

## SERVICIILE DE ASISTENȚĂ ȘI ASIGURARE A DEȚINĂTORILOR DE CARDURI MASTERCARD WORLD ELITE CARE PLEACĂ ÎN STRĂINĂTATE

- Serviciile de asistență sunt prestate 24/24 în 365 zile** și vizează consult și asistență în cazul accidentării, îmbolnăvirii, necesității spitalizării sau repatrierii sau autorizării garanțiilor financiare aferente serviciilor medicale.
- Călătoria** semnifică primele 90 de zile din orice călătorie în afara țării principale de reședință a deținătorului de card, care este efectuată în perioada de asigurare, unde cel puțin 50% din valoarea totală a costurilor de călătorie, fie printr-un mijloc de transport comun intern sau transport comun sau achitarea rezervării a cel puțin 50% din costul total a hotelului, acomodării, închiriere auto sau procurarea de petrol, au fost achitate cu cardul emis Deținătorului de Card, care începe din momentul plecării de la reședința Deținătorului de Card și se termină la întoarcerea acestuia la reședința lui.
- Asigurarea riscurilor aferente călătoriilor peste hotare** este oferit la orice persoană care nu a atins încă vârsta de 76 ani, care deține un Card valabil emis de către Bancă și va include membrii familiei sau orice coleg care pleacă cu Deținătorul de Card într-o călătorie din țara principală de reședință, maximum 3 persoane.
- Limitele de asigurare pentru carduri Mastercard World Elite:**

Nr.	Riscuri acoperite	Limita de răspundere
1	Cheltuieli medicale de urgență (24 din 24 ore), ca urmare a unui accident si/sau îmbolnăvire	100 000,00 EUR, franșiza 100,00 EUR din fiecare caz asigurat
2	Serviciile de evacuare și repatriere de urgență	500 000,00 EUR, franșiza 100,00 EUR din caz asigurat
3	Îndemnizațiile de spitalizare	75,00 EUR pentru fiecare 24 de ore, maxim pentru 30 de zile
4	Pierderea bagajelor	2.000,00 EUR, franșiza 50,00 EUR din fiecare caz asigurat
5	Întârzierea călătoriei	75,00 EUR pe oră, pentru maximum 12 ore, franșizaprimele 4 ore
6	Anularea călătoriei	3.000,00 EUR
7	Accident Personal Deces și Dezabilitate Severă din Accident - deces -100% - pierderea unui sau mai multor membre sau a ambilor ochi – 100% - dezabilitate severă, permanentă	Limita maxima a Îndemnizației este în valoare de 50.000 EUR.
8	Întârzierea bagajului	120,00 EUR pentru fiecare oră, pentru maximum 12 ore, franșiza primele 4 ore
9	Cheltuieli de înlocuire a documentelor	Până la 3000,00 EUR
10	Asistența juridică	Până la 10.000,00 EUR
11	Răspunderea civilă față de terțe persoane	500.000,00 EUR
12	Deturnare	3.000,00 EUR
13	Pierderea banilor personali	2.000,00 EUR, franșiza 50,00 EUR din fiecare caz asigurat
Suplimentar, polița de asigurare de călătorie acoperă boala coronavirus (COVID-19)		

### 5. Serviciile și Beneficiile sunt furnizate Deținătorului de card la nivel mondial

#### 5.1. Servicii de asistență medicală și de călătorie cuprind:

- a. Asistență telefonică (sfaturi medicale pentru Deținătorul cardului prin telefon, inclusiv informații cu privire la cerințele de vaccinare pentru Călătorie, informații cu privire la vizele de Călătorie, datele de contact ale prestatorilor de Servicii Medicale sau juridice, inclusiv Medici, dentiști, avocați, practicieni juridici, spitale și alte persoane sau instituții relevante);
- b. Supravegherea Medicală (spitalizare, supravegherea stării medicale);
- c. Garanția plății (garantare sau achitare în numele unui Deținător de Card orice taxă de spitalizare necesară);
- d. Servicii adresate terților (livrare medicamentele, preparatele medicale, accesorii medicale esențiale sau echipamentul medical, care nu sunt disponibile la locul aflării).

