržų plyšimas	6
Pastaba:	Už visus dubens kaulų sužalojimus mokama ne daugiau kaip 20 % nuo Draudimo sumos.	
42.	Šlaunikaulio lūžimas	
42.1.	šlaunikaulio gumburių, kūno, distalinio galo lūžimas	5
42.2.	šlaunikaulio kaklo, galvos lūžimas	7
42.3.	Daugiaskeveldrinis ir segmentinis šlaunikaulio lūžimas	10
43.	Šlaunikaulio išnirimas	5
44.	Girnelės lūžimas	4

45.	Girnelės išnirimas	2
46.	Blauzdikaulio lūžimas	
46.1.	Užpakalinis krašto, vidinės kulkšnies lūžimas	2
46.2.	Blauzdikaulio (išskyrus užpakalinį kraštą, vidinę kulkšnij) lūžimas	5
47.	Šeivikaulio (įskaitant vidinę kulkšnij) lūžimas	2
48.	Blauzdos kaulų išnirimas	2
49.	Čiurnos kaulų (išskyrus kulnikaulį, šokikaulį) lūžimas	2
50.	Kulnikaulio, šokikaulio lūžimas	4
51.	Šokikaulio išnirimas	5
Pastaba:	Už visus blauzdos-čiurnos kaulų sužalojimus bendra išmokama suma negali būti didesnė 20 % nuo Draudimo sumos.	
52.	Padikaulių lūžimas	1
53.	Pėdos kaulų išnirimas	2
Pastaba:	Už visus padikaulių sužalojimus mokama ne daugiau kaip 10 % nuo Draudimo sumos.	
54.	Kojos pirštikaulių lūžimas	1, dėl kiekvieno kaulo
Pastaba:	Vieno piršto kelių pirštikaulių lūžiai vertinami kaip vienas lūžis.	

#### Pastabos:

- Draudimo išmoka mokama ir tada, kai kaulai lūžo reanimacijos metu, neatsižvelgiant į reanimacijos priežastį, išskyrus lūžius dėl reanimavusių gydytojų klaidos.
- Dėl šioje lentelėje nurodytų organų funkcijų visiško nepagydomo netekimo draudimo išmoka mokama, kai šis netekimas nustatomas praėjus ne mažiau kaip 9 mėnesiams ir ne daugiau kaip 12 mėnesių nuo draudžiamojo įvykio dienos. Tačiau, jeigu organo funkcijos negrįžtamas netekimas yra neabejotinas, draudimo išmoka mokama nelaukiant 9 mėnesių termino.
- Šios lentelės straipsniuose nurodytų organų dalinio netekimo atvejais, taip pat tų organų funkcijų dalinio netekimo atvejais mokamas atitinkamai mažesnis draudimo išmokos procentas, tačiau jeigu funkcijos netekimas yra mažesnis nei 60 %, draudimo išmoka nemokama.
- Dėl vienos kūno dalies visų sužalojimų mokama draudimo išmoka negali viršyti draudimo išmokos, mokamos dėl tos kūno dalies netekimo.
- Jeigu dėl draudžiamojo įvykio netenkama organo (organo funkcijos), kurio dalies (funkcijos dalies) apdraustasis buvo netekęs prieš draudžiamąjį įvykį, mokamos draudimo išmokos procentas mažinamas, atsižvelgiant į buvusį organo dalies (organo funkcijos dalies) netekimą.

#### Mes nemokėsime išmokos, jei:

- Apdraustojo sveikata sutriko arba jis mirė dėl infekcinės arba kitos ligos, nesusijusios su nelaimingu atsitikimu.
- Apdraustasis vartojo stipriai veikiančius vaistus be atitinkamo gydytojo paskyrimo, ir tai turėjo priežastinį ryšį su nelaimingu atsitikimu atsiradimu.
- Apdraustojo sveikata sutriko arba jis mirė dėl operacijos, gydymo arba kitų medicininių procedūrų, išskyrus atvejus, kai tos procedūros buvo atliekamos gydant draudžiamojo įvykio metu atsiradusius sveikatos sutrikimus.

- Nelaimingas atsitikimas įvyko dėl Apdraustojo lėtinių, įgimtų arba degeneracinių ligų, įgimtų ir (arba) įgytų fizinių trūkumų, išskyrus fizinius trūkumus, atsiradusius dėl draudimo apsaugos galiojimo metu įvykusio nelaimingo atsitikimo.
- Nelaimingas atsitikimas įvyko dėl Apdraustojo psichinių reakcijų (afekto būsenos), psichinės traumos, ligos arba kito psichikos sutrikimo.
- Nelaimingas atsitikimas įvyksta dėl Bendrųjų nedraudžiamųjų įvykių.

## Medicininės pagalbos (išlaidų) draudimas

### Gydymo ir transporto išlaidos

Jei Jūsų sveikatos būklė pablogės dėl sužalojimo ar sunkios ligos užsienio šalyje, Mes kompensuosime medicinškai pagrįstas užsienio šalyje patirtas skubaus gydymo išlaidas ir bet kurias gydančio gydytojo išrašytų medikamentų ir gydymo priemonių išlaidas. Mes turime teisę nuspręsti, ar apmokėti Jūsų grįžimą į gyvenamosios vietos šalį, jei tokią kelionę leis Jūsų sveikatos būklė, ar kompensuoti Jūsų gydymo išlaidas užsienio šalyje.

Mes kompensuojame tik tas išlaidas, susijusias su susirgimais ir sužalojimais, kurių simptomai pirmą kartą atsiranda Kelionės metu. Lėtinių ligų atveju Mes kompensuojame pirmosios pagalbos dėl staigaus ligos paūmėjimo išlaidas.

Be tiesioginių gydymo išlaidų ir Jūsų transportavimo į gyvenamosios vietos šalį išlaidų Mes taip pat kompensuojame šias išlaidas:

- Apdraustojo transportavimo į medicinos įstaigą ir iš jos – į apgyvendinimo įstaigą išlaidas.
- Karsto pirkimo išlaidas.
- Palaikų arba urnos gabenimo į Apdraustojo asmens gyvenamosios vietos šalį išlaidas. Artimųjų pageidavimu, Mes organizuojame palaikų kremavimą šalyje, kurioje įvyksta draudžiamasis įvykis.
- Vaiko grąžinimo į gyvenamosios vietos šalį išlaidas. Jei dėl medicininių priežasčių Jūs negalite grįžti iš Kelionės į savo gyvenamosios vietos šalį, Mes kompensuosime su jumis keliaujančio vaiko grįžimo namo išlaidas. Mes nekompensuojame išlaidų, jei kartu su jumis keliauja Jūsų sutuoktinis / Partneris ar artimas vaiko giminaitis.
- Artimo giminaičio ar Partnerio Kelionės išlaidas. Jei dėl medicininių priežasčių Jūs negalite grįžti iš Kelionės ir jums būtinas ne mažiau kaip dešimties dienų trukmės hospitalizavimas, Mes kompensuosime pagrįstas artimo giminaičio ar Partnerio atvykimo pas Jus ir grįžimo namo Kelionės išlaidas, kad jis galėtų jus lankyti.
- Kelionės pratęsimo išlaidas. Jei dėl medicininių priežasčių Jūs negalite grįžti iš Kelionės planuotu laiku, Mes kompensuosime Jūsų ir vieno iš su Jumis Bendrai apdraustų asmenų Kelionės pratęsimo išlaidas.

Medicininėms išlaidoms, viršijančioms **1 000 eurų**, ir visoms kitoms išlaidoms būtinas Mūsų išankstinis patvirtinimas.

## Mes nekompensuojame šių išlaidų:

- išlaidų, susijusių su sveikatos priežiūros paslaugomis, suteiktomis gyvenamosios vietos šalyje, ir bet kurių kitų su draudžiamuoju įvykiu susijusių išlaidų, patirtų užsienio šalyje, jei Jūs jau būsite grįžę į savo gyvenamosios vietos šalį;
- reabilitacijos išlaidų;
- išlaidų, susijusių su psichikos arba psichoneurologiniais susirgimais, įskaitant depresiją;
- kosmetinės ir plastinės chirurgijos;
- išlaidų, susijusių su nėštumu ir gimdymu nuo 28-osios nėštumo savaitės, išskyrus skubios medicininės pagalbos išlaidas, įvykus nelaimingam atsitikimui;
- medicininių išlaidų, susijusių su nėštumo nutraukimu;
- lytiniu keliu plintančios ligos, AIDS ar ŽIV sukeltos ligos gydymo išlaidų;
- išlaidų, susijusių su fiziniu sužalojimu, negalia ar lėtine liga, kurie egzistavo iki Kelionės;
- planinio medicininio gydymo išlaidų;
- išlaidų, kurios yra kompensuojamos pagal įstatymą, tarptautinę sutartį ar kitus teisės aktus arba pagal privalomą draudimą;
- vakcinavimo išlaidų;
- išlaidų, susijusių su naudojimu ne profesionalių medikų pagalba ar alternatyviąja medicina.

## Neatidėliotina odontologo pagalba

Atlyginame neatidėliotinas odontologo pagalbos (ūmaus danties skausmo malšinimas, laikinos plombos uždėjimas ir kt.) išlaidas iki 200 eurų vienam draudžiamajam įvykiui.

## Papildomų medicinos pagalbos priemonių įsigijimas

Jei Jūsų sveikatos būklė pablogės dėl sužalojimo ar sunkios ligos užsienio šalyje ir gydytojas jums paskyrė papildomas medicinos pagalbos priemones tokias kaip akiniai, klausos aparatas, ramentai ir pan., atlyginsime iki 200 eurų vienam draudžiamajam įvykiui papildomų medicinos pagalbos priemonių įsigijimo išlaidas.

## Asmeninių daiktų draudimas

Mes kompensuojame asmeninių daiktų, kuriuos Jūs pasiimate su savimi į Kelionę, atkūrimo ar pakeitimo išlaidas, jei Jūsų asmeniniai daiktai sunaikinami arba sugadinami dėl staigaus netikėto įvykio Kelionės metu (įskaitant vagystę).

### Žalos atlyginimo principai

Apie įvykusią asmeninių daiktų vagystę ar plėšimą Jūs privalote pranešti vietinei policijai. Jei tai neįmanoma, turite pranešti savo kelionių agentūrai per 24 valandas nuo asmeninių daiktų dingimo. Jei daiktai sugadinami transportavimo metu, jų sugadinimo faktą Jūs privalote nedelsiant užregistruoti transporto operatoriaus bendrovėje / oro uoste ir pateikti Mums atitinkamą dokumentą.

### Kompensavimo būdai:

Daikto taisymo išlaidos: jei sugadintą daiktą galima sutaisyti, Mes kompensuosime jo taisymo išlaidas.

Pakartotinio įsigijimo: jei sugadinto daikto sutaisyti neįmanoma arba jei jo remontas ekonomiškai netikslingas, Mes kompensuosime atitinkamo naujo daikto įsigijimo išlaidas.



**Išimtis:** nešiojamųjų, planšetinių kompiuterių, telefonų, lagaminų, įsigytų daugiau nei prieš vienerius metus Pakartotino įsigijimo atveju, išlaidų kompensavimo suma sumažinama atėmus nusidėvėjimą, po 20 % už kiekvienus daikto naudojimo metus.

Piniginė kompensacija: Mums ir Jums susitarus, Mes apskaičiuosime ir atlyginsime pinigų sumą, atitinkančią Daikto taisymo ar Pakartotinio įsigijimo išlaidas.

Mes turime teisę prašyti sugadintą daiktą perduoti Mums:

- sumokėjus piniginę kompensaciją už sugadintą daiktą;
- jums atgavus prarastą daiktą, už kurį Mes buvome išmokėję draudimo išmoką. Jei Jūs nenorėsite Mums grąžinti tokio daikto, turėsite Mums iš karto grąžinti draudimo išmoką.

**Mes nekompensuojame šių išlaidų:**

- daikto, kurio negalima transportuoti, sugadinimo ar sunaikinimo išlaidų;
- daikto įprasto nusidėvėjimo dėl nuolatinio naudojimo išlaidų;
- daiktų sugadinimo dėl sąlyčio su korozinėmis ar dažančiomis medžiagomis, esančiomis bagaže, išlaidų;
- daiktų, paliktų be priežiūros, vagystės ar pametimo.

**Draudimas netaikomas toliau nurodytiems daiktams:**

- antikvariniams daiktams, meno kūriniams ar kolekcijoms;
- gaminiams iš spalvotųjų metalų, brangakmenių, pusbrangių akmenų ir kailių;
- gryniesiems pinigams ir išvestinėms finansinėms priemonėms, bilietams, dokumentams (išskyrus asmens tapatybės dokumentus ir banko korteles; žr. toliau dalį „Asmens tapatybės dokumentai ir banko kortelės“, apie jų išlaidų kompensavimą);
- transporto priemonėms, priekaboms, automobiliams–furgonams, valtims ir jų dalims bei pagalbinei įrangai;
- augalams ir gyvūnams.

**Siekiant išvengti vagysčių ar daiktų sugadinimo, būtina laikytis šių saugos taisyklių:**

- daiktus būtina laikyti rakinamuose nurodytuose kambariuose apgyvendinimo įstaigose arba užrakintuose automobiliuose;
- viešose vietose draudžiama palikti bagažą be priežiūros ar neužrakintuose automobiliuose, autofurgonuose, priekabose, stogo dėžėse ar bagažinėse. Užrakintuose automobiliuose bagažas turi būti padėtas taip, kad per daug netrauktų dėmesio;
- daiktai, su kuriais reikia elgtis labai atsargiai (pvz., telefonai, planšetiniai arba nešiojamieji kompiuteriai, akiniai, saulės akiniai), turi būti laikomi rankiniame bagaže.

Saugos taisyklių pažeidimo atveju Mes turėsime teisę sumažinti arba atsisakyti mokėti draudimo išmoką. Minėtų saugos reikalavimų privalote laikytis ne tik Jūs, bet ir Jūsų šeimos nariai ir kiti asmenys, kurie naudojami apdraustais daiktais.

**Asmens tapatybės dokumentai ir banko kortelės**

Mes kompensuosime protingas išlaidas, kurios atsirado užsienio šalyje, atkuriant / pakeičiant Jūsų turimą vienintelį asmens tapatybės dokumentą, taip pat vairuotojo pažymėjimą, automobilio techninį pasą ar banko korteles (toliau – Kelionės dokumentai), jeigu Kelionės metu Kelionės dokumentai buvo sugadinti, sunaikinti ar pavogti / prarasti apiplėšimo metu.

## Kelionės sutrikimo draudimas

### Maršruto / grafiko pasikeitimas (įskaitant Kelionės atšaukimą, nutrūkimą)

Mes kompensuojame šias išlaidas:

- iš anksto apmokėtas, neatgautinas ir su Kelione susijusias paslaugų išlaidas, jei Jūs nepasinaudosite tokiomis paslaugomis, tačiau būsite jas apmokėję iki draudžiamąjį įvykią ir turėsite tokio apmokėjimo patvirtinimą;
- papildomai patirtas ir pagrįstas transporto ir apgyvendinimo išlaidas, kurių negalima pakankamai kompensuoti jokia kitu būdu (pavyzdžiui, gauti kompensaciją iš trečiųjų asmenų: oro vežėjo, viešbučio ir pan.), kad galėtumėte tęsti savo Kelionę pradiniu maršrutu arba, jei negalite tęsti savo Kelionės ir Jūs turite grįžti namo anksčiau, nei planuota, jei taip atsitinka dėl toliau išvardytų priežasčių:
  - Jūsų, Jūsų sutuoktinio / Partnerio, vaiko, tėvų, senelių, sesers, brolio, uošvio / šešuro, uošvės / anytos ar vienintelio Jūsų bendrakeleivio netikėtos ūmios ligos, nelaimingo atsitikimo ar mirties;
  - staigaus nenumatyto įvykią padarytos žalos Jūsų turtui gyvenamosios vietos šalyje, dėl kurio jums būtina grįžti namo;
  - bendrovei, kurios įstatinio kapitalo ir (ar) balsavimo teisių dalį Jūs turite arba kurios stebėtojų tarybos arba valdybos nariu esate, patekus į kritinę situaciją, dėl kurios Jūs neišvengiamai turite likti savo nuolatinės gyvenamosios vietos šalyje ir negalite išvykti į Kelionę arba turite ją nutraukti;
  - praradimas ar sugadinimas (išskyrus galiojimo termino pabaigą) specialių Kelionės priemonių ar Kelionės dokumentų, kuriuos Jūs buvote pasiėmę su savimi į Kelionę ir kurių Kelionės metu nėra galimybės pakeisti;
  - teroristinio akto ar stichinės nelaimės, kurią Kelionės paskirties vietos valdžios institucijos laiko katastrofa ir dėl kurios jos draudžia pasilikti Kelionės paskirties vietoje arba dėl kurios nutrūksta turistinių paslaugų teikimas;
  - bet kokio nukrypimo nuo grafiko ar transporto priemonės neišvykimo planuotu maršrutu ar bet kokio kito nukrypimo nuo iš anksto numatyto išvykimo laiko, ar pavėlavus į transporto priemonę dėl meteorologinių sąlygų, stichinės nelaimės, techninių priežasčių, autoįvykią, staigaus transporto kamščio, kelio ar aplinkkelio uždarymo;
  - transporto priemonės, kuria vykstama į Kelionę, patekimo į avariją ar vagystės, dėl kurios nebėra galimybės toliau tęsti Kelionės;
  - streiko, apie kurį nebuvo žinoma paslaugų pirkimo ir apmokėjimo metu;
  - viešojo renginio (pvz., koncerto, konferencijos), dėl kurio buvo vykstama į Kelionę, netikėto atšaukimo.

Jei dėl kelionės maršruto / grafiko pasikeitimo tuo pat metu patiriamos papildomos **transporto** ar **apgyvendinimo** išlaidos, bei transporto ar apgyvendinimo paslaugos, už kurias buvo sumokėta ir kurių išlaidos yra neatgautinos, Mes atlyginsime tas (transporto ar apgyvendinimo) išlaidas, kurios bus didesnės.

Jei vietoj nepanaudotų paslaugų trečioji šalis (pvz., transporto ar apgyvendinimo paslaugų teikėjas ar kelionių agentas) pasiūlys pakaitines paslaugas, kurių turinys ir kokybė bus geresnė ar beveik nesiskirs nuo pradinių paslaugų, pakaitinių paslaugų kainą Mes laikysime lygia nepanaudotų paslaugų kainai ir atskaičiuosime ją iš draudimo išmokos.

Kai pakaitinių paslaugų turinys ir kokybė žemesnė, laikysime, kad pakaitinių paslaugų kaina yra lygi 50 % pradinių paslaugų kainai.

Visų pirma mes kompensuosime išlaidas, kurios turėjo būti sumokėtos, kad būtų galima tęsti Kelionę, kuo labiau ir optimaliau atitinkančią pradinį maršrutą. Kelionės atsisakymas, nutrūkimas arba atšaukimas galimas dėl pateisinamų priežasčių, tokių kaip liga ar būtinumas likti namuose, sąlygos, neleidžiančios pasiekti didžiosios Kelionės dalies tikslo dėl nuo Jūsų nepriklausančių aplinkybių.

Pavyzdžiui, toliau nurodytų atvejų Mes nelaikome Kelionės atsisakymu, nutrūkimu arba atšaukimu dėl pateisinamų priežasčių:

- jei Jūs nevykstate į Kelionę dėl vėlavimo išvykti, nors tai iš esmės netrukdo pasiekti Kelionės tikslo;
- jei Jūs nutraukiate Kelionę dėl iš dalies pasikeitusio maršruto (dėl to, kad negalėjote dalyvauti norimoje ekskursijoje).

