



### Instrukcja postępowania w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku dla Klientów Biura Podróży Grecos Holiday



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 Grecos Holiday.

#### 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. **Placówki medyczne wskazane przez Centrum Alarmowe jako jedyne są uprawnione do udzielania bezgotówkowej pomocy medycznej.** Gdy skorzystasz z pomocy lekarza wskazanego przez Centrum Alarmowe zapłacisz tylko udział własny w wysokości 25 EUR. Pozostały koszt pomocy medycznej zostanie rozliczony przez lekarza bezpośrednio z nami. Pamiętaj, aby zawsze mieć przy sobie paszport lub dowód osobisty oraz potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia (certyfikat ubezpieczeniowy, potwierdzenie rezerwacji podróży lub umowę o wycieczkę).
3. **Jeśli udasz się do lekarza niewskazanego przez Centrum Alarmowe,** musisz pokryć koszt porady w całości, z własnych środków. W takim przypadku **nie ma możliwości bezgotówkowego rozliczenia usługi.** Po powrocie do Polski należy wystąpić do ERGO Ubezpieczenia Podróży z wnioskiem o zwrot poniesionych kosztów.

#### 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-ubezpieceniapodrozy.pl](http://www.ergo-ubezpieceniapodrozy.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-ubezpieceniapodrozy.pl](http://www.ergo-ubezpieceniapodrozy.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.**
5. W przypadku pytań napisz na: [szkody@ergo-ubezpieceniapodrozy.pl](mailto:szkody@ergo-ubezpieceniapodrozy.pl)