



Instrukcja postępowania w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku dla Klientów Biura Podróży ITAKA.



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. Jeśli zdecydujesz się skorzystać z pomocy lekarza hotelowego na własną rękę, a on skieruje Cię do placówki medycznej lub szpitala na dalsze leczenie, koniecznie poinformuj o tym Centrum Alarmowe, **zanim udasz się do placówki wskazanej przez lekarza.**
3. Pokryj koszty porady w całości. Szczególnie w przypadku, gdy Twój wariant ubezpieczenia nie ma w zakresie następstw chorób przewlekłych. Procedura ta dotyczy objawów związanych na przykład z chorobami serca, nerek, płuc, nadciśnieniem, chorobami krążenia.
4. **Jeśli nie posiadasz środków** na pokrycie kosztów leczenia, **poinformuj o tym Centrum Alarmowe.** Postaramy się w zakresie swojej odpowiedzialności, aby wizyta została rozliczona bezgotówkowo. Zaznaczamy jednak, że nie każda placówka medyczna daje taką możliwość. To do niej należy ostateczna decyzja. Pamiętaj, aby zawsze mieć przy sobie paszport oraz potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia (certyfikat ubezpieczeniowy, potwierdzenie rezerwacji podróży lub umowę o wycieczkę).

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 miał 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