**Mes nekompensuojame išlaidų dėl maršruto / grafiko pasikeitimo, jei taip atsitinka dėl toliau išvardytų priežasčių:**

- neteisingai suplanuoto grafiko, neįvertinus mažiausio laiko, reikalingo persėdimams (pvz., pagal oro linijų rekomendacijas), įprastų meteorologinių sąlygų ir kt.;
- nėštumo, gimdymo komplikacijų, nebent Jūs dar nežinojote apie nėštumą;
- lėtinių ligų ar jų paūmėjimo;
- psichikos ar psichoneurologinių susirgimų, įskaitant depresiją;
- tyčinio susižalojimo sukeltos ligos ar tyčinio turto sugadinimo.

### Lėktuvo bilieto keitimas

Mes kompensuosime mokestį už lėktuvo bilietų keitimą ir išlaidas, patirtas dėl naujų lėktuvo bilietų įsigijimo iki 150 eurų, jei tokio keitimo priežastis – Kelionės maršruto / grafiko pasikeitimas dėl priežasčių, kurios nuo Jūsų nepriklauso.

### Skrydžio išvykimo laiko atidėjimas

Jei išvykti vėluojama daugiau nei keturias valandas dėl oro vežėjo skrydžio išvykimo laiko atidėjimo ar dėl perpildyto skrydžio (angl. „overbooking“), Mes kompensuosime dėl šių priežasčių patirtas būtinas išlaidas (pavyzdžiui, maistui) iki 150 eurų. Jei išvykti vėluojama daugiau nei 24 valandas – Mes kompensuosime dėl to patirtas būtinas išlaidas iki 300 eurų. Draudimo išmoka išmokama pateikus oro linijų ar kelionių agento raštišką patvirtinimą apie oro vežėjo skrydžio vėlavimą išvykti, jo priežastis ir užsakytus kelionės bilietus.

**Mes nekompensuosime patirtų išlaidų, jei:**

- tai buvo ne reguliarus užsakomasis skrydis arba ne reguliariojo susisiekiimo skrydis;
- išvykti buvo vėluojama dėl streiko, lokauto, skrydžio uždraudimo aviacijos pareigūnų ar kitų institucijų sprendimu ar dėl bet kurių kitų veiksmų, apie kuriuos iki skrydžio buvo žinoma.

### Bagažo vėlavimas

Jei šalyje, į kurią vykstama, transporto operatorius vėluoja pristatyti registruotą bagažą daugiau nei 4 valandas po Jūsų atvykimo, Mes kompensuosime pirmo būtinumo reikmenų, Jūsų įsigytų ar išsinuomotų Kelionės metu, išlaidas bei visas kitas išlaidas, patirtas perkant Kelionei būtinus daiktus 1000 eurų sumos ribose.

**Mes kompensuosime išlaidas, jei:**

- tai bus ne rankinio bagažo išlaidos;
- Jūs būsite ėmęsi pagristų priemonių, kad gautumėte savo bagažą;

- atitinkamas kelionių operatorius / oro uostas bus iš karto informuotas apie bagažo vėlavimą, ir jei jūs turėsite pažymą apie bagažo vėlavimą su joje nurodytu bagažo gavimo laiku.

Jei šalyje, į kurią vykstama, transporto operatorius vėluoja pristatyti registruotą bagažą 21 dieną, patirtus nuostolius kompensuosime remiantis draudimo apsauga „Asmeninių daiktų draudimas“, tačiau atskaičiavę draudimo išmoką, kurią jūs gavote pasinaudojus draudimo apsauga „Bagažo vėlavimas“.

## Civilinės atsakomybės ir teisinės pagalbos draudimas

### Civilinė atsakomybė

Mes atlyginsime trečiojo asmens materialinę žalą, kuri jam kilo dėl Jūsų veiksmų, dėl kurių Jums kyla civilinė atsakomybė.

Jums turi būti pateikiamas reikalavimas atlyginti žalą arba raštiškas pranešimas apie ketinimą pateikti reikalavimą atlyginti žalą trečiajai šaliai.

Nukentėjusioji šalis – trečioji šalis, kuriai buvo padaryta žala ir dėl šios žalos pagal įstatymą (teisės aktus) Jums kyla civilinė atsakomybė.

Atlygintini nuostoliai – tai Apdraustajam pateikti pagrįsti reikalavimai atlyginti žalą.

**Žala asmeniui – tai žala, kuri kilo dėl trečiojo asmens mirties ar jo kūno sužalojimo.**

**Mes kompensuojame:**

- medicininės išlaidas;
- pajamų sumažėjimą dėl laikino ar ilgalaikio prarasto darbingumo;
- laidotuvių išlaidas;
- išlaikymo išlaidas.

**Žala turtui – tai bet kokie nuostoliai dėl neteisėto trečiojo asmens turto sugadinimo ar sunaikinimo.**

**Mes kompensuojame:**

- turto atkūrimo ar pakeitimo išlaidas. Jei turto atkurti ar pakeisti neįmanoma, Mes kompensuojame jo rinkos vertę;
- žalą, patirtą dėl turto sunaikinimo.

