INSTRUKCJA DLA UBEZPIECZONYCH

SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. (SIGNAL IDUNA) informuje, że w trosce o bezpieczeństwo oraz sprawną organizację pomocy medycznej dla turystów zaleca się stosowanie poniższej instrukcji.

POSTĘPOWANIE W RAZIE NAGŁEGO ZACHOROWANIA LUB NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

W trudnych sytuacjach (nagłe zachorowanie, nieszczęśliwy wypadek oraz kontakt ze służbami mundurowymi), Centrala Alarmowa udzieli Ubezpieczonemu telefonicznej pomocy tłumacza w języku angielskim, a w miarę możliwości również w innych językach. W razie potrzeby, istnieje również możliwość zorganizowania rozmowy telefonicznej w języku polskim z lekarzem Centrali Alarmowej.

- 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 P&C S.A. Oddział w Polsce):

- ✓ telefonicznie: **0048 (0) 22 864 55 26**,
- ✓ e-mailowo: CentralaAlarmowa@signal-iduna.pl,
- ✓ poprzez dedykowany link, umożliwiający bezpłatne połączenie głosowe przez Internet: https://zadzwondonas.pl/?id=xycXRm52nzihE8EyUu5z5f

W przypadku zgłoszenia e-mail w treści wiadomości prosimy podać: *imię i nazwisko, adres mailowy nadawcy, kraj zdarzenia, miasto, nazwę hotelu, numer polisy i 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 za zdarzenie, opłaci koszty wizyty lekarskiej oraz wykonanych badań. Jeśli placówka medyczna nie akceptuje rozliczeń bezgotówkowych, po powrocie do kraju możesz ubiegać się o zwrot poniesionych kosztów.

Centrala Alarmowa jest czynna 24h na dobę, 7 dni w tygodni, 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 P&C S.A. Oddział w Polsce):

- ✓ telefonicznie: **0048 (0) 22 864 55 26**,
- ✓ e-mailowo: CentralaAlarmowa@signal-iduna.pl,
- ✓ poprzez dedykowany link, umożliwiający bezpłatne połączenie głosowe przez Internet: https://zadzwondonas.pl/?id=xycXRm52nzihE8EyUu5z5f

W przypadku zgłoszenia e-mail w treści wiadomości prosimy podać: *imię i nazwisko, adres mailowy nadawcy, kraj zdarzenia, miasto, nazwę hotelu, numer polisy i 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 za zdarzenie, ureguluje koszty leczenia w zakresie

ubezpieczenia, a w przypadku konieczności organizacji transportu Ubezpieczonego do kraju, Centrala Alarmowa zorganizuje transport Ubezpieczonego zgodnie z zaleceniami lekarza.

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

- ZWROT PONIESIONYCH KOSZTÓW LECZENIA -

W przypadku uregulowania przez Państwa kosztów leczenia (koszty wizyty lekarskiej, zakupione leki, opatrunki, transport do placówki medycznej, transport do miejsca zakwaterowania po udzielonej pomocy lekarskiej oraz inne koszty objęte ubezpieczeniem), w celu uzasadnienia roszczenia prosimy o zabezpieczenie dokumentów takich jak:

- dokumentacja medyczna 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.

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 (e-mail i SMS) umożliwiający złożenie przez klienta roszczeń refundacyjnych (np. leki i taxi) oraz przekazanie dokumentów bezpośrednio do jego teczki szkodowej. Klient otrzymuje e-mail 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.szkody@mondial-assistance.pl,
- lub listownie na adres: **AWP P&C S.A. Oddział w Polsce I Dział Likwidacji Szkód I ul. Konstruktorska 12 I 02-673 Warszawa**

Prosimy NIE wysłać do SIGNAL IDUNA dokumentacji do spraw prowadzonych przez Centralę Alarmową

Jeżeli Centrala Alarmowa NIE była poinformowana o zdarzeniu i NIE organizowała pomocy medycznej, to po powrocie do kraju, szkodę można zgłosić poprzez wypełnienie formularza elektronicznego na stronie https://www.signal-iduna.pl/zglos-szkode/ubezpieczenia-turystyczne/ (zgłoszenie z tytułu ubezpieczenia kosztów leczenia).

POSTĘPOWANIE W RAZIE NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

- WYPŁATA ŚWIADCZENIA Z TYTUŁU DOZNANEGO USZCZERBKU NA ZDROWIU -

W celu ustalenia stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu po przebytym urazie, prosimy o wypełnienie elektronicznego formularza zgłoszenia szkody dostępnego na stronie https://www.signal-iduna.pl/zglos-szkode/ubezpieczenia-turystyczne/ (zgłoszenie szkody z tytułu ubezpieczenia NNW) oraz dołączenie do niego:

- dokumentacji medycznej z przeprowadzonego leczenia za granicą,
- dokumentacji medycznej z kontynuacji leczenia w Polsce,
- protokołu policji, jeżeli Ubezpieczony doznał urazu na skutek np. wypadku komunikacyjnego, pobicia.

W celu wypłaty świadczenia z tytułu ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków, w przypadku śmierci Ubezpieczonego, osoba uprawniona do wypłaty świadczenia, do formularza elektronicznego powinna dołączyć:

- dokumentację potwierdzającą przyczynę zgonu (wynik sekcji zwłok wraz z wynikami badań toksykologicznych, karta statystyczna zgonu),
- raport policji.