## 5.2. Cheltuieli de ajutor medical urgent, evacuare și repatriere cuprind:

- a. Cheltuieli medicale (ca rezultat direct al vătămării corporale sau al unei maladii);
- b. Asistența medicală de urgență în timpul călătoriilor este disponibilă 24 de ore pe zi prin intermediul serviciilor de asistență.
- c. În cazul în care Deținătorul de Card necesită astfel de servicii, obligatoriu acesta va contacta Compania de Asistență la numărul indicat (**+7 495 937 6492**), unde va primi consiliere. În cazul în care Deținătorul de Card nu are posibilitate să contacteze telefonic Compania de asistență înainte de a consulta un medic sau de a merge la spital, atunci el este obligat să contacteze Compania de Asistență de îndată ce este posibil, în caz contrar Partenerul nu va duce răspundere pentru cheltuielile suportate de Deținătorul de Card.
- d. Servicii de evacuare de urgență și repatriere (accident, o maladie acută sau vătămări corporale, organizarea transportării la cel mai apropiat spital sau organizarea ca Deținătorul de Card să fie întors în țara sa principală de reședință);
- e. Compania de Asistență își rezervă dreptul absolut de a decide dacă starea sănătății a Deținătorului de Card este suficient de gravă pentru a justifica o evacuare medicală de urgență. Compania de Asistență își rezervă în continuare dreptul de a decide locul în care Deținătorul de Card va fi evacuat și mijloacele sau metoda prin care această evacuare va fi efectuată, luând în considerare toate faptele și circumstanțele cunoscute Companiei de Asistență la momentul respectiv;
- f. Transportarea osemintelor (în caz de deces);
- g. Transport pentru însoțitorul Deținătorului de Card (bilet de întoarcere la clasa econom pentru o persoană aleasă de către Deținătorul de Card să se alăture Deținătorului de Card, care a fost sau va fi internat în spital în afara țării principale de reședință ca urmare a accidentului sau bolii pentru o perioadă mai mare de 7 zile consecutive);
- h. Reîntoarcerea copiilor aflați la întreținere.

## 5.3. Asigurarea pentru accident cuprinde:

- a. Călătoria întreagă, care începe odată cu plecarea Deținătorului de Card de la domiciliul, unde locuiește în mod normal și se încheie la întoarcerea acestuia la domiciliu (adică, în orice moment în timpul călătoriei, în caz de vătămare corporală și independent de orice altă cauză aceste vătămări corporale duc la deces, incapacitate permanentă totală sau infirmitate);

## 5.4. Beneficii zilnice spitalicești (vătămări corporale sau în caz de boală în timpul unei călătorii, care rezultă cu spitalizarea);

## 5.5. Răspunderea personală deținătorul de card este implicat într-un incident în care acesta devine răspunzător din punct de vedere de plată a daunelor sau costurilor în ceea ce privește vătămarea corporală și / sau pierderea accidentală sau deteriorarea bunurilor materiale aparținând unei terțe părți:

- a. **Condiții speciale:** Deținătorul de card va notifica imediat numărul de telefon al companiei de asistență (**+7 495 937 6492**), sau la adresa de email: [info@moldasig.md](mailto:info@moldasig.md), de orice eveniment și va furniza informațiile necesare și documentele solicitate care se vor transmite imediat după primirea oricărei scrisori, mandat, somație și proces și va anunța în scris "MOLDASIG" S.A. imediat când deținătorul de card va cunoaște de orice urmărire penală, anchetă sau cercetare în legătură cu evenimentul apărut.

## 5.6. Bagaje și bani cuprind:

- a. Pierderea bagajului (pierderea sau deteriorarea);
- b. Pierderea banilor (pierderea sau deteriorarea).

## 5.7. Anularea călătoriei (cauzată de vătămări corporale sau boală; moarte, vătămare corporală sau îmbolnăvirea rudei deținătorului de card; carantina obligatorie, îndeplinirii funcției de jurat, citației sau deturnării; anularea

sau reducerea serviciilor regulate de transport public în urma grevelor, revoltelor sau tulburărilor civile, a defecțiunilor mecanice sau a condițiilor meteorologice nefavorabile; anularea de către serviciile armate).

#### 5.8. Conexiune ratată-plecare ratată.

#### 5.9. Renunțarea călătoriei.

5.10. **Întârzierea bagajului** (În cazul în care bagajul unui Deținător de Card este temporar pierdut sau rățăcit într-o călătorie de compania de transport aerian, maritim sau agenții acestora de gestionare).

5.11. **Înlocuirea documentelor** (în caz în care deținătorul cardului a pierdut sau a încurcat (permanent sau temporar) orice documente esențiale necesare în timpul unei călătorii).

5.12. **Deturnare** (în cazul în care mijlocul de transport al Deținătorului de Card este sechestrat ilegal sau utilizarea abuzivă de control a unei aeronave sau transport, sau echipajul acesteia).

5.13. **Cheltuieli Juridice** (rezultă din exercitarea unei creanțe împotriva unei terțe care a provocat vătămarea corporală sau boala Deținătorului de Card în timpul unei călătorii.).

### 6. Acțiunile beneficiarului asigurării în cazul producerii evenimentului asigurat (deținătorul de card):

- a. Va înștiința îndată (dacă starea sănătății permite) **International SOS +7 495 937 64 92** privind producerea riscului asigurat. Informarea poate fi efectuată prin intermediul mijloacelor disponibile telefon, fax, e-mail;
- b. Va verifica polița de asigurare și anexele acesteia în compartimentele respective privind descrierea protecției de asigurare și excluderea din asigurare;
- c. Va păstra și va prezenta în anexă la cererea de despăgubire toate documentele probatoare aferente constatării producerii riscului asigurat și sau suportării cheltuielilor aferente, în original: *facturi, rețete, rapoarte oficiale, tichete, bilete, contracte, carduri, Extrase sau alte documente*;
- d. Va solicita de la **International SOS** formularul cererii de despăgubire pentru completare și returnare pe adresa indicată și toate anexele solicitate la aceasta, în 28 zile de la data emiterii cereri.

### 7. În cazul producerii unui eveniment care poate genera o reclamație:

- a. Deținătorul de Card sau reprezentantul său ar trebui să contacteze pe **Crawford and Company între orele 09:00 - 17:00 (UTC +03) la numărul de telefon +7 495 660 94 85**. În afara Programului de lucru, Deținătorul de Card trebuie să contacteze compania Crawford and Company prin e-mail: [tpa.claims@rus-survey.ru](mailto:tpa.claims@rus-survey.ru) și să solicite un formular de revendicare sau să apeleze în timpul orelor de program, după cum este menționat mai sus.

### 8. În cazul necesității informației adiționale aferentă serviciului de asigurare:

- a. Deținătorul de card poate contacta la număr de telefon **+373 22 889 889**, al companiei "MOLDASIG" S.A. în timpul orelor de lucru din Republica Moldova **între orele 08:30 – 17:30 (UTC +03)**, sau se poate consulta cu specialistul din cadrul companiei de asigurare prin intermediul chat-botului de pe site-ul <https://www.moldasig.md/>.

### 9. Modalitatea depunerii reclamațiilor:

- a. În cazul unui eveniment care ar putea da naștere la o reclamație privind asigurarea riscurilor aferente călătoriilor peste hotare, Deținătorul de Card, sau reprezentantul său, va suna la „MOLDASIG” S.A. în timpul orelor de lucru din Republica Moldova între orele 08.30 și 17.30 la numărul de telefon **+373 22 889 889**. În afara orelor obișnuite de lucru din Republica Moldova, Deținătorul de Card va reveni cu un apel telefonic în timpul orelor de lucru, precum este menționat mai sus. În cazul în care reclamantul dorește să corespundă utilizând un e-mail după înregistrarea inițială a cererii prin telefon, acesta poate să-și adreseze corespondența la următorul e-mail: [info@moldasig.md](mailto:info@moldasig.md).
- b. Deținătorul de Card trebuie inițial să verifice termenii, condițiile și excluderile, pentru a se asigura că ceea ce se intenționează a reclama este asigurat. Se va solicita prezentarea facturilor, chitanțelor, rapoartelor oficiale, biletelor, acordurilor, fișele Cardului sau alte dovezi documentare originale pentru a susține orice reclamație.
- c. Odată cu contactarea „MOLDASIG” S.A. pentru raportarea unei reclamații, Deținătorul de Card va solicita un formular de cerere, care va fi expediată la adresa indicată în termen de 28 (douăzeci și opt) de zile, împreună cu toate documentele justificative necesare. Reclamantii sunt sfătuiți să păstreze copiile tuturor documentelor pentru propria lor referință.

d. De asemenea reclamațiile pot fi depuse la sediul „MOLDASIG” SA pe adresa, mun. Chișinău, str. Str. Albișoara, 42.