**Mes nekompensuojame žalos:**

- susijusios su sausumos, vandens ar oro transporto priemonių valdymu, naudojimu, disponavimu;
- padarytos dėl Jūsų tyčinio elgesio ar didelio neatsargumo;
- susijusios su Jūsų sutartine atsakomybe, įsipareigojimais, prisiimtais pagal sutartį (įskaitant rašytines ir kitas garantijas ir kt.);
- susijusios su Jūsų ir jūsų šeimos narių bei artimųjų giminaičių tarpusavio reikalavimais;
- patirtos dėl įžeidimo ar šmeižto;
- kylančios dėl ginčų, susijusių su darbo santykiais, valstybės tarnyba ar šeimos teise;
- sportinei įrangai, kuria naudojate;
- susijusios su teisės aktais numatytais baudomis, palūkanomis, delspinigiais ir kitomis sankcijomis, kurias jūs turėjote sumokėti kompensuodami žalą arba kurios buvo priteistos Nukentėjusiai šaliai;

- kylančios dėl AIDS, infekcijų, vaistų ir infekcinių susirgimų.

### **Ką daryti įvykus draudžiamajam įvykiui, kuriam taikomas civilinės atsakomybės draudimas**

**Įvykus įvykiui, dėl kurio jums gali būti pateiktas reikalavimas atlyginti trečiajam asmeniui ar jo turtui patirtą žalą, jūs privalote:**

- iš karto pranešti Mums apie galimą reikalavimą atlyginti žalą ir perduoti Mums visą informaciją, susijusią su draudžiamuoju įvykiu (įskaitant informaciją apie civilinį, administracinį, baudžiamąjį ar kitokį procesą, susijusį su draudžiamuoju įvykiu);
- nedelsiant perduoti Mums Jūsų gautą raštišką reikalavimą atlyginti žalą;
- prireikus pateikti paaiškinimus dėl įvykio ir (arba) reikalavimo atlyginti žalą;
- imtis būtinų priemonių, siekiant išvengti nuostolių ar juos sumažinti;
- Mūsų reikalavimu suteikti Mums įgaliojimą, kad Mes galėtumėm Jums atstovauti.

Gavę reikalavimą atlyginti žalą, Jūs galite pripažinti savo kaltę ar klaidą, susijusią su padaryta žala, pateikti pasiūlymą ar pažadėti kompensuoti žalą tik gavę Mūsų raštišką sutikimą.

### **Kompensavimo principai civilinės atsakomybės draudimo atveju**

Jei pateiktas reikalavimas atlyginti žalą, Mes patikrinsime aplinkybes, kuriomis remiantis buvo pateiktas reikalavimas, atmesdami nepagrįstus reikalavimus ir, jei reikalavimas atitiks žalos atlyginimo sąlygas, kompensuosime patirtus nuostolius.

Jei reikalavimus atlyginti žalą Jums pateiks kelios skirtingos nukentėjusiosios šalys, ir jų reikalavimų bendra suma viršys civilinės atsakomybės Draudimo sumą, Mes kompensuosime reikalavimus atlygtini žalą Draudimo sumos ribose, proporcingai reikalavimų dydžiui.

Jei už tą pačią žalą bus atsakingi keli asmenys, Mes kompensuosime tą visos padarytos žalos dalį, už kurią Jūs būsite atsakingas, tačiau neviršijant civilinės atsakomybės Draudimo sumos. Teisinės pagalbos išlaidas Mes kompensuosime taikydami tokį patį proporcingumo principą kaip ir draudimo apsaugoje „Civilinė atsakomybė“.

### **Teisinė pagalba**

Jei Jūs padarysite neteisėtą veiką užsienio šalyje dėl neatsargumo ir dėl to kils civilinė atsakomybė, Mes kompensuosime iki 1 000 eurų būtinas ir pagrįstas teisinės pagalbos išlaidas bei, prireikus, sumokėsime iki 3 000 eurų užstatą.

Draudimo apsauga „Teisinė pagalba“ neužtikrina paleidimo už užstatą ar užstato grąžinimo teismo ar institucijų sprendimu.

Užstatą Jūs privalote grąžinti per 12 mėnesių nuo tada, kai Mes jį išmokėsime. Tačiau, jei teismas ar kitos institucijos užstato sumą grąžins anksčiau, Jūs privalėsite iš karto grąžinti užstato sumą Mums. Bet kuriuo atveju užstato sumą būtina grąžinti per 12 mėnesių net ir tuo atveju, jei teismas ar kitos institucijos užstato sumos negrąžins.

### **Mes nekompensuojame:**

- išlaidų, kurių nebūsime patvirtinę iš anksto;
- baudų ir kitų sankcijų pobūdžio prievolių;
- išlaidų, kylančių iš veiksmo, kurį Jūs padarėte iki draudimo apsaugos pradžios, arba apie kurį Mes būsime informuoti praėjus daugiau nei 90 dienų nuo jo padarymo.

## Bendrosios sąlygos

### Bendri nedraudžiamieji įvykiai

Aukščiau pateikti nedraudžiamieji įvykiai (kuomet nurodyta, kad draudimo išmoka ar kompensacija nemokama / neatlyginami nuostoliai) yra taikomi konkrečiai draudimo apsaugai, prie kurios jie nurodyti.

Žemiau išvardinti nedraudžiamieji įvykiai taikomi bendrai visoms draudimo apsaugoms.

