

## INSTRUKCJA DLA UBEZPIECZONYCH

SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. informuje, że w trosce o bezpieczeństwo oraz sprawną organizację pomocy medycznej dla turystów w sezonie zimowym 2024/2025 zaleca się stosowanie poniższej instrukcji.

### POSTĘPOWANIE W RAZIE NAGŁEGO ZACHOROWANIA LUB NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

**W trudnych sytuacjach (nagłe zachorowanie, nieszczęśliwy wypadek oraz kontakt z 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 Polska Sp. z o.o.).

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

W przypadku zgłoszenia e-mail, w treści wiadomości prosimy podać: imię i nazwisko, **adres mailowy nadawcy**, 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](mailto:CentralaAlarmowa@signal-iduna.pl)

W przypadku zgłoszenia e-mail, w treści wiadomości prosimy podać: imię i nazwisko, **adres mailowy nadawcy**, 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.

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

## - ZWROT PONIESIONYCH KOSZTÓW LECZENIA-

W przypadku uregulowania przez Państwa kosztów leczenia (koszty wizyty lekarskiej, zakupionych leków, opatrunków, transportu do placówki medycznej, transportu do miejsca zakwaterowania po udzielonej pomocy lekarskiej oraz innych kosztów objętych 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.

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.szkoody@mondial-assistance.pl](mailto:pms.szkoody@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 – formularz elektroniczny dostępny na stronie [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl)) w ciągu 7 dni, poprzez:

- wypełnienie formularza elektronicznego na stronie [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl)
- wysyłkę listowną na adres:

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



## POSTĘPOWANIE W RAZIE NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

### - WYPŁATA ŚWIADCZENIA Z TYTUŁU DOZNANEGO USZCZERBKU NA ZDROWIU –

W celu ustalenia stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu po przebyłym urazie, prosimy o wypełnienie elektronicznego formularza zgłoszenia szkody dostępnego na stronie [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl) 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 na wypadek śmierci Ubezpieczonego, osoba uprawniona do wypłaty świadczenia powinna wypełnić elektroniczny formularz zgłoszenia szkody dostępny na stronie [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl) oraz dołączyć do niego:

- 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 każdym przypadku kradzieży z włamaniem, rozboju lub zaginięcia przedmiotów objętych ubezpieczeniem z dokładnym wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) oraz podaniem ich wartości i cech identyfikacyjnych (marka, model, nr seryjny, kolor, znaki szczególne) i uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia,
- zawiadomić właściwego przewoźnika o wystąpieniu szkody, która powstała w publicznym środku komunikacji i uzyskać pisemne potwierdzenie tego zawiadomienia z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów i podaniem ich wartości,
- zawiadomić kierownictwo hotelu, domu wczasowego itp. o wystąpieniu szkody i uzyskać pisemne potwierdzenie tego zawiadomienia, z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów i podaniem ich wartości,
- wypełnić elektroniczny formularz zgłoszenia szkody dostępny na stronie [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl) oraz dołączyć do niego ww. dokumenty. Zgłoszenie powinno nastąpić w ciągu 7 dni od daty powrotu do kraju.

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

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

W przypadku rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w podróży należy:

- > nie później, niż w ciągu 2 dni od daty zaistnienia zdarzenia, które stało się przyczyną rezygnacji lub przerwania podróży poinformować o tym biuro podróży i złożyć w biurze wymagane dokumenty zgłoszenia rezygnacji,
- > w ciągu 7 dni od daty zdarzenia lub poinformowania biura zgłosić szkodę do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. poprzez elektroniczny formularz zgłoszenia szkody, dostępny na stronie [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl) dołączając niezbędne dokumenty, takie jak:
  - 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,
  - oświadczenie o złożonej w biurze podróży rezygnacji z podróży,
  - zaświadczenie biura podróży o wysokości potrąceń z tytułu rezygnacji z podróży,
  - dokumentację medyczną z przeprowadzonego leczenia potwierdzającą konieczność rezygnacji lub przerwania uczestnictwa z podróży,
  - zaświadczenie policji o wystąpieniu szkody w mieniu.

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.