

Instrukcja postępowania w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku dla Klientów Biura Podróży Orex Travel

Prosimy przygotować numer rezerwacji. Numer Państwa polisy to 1000522.

I. Leczenie ambulatoryjne (doraźna pomoc medyczna)

1. W przypadku konieczności skorzystania z pomocy medycznej należy udać się do najbliższej placówki medycznej. **Przed udaniem się do placówki medycznej prosimy poinformować Centrum Alarmowe o zamiarze skorzystania z pomocy lekarza, o ile jest taka możliwość.**
2. Prosimy pokryć koszt porady w całości, w szczególności przy braku rozszerzenia ochrony o choroby przewlekłe. Procedura ta dotyczy objawów związanych na przykład z: chorobami serca, nerek, pleców, nadciśnieniem, chorobami krążenia itp.
3. W przypadku, gdy Ubezpieczony nie posiada środków na pokrycie kosztów leczenia, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Centrum Alarmowe. ERGO Ubezpieczenia Podróży oraz Centrum Alarmowe dołożą wszelkich starań, aby w zakresie swojej odpowiedzialności wizyta została rozliczona bezgotówkowo. **Zaznaczamy, że nie z każdą placówką medyczną istnieje możliwość rozliczenia bezgotówkowego**, ostateczna decyzja należy do placówki medycznej.
4. Informujemy, że zgodnie z postanowieniami zawartej umowy ubezpieczenia **Ubezpieczony zobowiązany jest do pokrycia kosztów leczenia do 100 EUR**. Centrum Alarmowe może pokryć jedynie koszty, które przekraczają sumę 100 EUR. W celu uzyskania pomocy ze strony Centrum Alarmowego Ubezpieczony zobowiązany jest posiadać potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia, tj. polisę (certyfikat), kartę assistance lub dokument podróży.
5. W celu uzyskania zwrotu poniesionych kosztów prosimy o stosowanie się do poniższej procedury:
 - uzyskać od lekarza dokumentację zawierającą diagnozę lekarską wraz z zaleceniami (np. kopia recepty) i oryginał rachunku,
 - zabezpieczyć wszelkie inne oryginały dowodów zapłaty uzasadniające zgłaszane roszczenia – np. rachunki (paragony) z apteki, rachunki za dojazdy do lekarza itp.,
 - w terminie 7 dni po powrocie do Polski przestać do ERGO Ubezpieczenia Podróży wypełniony formularz zgłoszenia szkody, uzyskaną dokumentację medyczną i rachunki (koniecznie oryginały) oraz dokument podróży (umowa o wycieczkę), formularze można wypełnić online lub pobrać w formacie pdf ze strony <http://www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl> (zakładka „Likwidacja szkód”).

Z kwoty przyznanego odszkodowania potrącana jest każdorazowo równowartość **25 EUR** tytułem udziału własnego.

II. Hospitalizacja

W przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego należy niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym. Przy zgłoszeniu należy podać:

- imię i nazwisko zgłaszającego,
- imię i nazwisko osoby poszkodowanej,
- numer polisy/ rezerwacji,
- numer telefonu do kontaktu,
- numer telefonu, nazwę i adres placówki medycznej, w której przebywa osoba poszkodowana,
- w miarę możliwości odpowiedzieć na pytania zadawane przez konsultanta Centrum Alarmowego.

Wyjaśniamy, iż hospitalizacja jest związana z leczeniem w placówce medycznej, którego czas wynosi co najmniej 24 godziny.

Centrum Alarmowe + 48 58 309 11 00