Informujemy, iż nasi specjaliści skontaktują się z Państwem, gdyby zaistniała konieczność udostępnienia dodatkowej dokumentacji.

POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU POWSTANIA SZKODY BAGAŻOWEJ

W razie powstania szkody należy (w zależności od rodzaju zdarzenia):

- zawiadomić policję o kradzieży z włamaniem lub rozboju, uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu, z dokładnym wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) oraz podaniem ich wartości i cech identyfikacyjnych (marka, model, nr seryjny, kolor, znaki szczególne),
- uzyskać pisemne potwierdzenie od odpowiednich służb dotyczące zaistnienia zdarzenia losowego albo akcji ratowniczej oraz przygotować oświadczenie Ubezpieczonego o zaginięciu bagażu wskutek zdarzenia losowego albo akcji ratowniczej, z dokładnym wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) oraz podaniem ich wartości i cech identyfikacyjnych (marka, model, nr seryjny, kolor, znaki szczególne),
- zawiadomić właściwego przewoźnika o każdym wystąpieniu szkody, która powstała w publicznym środku komunikacji lub kierownictwo hotelu, domu wczasowego, kempingu itp. o każdym wystąpieniu szkody w miejscu zakwaterowania i uzyskać pisemne potwierdzenie tego zawiadomienia z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) oraz podaniem ich wartości i cech identyfikacyjnych (marka, model, nr seryjny, kolor, znaki szczególne),
- wypełnić elektroniczny formularz zgłoszenia szkody dostępny na stronie https://www.signal-iduna.pl/zglos-szkode/ubezpieczenia-turystyczne/ oraz dołączyć do niego ww. dokumenty.

Informujemy, iż nasi specjaliści skontaktują się z Państwem, gdyby zaistniała konieczność udostępnienia dodatkowej dokumentacji.

POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU POWSTANIA SZKODY Z ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

W razie powstania szkody należy:

- niezwłocznie poinformować SIGNAL IDUNA o zdarzeniu mogącym go obciążyć odpowiedzialnością cywilną oraz podać okoliczności powstania szkody, nazwiska i adresy poszkodowanych oraz świadków zdarzenia,
- nie uznawać roszczeń, nie zawierać jakiejkolwiek ugody czy umowy i nie zaspakajać roszczeń poszkodowanego bez pisemnej zgody SIGNAL IDUNA,
- przesłać do SIGNAL IDUNA orzeczenie w sprawie cywilnej, karnej lub karno-administracyjnej związanej ze zdarzeniem, z którego wynika odpowiedzialność Ubezpieczonego, w takim czasie, aby umożliwić SIGNAL IDUNA zajęcie stanowiska odnośnie wniesienia środka odwoławczego,
- wypełnić elektroniczny formularz zgłoszenia szkody dostępny na stronie https://www.signal-iduna.pl/zglos-szkode/ubezpieczenia-turystyczne/ oraz dołączyć do niego ww. dokumenty.

Informujemy, iż nasi specjaliści skontaktują się z Państwem, gdyby zaistniała konieczność udostępnienia dodatkowej dokumentacji.

POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU REZYGNACJI LUB PRZERWANIA PODRÓŻY DOTYCZĄCE IMPREZY TURYSTYZNEJ, WYJAZDU PAKIETOWEGO, KONFERENCJI, PÓŁKOLONII, BILETU LOTNICZEGO, AUTOKAROWEGO, PROMOWEGO, KOJELOWEGO, BILETU NA WYDARZENIE KULTURALNE, ROZRYWKOWE LUB SPORTOWE, REZERWACJI NOCLEGÓW, SZKOLENIA, KURSU, WARSZTATÓW, REJSU, WYNAJMU POJAZDU, CZARTERU JACHTU

W przypadku rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w podróży należy:

- niezwłocznie od daty zaistnienia zdarzenia, które stało się przyczyną rezygnacji lub przerwania podróży, poinformować o tym biuro podróży,
- niezwłocznie zgłosić szkodę do SIGNAL IDUNA poprzez elektroniczny formularz zgłoszenia szkody dostępny na stronie https://www.signal-iduna.pl/zglos-szkode/ubezpieczenia-turystyczne/ (koszt rezygnacji z podróży), dołączając niezbędne dokumenty:
  - umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej, konferencji, półkolonii, szkoleniu, kursie, warsztatach, rejsie umowę rezerwacji poszczególnych usług turystycznych wyjazdu pakietowego, bilet lub fakturę zakupu biletu, umowę rezerwacji noclegów, wynajmu pojazdu, wynajmu/ czarteru jachtu,
  - rachunki i dowody poniesionych kosztów (potwierdzenie przelewu, płatności kartą lub dokument KP),
  - poświadczone przez organizatora podróży oświadczenie o rezygnacji,
  - zaświadczenie organizatora podróży o wysokości potrąceń z tytułu rezygnacji z podróży (załącznik nr 1 do zgłoszenia szkody z tytułu ubezpieczenia Bezpieczne Rezerwacje),
  - pełną dokumentację będącą przyczyną rezygnacji.

Informujemy, iż nasi specjaliści skontaktują się z Państwem, gdyby zaistniała konieczność udostępnienia dodatkowej dokumentacji.

KONTAKT:
SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.
Zespół Obsługi Roszczeń Turystycznych i Affinity
Ul. Siedmiogrodzka 9
01 – 204 Warszawa
Tel. (+48) 22 50 56 506

Infolinia SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. czynna jest od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 – 17:00.