#### Mes neatlyginame žalos, kurios atsiradimo priežastis yra:

- epidemija ar pandemija;
- masinio naikinimo ginklas, karas ar veiksmai, panašūs į karines operacijas, revoliucija, maištas, masiniai neramumai;
- branduolinė energija, radiacija;
- valdžios institucijų veiksmai, ekspropriacija;
- Jūsų piktnaudžiavimas alkoholiu, narkotikais ar toksinėmis medžiagomis ir tokio piktnaudžiavimo pasekmės;
- savižudybė ar bandymas nusižudyti, neteisėta veika, tyčinis dalyvavimas pavojingose situacijose (rizikavimas) ar dalyvavimas muštynėse;
- Jūsų tyčinė veika, didelis neatsargumas;
- galiojančių dokumentų (pvz., paso, vizos) neturėjimas.

#### Be pirmiau išvardytų išlaidų Mes taip pat nekompensuojame:

- prarasto pelno ar neturtinių reikalavimų;
- neturtinės žalos;
- reikalavimų, kurių pagrindas yra žalą sukėlę įvykiai, apie kuriuos Jūs žinojote iki Kelionės.

#### Nedraudžiamieji įvykiai, kuomet žalos priežastis yra žemiau išvardintos pavojingos veiklos:

- dalyvavimas oficialiose sporto varžybose ar profesionaliose treniruotėse;
- slidinėjimas slidėmis / snieglentėmis ne oficialiai nurodytose slidinėjimo trasose ar takais, slidinėjimo tipai – greitasis nusileidimas (angl. „speed skiing arba speed run“), nusileidimui su snieglente, kai vietoje keltuvo naudojamas malūnsparnis (angl. „heliboarding“);
- nėrimas į daugiau nei 10 m gylį, nardymas naktį, prie laivų liekanų, povandeniniuose urvuose ir nardymas vienam;
- banglenčių, burlenčių sporto, kaitavimo, plaukiojimo valtimi srauniuose upėse; buriavimo ar plaukiojimo motorine valtimi atviroje jūroje ir vandenyne daugiau nei 24 mylių (~39 km) nuo kranto atstumu;
- skraidymo oro balionais, sklandytuvais, skraidyklėmis, parašiutais ir šuolių su guma iš didelio aukščio (angl. „bungee-jumping“);
- kalnų žygiai (angl. „hiking“) daugiau nei 4 500 m virš jūros lygio aukštyje, kopimas kalnų takais, priskiriamais aukštesnei nei PD\* sunkumo kategorijai, ėjimas į kalnus vienam ir dalyvavimas žygiuose į atokias vietas, kuriose nėra galimybės išsikviesti profesionalias gelbėjimo tarnybas ir nėra nuolatinio mobiliojo ryšio (toliau – Atoki vietovė);
- laipiojimas uolomis, ledu, žygiai per uždarus ir pusiau uždarus ledynus;
- važiavimas savaeigėmis / motorinėmis transporto priemonėmis ne keliais, kalnuota teritorija; važiavimas savaeigėmis / motorinėmis transporto priemonėmis vienam Atokiomis vietovėmis;
- žygiai laukinėje gamtoje (dykumose, taigoje, džiunglėse) Atokiose vietovėse;
- kovinių ar kontaktinių sporto rūšių, tokių kaip boksas, imtynės, dziudo arba karatė;
- darbas kasyklose ir naftos bei gamtinių dujų gavybos platformose;

- jūrininkų, žvejų, policininkų, apsaugininkų, gelbėtojų, laivų ar lėktuvų įgulų narių darbo; darbo ar pareigų, susijusių su teise naudoti arba nešiotis ginklą;
  - dalyvavimas karo veiksmuose arba tarnyba ginkluotosiose pajėgose konflikto zonoje;
  - buvimas krizės teritorijoje stebėtoju, gelbėtoju, medicinos darbuotoju ar dėl kitų panašių priežasčių;
  - veiklos, kurios pavojingumo lygis yra panašus į aukščiau išvardytų veiklų pavojingumo lygį.
- \*Sunkumo kategorija pagal Europos Alpių sistemą „International French Adjectival System“, toliau IFAS. Pavyzdžiai: kalnų takų, kurių sunkumo kategorija pagal IFAS sistemą atitinka PD kategoriją: „Gran Paradimo“ (4 061 m) įprasta trasa PD- / PD; „Grand Combin“ (4 314 m) pietinis šlaitas (paprasčiausia trasa (angl. „Normal route“) PD; „Toubkal“ (4 167 m, Marokas, Atlaso kalnai).

## Veiksmai įvykių įvykiui

Jei įvyko įvykis, iš karto, kai tik atsiranda galimybė, apie tai prašome pranešti Mums (Mūsų atstovui) arba paprašykite Jums artimo žmogaus, kad apie tai praneštų naudojantis šiais kontaktiniais duomenimis:

**Telefonu: skambinant iš užsienio +370 5 268 4444, Lietuvoje – 1884**

**El. paštu: [zalos@swedbank.lt](mailto:zalos@swedbank.lt)**

**Internetu: [www.swedbank.lt](http://www.swedbank.lt)**

Mes kompensuosime Jūsų patirtas būtinų telefono skambučių, susijusių su draudžiamuoju įvykiu, išlaidas.

