



Instrukcja postępowania w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku dla Klientów Biura Podróży ITAKA podróżujących do Grecji, Bułgarii, Turcji, Hiszpanii, Tunezji i Zjednoczonych Emiratów Arabskich.



Pamiętaj, że sprawna i odpowiednia pomoc medyczna za granicą jest kluczowa dla zdrowia i bezpieczeństwa Twojego i Twojej rodziny. **W przypadkach zagrożenia życia wezwij lokalne służby ratunkowe.** W pozostałych sytuacjach, zanim udasz się do placówki medycznej, skontaktuj się z Centrum Alarmowym!

Centrum Alarmowe
+ 48 58 309 11 00
pomoc@euro-center.com

 kontakt w języku polskim
 dostępny całodobowo, 7 dni w tygodniu

Przygotuj numer rezerwacji wycieczki, który jednocześnie jest numerem Twojego certyfikatu ubezpieczeniowego. Znajdziesz go w dokumentach od Biura Podróży ITAKA.

I. Leczenie ambulatoryjne (doraźna pomoc medyczna)

1. W przypadku konieczności skorzystania z pomocy medycznej **zadzwoń na numer Centrum Alarmowego i poinformuj nas o sytuacji.** Otrzymasz od nas instrukcje, gdzie i jaką pomoc możemy Ci zapewnić.
2. Opcja **bezgotówkowego rozliczenia udzielenia pomocy medycznej** możliwa jest tylko w przypadku placówek wskazanych przez Centrum Alarmowe. W takim przypadku zapłacisz tylko udział własny w wysokości 25 EUR (z wyjątkiem wariantu ITAKA Maximum). Pozostały koszt pomocy medycznej zostanie rozliczony przez lekarza bezpośrednio z nami. Pamiętaj, aby zawsze mieć przy sobie paszport oraz potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia (certyfikat ubezpieczeniowy, potwierdzenie rezerwacji podróży lub umowę o wycieczkę).
3. Możesz także skorzystać z usług innego lekarza, niewskazanego przez Centrum Alarmowe. Jednak w takim przypadku **nie ma możliwości bezgotówkowego rozliczenia usługi** i koszt porady musisz pokryć w całości z własnych środków. Pamiętaj, że może być on wysoki. Po powrocie do Polski należy wystąpić do ERGO Ubezpieczenia Podróży z wnioskiem o zwrot poniesionych kosztów.
4. Jeśli zdecydujesz się skorzystać z pomocy lekarza hotelowego na własną rękę, a on skieruje Cię placówki medycznej lub szpitala na dalsze leczenie, koniecznie poinformuj o tym Centrum Alarmowe, **zanim udasz się do placówki wskazanej przez lekarza.**

II. Hospitalizacja

1. **Jeśli** w czasie pobytu za granicą **będziesz hospitalizowany, niezwłocznie zadzwoń na numer Centrum Alarmowego** i poinformuj nas o sytuacji. Jeśli nie będziesz mieć takiej możliwości, może to zrobić w Twoim imieniu np. współuczestnik podróży.
2. **Przed zgłoszeniem przygotuj:**
 - imię i nazwisko zgłaszającego/osoby poszkodowanej,
 - numer certyfikatu ubezpieczeniowego/rezerwacji,
 - numer telefonu do kontaktu,
 - numer telefonu, nazwę i adres placówki medycznej, w której przebywa osoba poszkodowana.
3. **W miarę możliwości odpowiedz na pytania zadawane przez konsultanta Centrum Alarmowego.**
4. Pamiętaj, że **hospitalizacja to leczenie** w placówce medycznej, którego czas wynosi **co najmniej 24h.**

III. Zwrot poniesionych kosztów i zgłoszenie szkody

1. Jeżeli w podróży za granicą ulegniesz nieszczęśliwemu wypadkowi lub zachorujesz, zgłoś się do ERGO Ubezpieczenia Podróży po zwrot poniesionych kosztów pomocy medycznej.
2. Możesz to zrobić na dwa sposoby:



Sposób 1 - Online

Zgłosić szkodę możesz na naszej stronie www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl (zakładka „**Likwidacja szkód**”). Wystarczy, że uzupełnisz wymagane dane, załączysz niezbędne dokumenty i wyślesz wniosek. Potrwa to kilka minut.



Sposób 2 - Tradycyjnie

Po powrocie z podróży wyślij nam wypełniony formularz zgłoszenia szkody wraz z niezbędnymi dokumentami. Formularz jest dostępny na naszej stronie www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl (zakładka „**Likwidacja szkód**”). Pobierz go, wydrukuj i uzupełnij.



Wszystkie dokumenty prześlij na adres:

ERGO Ubezpieczenia Podróży Dział Likwidacji Szkód
Al. Grunwaldzka 413
80-309 Gdańsk

3. Pamiętaj, że aby zgłosić szkodę, **musisz pozyskać i przygotować wszystkie niezbędne dokumenty**. Dla szkody dotyczącej kosztów leczenia będą to m.in.:
 - oryginał lub kserokopia certyfikatu ubezpieczeniowego/potwierdzenia rezerwacji podróży,
 - oryginały lub kopie rachunków z tytułu poniesionych kosztów,
 - diagnozy lekarskie i inne dokumenty stwierdzające przyczyny oraz zakres udzielonej pomocy medycznej.
4. **W przypadku leczenia ambulatoryjnego, z kwoty przyznanego odszkodowania potrącana jest każdorazowo równowartość 25 EUR tytułem udziału własnego (z wyjątkiem wariantu ITAKA Maximum).**
5. W przypadku pytań napisz na: szkody@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl