

INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA DLA PILOTÓW GRUP WYCIECZEK ZAGRANICZNYCH, REZYDENTÓW I OPIEKUNÓW GRUP MŁODZIEŻOWYCH W SEZONIE ZIMOWYM 2022/2023

SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. uprzejmie informuje, iż w trosce o bezpieczeństwo oraz sprawną organizację pomocy medycznej dla turystów w sezonie zimowym 2022/2023 zaleca się stosowanie poniższej instrukcji.

POSTĘPOWANIE W RAZIE NAGŁEGO ZACHOROWANIA LUB NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

- WIZYTA AMBULATORYJNA -

W przypadku nagłego zachorowania Ubezpieczonego (zachorowania typu przeziębienie, zatrucie pokarmowe, angina itp.) oraz nieszczęśliwego wypadku (drobne urazy – skręcenia kończyn, stłuczenia, rany, itp.), przed zorganizowaniem wizyty lekarskiej za granicą we własnym zakresie, należy każdorazowo przed udaniem się do lekarza za granicą (także przed udaniem się na wizytę kontrolną), skontaktować się z Centralą Alarmową Mondial Assistance (AWP Polska Sp. z o.o.).

telefonicznie.: **0048 (0) 22 864 55 26** lub poprzez e-mail: CentralaAlarmowa@signal-iduna.pl

(w przypadku zgłoszenia e-mail w treści wiadomości prosimy podać: imię i nazwisko, kraj zdarzenia, miasto, nazwę hotelu, numer polisy lub nazwę biura podróży, krótki opis zachorowania oraz telefon kontaktowy, pod którym osoba poszkodowana lub opiekun grupy będą osiągalni).

Centrala Alarmowa poinformuje Państwa o sposobie postępowania, wskaże placówkę medyczną i po potwierdzeniu odpowiedzialności SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. za zdarzenie, opłaci koszty wizyty lekarskiej oraz wykonanych badań w zakresie niezbędnym ubezpieczenia.

Centrala Alarmowa jest czynna 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.

- LECZENIE SZPITALNE LUB KONIECZNOŚĆ ZORGANIZOWANIA TRANSPORTU DO KRAJU -

W przypadku nagłego zachorowania Ubezpieczonego lub nieszczęśliwego wypadku, na skutek którego Poszkodowany przebywa w szpitalu, należy niezwłocznie o tym fakcie poinformować Centralę Alarmową Mondial Assistance (AWP Polska Sp. z o.o.).

telefonicznie.: **0048 (0) 22 864 55 26** lub poprzez e-mail: CentralaAlarmowa@signal-iduna.pl

(w przypadku zgłoszenia e-mail w treści wiadomości prosimy podać: imię i nazwisko, kraj zdarzenia, miasto, nazwę hotelu, numer polisy lub nazwę biura podróży, krótki opis zachorowania oraz telefon kontaktowy, pod którym osoba poszkodowana lub opiekun grupy będą osiągalni).

Centrala Alarmowa poinformuje Państwa lub osobę bliską Ubezpieczonemu o sposobie postępowania, po potwierdzeniu odpowiedzialności SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. ureguluje koszty leczenia w zakresie niezbędnym ubezpieczenia a w przypadku konieczności organizacji transportu Ubezpieczonego do kraju, Centrala Alarmowa zorganizuje transport Ubezpieczonego zgodnie z zaleceniami lekarza.

- ZWROT PONIESIONYCH KOSZTÓW LECZENIA -

W przypadku uregulowania przez przedstawiciela biura podróży kosztów leczenia Ubezpieczonego (koszty wizyty lekarskiej, zakupionych leków, opatrunków, transportu Ubezpieczonego do placówki medycznej, transportu Ubezpieczonego do miejsca zakwaterowania po udzielonej pomocy lekarskiej oraz innych kosztów objętych ubezpieczeniem, w celu uzasadnienia roszczenia prosimy o zabezpieczenie dokumentów takich jak:

- dokumentacji medycznej z rozpoznaniem (diagnozą)
- rachunek za wizytę lekarską
- dowód opłaty rachunku za wizytę lekarską
- kopia recepty
- dowód opłaty za wykupione lekarstwa przepisane przez lekarza (np. paragon)
- bilet/rachunek za przejazd z placówki medycznej do miejsca zakwaterowania po udzielonej pomocy medycznej.

1. **Jeżeli zdarzenie było zgłoszone do Centrali Alarmowej** – Mondial Assistance to do klienta, który wyraził zgodę na e-korespondencję w trakcie zgłoszenia sprawy wysyłany jest link do dedykowanego formularza (email i SMS) umożliwiający złożenie przez klienta roszczeń refundacyjnych (np. leki i taxi) oraz przekazanie dokumentów bezpośrednio do jego teczki szkodowej. Klient otrzymuje email przewodni z linkiem do jego sprawy. Po otwarciu linka klient będzie poproszony o podanie kwoty roszczenia, numeru konta oraz załączenie rachunków i dokumentów dotyczących szkody. Wypełniony formularz i dokumenty zostaną przekazane bezpośrednio do osoby zajmującej się daną sprawą.

Dokumenty można również dostarczyć pocztą:

- elektroniczną na adres: pms.szody@mondial-assistance.pl,
- lub listownie na adres:

AWP Polska Sp. z o.o.
Dział Likwidacji Szkód
ul. Konstruktorska 12
02-673 Warszawa

Prosimy NIE wysłać do Signal Iduna dokumentacji do spraw prowadzonych przez Centralę Alarmową.

2. **Jeżeli Centrala Alarmowa NIE była poinformowana o zdarzeniu i NIE organizowała pomocy medycznej** to po powrocie do kraju, prosimy o przesłanie ww. dokumentów wraz z wnioskiem (zgłoszenie szkody z tytułu ubezpieczenia kosztów leczenia za granicą – druk dostępny na stronie www.signal-iduna.pl) w ciągu 7 dni na dedykowany adres:

- mailowy: info.likwidacja@signal-iduna.pl,
- lub listownie na adres:

SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.
Zespół Obsługi Roszczeń Turystycznych i Affinity
ul. Siedmiogrodzka 9
01 – 204 Warszawa

Jednocześnie informujemy, iż druk zgłoszenia szkody powinien być podpisany przez Ubezpieczonego lub opiekuna prawnego (w przypadku gdy Ubezpieczony jest niepełnoletni). Informujemy, iż akceptujemy także pisemne oświadczenia ubezpieczonych (również niepełnoletnich) o poniesieniu kosztów przez Biuro Podróży.

Prosimy o nieopłacanie zbiorczo kosztów leczenia.

OGÓLNY SPOSÓB ZGŁASZANIA ZDARZEŃ DO CENTRALI ALARMOWEJ:

1. Centrala Alarmowa działa 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku
2. Konieczność zorganizowania wizyty lekarskiej należy zgłosić do Centrali Alarmowej (nie dotyczy zachorowań i nieszczęśliwych wypadków, które wymagają natychmiastowej pomocy służb ratowniczych)
3. Rezydenci, opiekunowie nie organizują wizyt lekarskich we własnym zakresie.
4. Organizacją wizyt lekarskich zajmuje się Centrala Alarmowa - AWP Polska Sp. z o.o.
5. Każde zdarzenie ubezpieczeniowe wymaga odrębnego zgłoszenia do Centrali Alarmowej.
6. **Prosimy nie zgłaszać zachorowań lub innych zdarzeń zbiorowo.**

Jednocześnie informujemy, iż szkody zgłoszone poza Centralą Alarmową są szczegółowo sprawdzane. Działania te mają na celu wyeliminowanie nadużyć.