„Swedbank P&C Insurance AS“ Lietuvos filialo Žalų skyriaus darbuotojas patars Jums, ką toliau daryti.

**Tam, kad galėtume nuspręsti, ar galime Jums išmokėti draudimo išmoką, prieš tai turime gauti reikalingą informaciją ir nustatyti įvykio aplinkybes.**

## Todėl galime Jūsų paprašyti:

- išlaidų čekių;
- medicininių pažymų;
- gauti sveikatos tyrimų išrašų ir informacijos apie tyrimų rezultatus. Mes sumokėsime už tyrimus, jei atitinkamos išlaidos nebus padengtos Privalomojo sveikatos draudimo fondo;
- mirties liudijimo kopijos ar kitų dokumentų, pavirtinančių mirties faktą;
- žodinių ir rašytinių paaiškinimų;
- kitų dokumentų, susijusių su įvykiu;
- informacijos apie Jus iš:
  - kitų draudikų ir finansinių institucijų (įskaitant „Swedbank“, AB ir kitas bendroves, priklausančias tai pačiai grupei);
  - Privalomojo sveikatos draudimo fondo ir Darbo biržos;
  - kitų asmenų ir valstybinių įstaigų, turinčių informacijos apie aplinkybes, susijusias su įvykiu, ir situaciją prieš ir po įvykio;
  - Jūsų gydytojo ir (arba) sveikatos priežiūros įstaigų, kuriose buvote gydomas.

## Žalos kompensavimo principai

Mes pranešime Jums apie savo sprendimą, ar Mes mokėsime draudimo išmoką per 10 kalendorinių dienų nuo visų dokumentų, kuriuos būtina gauti apie įvykį, gavimo bei įvertinę aplinkybes.

Kilus ginčui dėl Mūsų įsipareigojimo atlyginti žalą ar dėl jo apimties, Mes galime raštu susitarti dėl eksperto paskyrimo, kuris atliks ekspertinį vertinimą. Ekspertinio vertinimo išlaidas sumoka šalis, kurios iniciatyva paskiriamas ekspertas, jei Mes raštu nesusitarsime kitaip.

Jei Mes laiku neišmokėsime draudimo išmokos, Mes turėsime mokėti delspinigius. Tokiu atveju taikomų delspinigių dydis yra nustatytas teisės aktuose.

### Senaties terminas

Reikalavimų atlyginti žalą pagal Draudimo sutartį senaties terminu laikysime trejus metus. Senaties terminas pradedamas skaičiuoti nuo kalendorinių metų, per kuriuos turi būti gauta draudimo išmoka, pabaigos.

### Asmens duomenų tvarkymas

Tvarkydamas asmens duomenis (įskaitant duomenis, susijusius su sveikata) Draudikas laikysis Asmens duomenų tvarkymo principų, kuriuos galima rasti [www.swedbank.lt](http://www.swedbank.lt), o taip pat bet kuriame „Swedbank“, AB klientų aptarnavimo padalinyje. Draudikas, perdrauddamas draudimo riziką, asmens duomenis (įskaitant duomenis, susijusius su sveikata) taip pat perduoda asmens duomenų gavėjams - perdraudimo įmonėms, o nagrinėdamas žalas – sveikatos priežiūros įstaigoms.

### Dokumentų ir informacijos siuntimas

Mes turime teisę siųsti dokumentus ir kitą informaciją, susijusią su draudimo sutartimi, elektroniniu paštu, interneto banku ar kitais elektroniniais kanalais.

### Jei būsite nepatenkinti Mūsų paslaugomis

Jei nesutinkate su Mūsų sprendimu ar norėtumėte papildomų paaiškinimų, turite teisę prašyti peržiūrėti sprendimą. Pateikite Mums rašytinį prašymą, kuriame paaiškinkite savo poziciją priimto sprendimo atžvilgiu. Į prašymą atsakysime per 10 dienų nuo jo pateikimo. Jei nesate patenkintas „Swedbank P&C Insurance AS“ Lietuvos filialo veikla ar manote, kad pažeistos Jūsų teisės, prašome per 3 (tris) mėnesius nuo pažeidimo pranešti apie tai mums raštu ir nurodyti pažeidimo aplinkybes. Tikimės, kad pavyks surasti abiem pusėms tinkantį sprendimą per 14 dienų (jei jūs esate vartotojas) arba 30 dienų (kitais teisės aktuose numatytais atvejais) nuo kreipimosi gavimo dienos.

Jei Jūsų netenkina Mūsų atsakymas arba Mes neatsakėme per nustatytą terminą, per vienerius metus nuo kreipimosi į Mus, turite teisę kreiptis į Lietuvos Banko Priežiūros tarnybą, kuri kontroliuoja draudimo veiklą (Žirmūnų g. 151. LT-09128 Vilnius, [www.lb.lt](http://www.lb.lt)) dėl išankstinio ginčų sprendimo ne teisme įstatymų nustatyta tvarka.

Daugiau informacijos apie nusiskundimų pateikimo tvarką rasite [www.swedbank.lt](http://www.swedbank.lt)