

Asistenčné služby

– Pomoc v núdzi v zahraničí



V tomto asistenčnom liste sa dozviete:

1. Čo sú asistenčné služby?
2. Aký je postup pri využívaní asistenčných služieb?
3. Kto zabezpečuje asistenčné služby?
4. Aké asistenčné služby ponúkame – čo máte poistené?
5. Kde poskytujeme asistenčné služby?
6. Čo nemáte poistené?



**Zahraničie
SR**

**+421 2 58 57 22 66
0800 121 122**

24 hodín denne, 7 dní v týždni



Stiahnite si tel. číslo asistenčných služieb cez QR kód do svojho telefónu.

1. ČO SÚ ASISTENČNÉ SLUŽBY?	2. AKÝ JE POSTUP PRI VYUŽÍVANÍ ASISTENČNÝCH SLUŽIEB?	3. KTO ZABEZPEČUJE ASISTENČNÉ SLUŽBY?
Asistenčná služba poskytuje pomoc poisteným osobám v naliehavých situáciách v zahraničí. V prípade vzniku poistnej udalosti je potrebné neodkladne telefonicky kontaktovať Asistenčnú službu dostupnú 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Komunikácia prebieha v slovenskom alebo českom jazyku.	– ak sa vy alebo iná poistená osoba ocitnete v naliehavej situácii v zahraničí, zavolajte nám na telefónne číslo: +421 2 58 57 22 66 Pripravte si: – číslo poistnej zmluvy (nájdete ho na asistenčnej kartičke); – meno poistenej osoby, ktorá je v naliehavej situácii; – adresu, kde sa nachádza poistená osoba v zahraničí; – stručne opíšte vzniknutú situáciu; – uveďte telefónne číslo a e-mail, na ktorom budete zastihnuteľný.	Pomoc v zahraničí v naliehavých situáciách vám poskytne náš zahraničný zástupca – asistenčná spoločnosť Europ Assistance, s. r. o., IČO: 25287851, so sídlom Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika (ďalej len „asistenčná centrála“).

4. AKÉ ASISTENČNÉ SLUŽBY PONÚKAME – ČO MÁTE POISTENÉ?

Asistenčné služby sú služby, ktoré vám poskytujeme pri riešení naliehavých situácií na ceste v zahraničí. Využívať ich môžu všetky poistené osoby uvedené v poistnej zmluve.

Asistenčné služby vám zorganizujeme podľa toho, čo ste si dojednali v poistnej zmluve a v tomto rozsahu:

Nepretržitá pomoc v naliehavých situáciách v zahraničí		
24-hodinová služba	Na núdzových telefónnych linkách sú celoročne, 24 hodín denne k dispozícii koordinátori, ktorí majú skúsenosti s postupmi v nemocniciach a klinikách po celom svete.	
Lekárske odporúčania	– telefonické lekárske odporúčania – informácie o lekároch a nemocniciach na celom svete – dojednanie stretnutia s lekármi pre poistenú osobu – dojednanie nástupu do nemocnice pre poistenú osobu	Náklady sú kryté z poistenia liečebných nákladov.
Priama úhrada nákladov asistenčnou službou	Asistenčná služba vám odporučí zdravotnícke zariadenia na celom svete, kde v prípade potreby zabezpečí priamu úhradu nákladov, aby ste nemuseli použiť svoju vlastnú hotovosť alebo kreditnú kartu.	
Zaistenie liekov pre naliehavé prípady	Zabezpečenie nevyhnutných liekov alebo iných liečebných prípravkov, ak nie sú k dispozícii v mieste pobytu v zahraničí.	
Letecká ambulancia	Repatriácia alebo prevoz do zdravotníckeho zariadenia leteckou ambulanciou alebo pravidelnou linkou leteckej spoločnosti alebo inými vhodnými dopravnými prostriedkami v závislosti od okolností prípadu a v prípade potreby za účasti plne vybaveného lekárskeho tímu. Pri návrate bude poistená osoba v prípade potreby vhodným spôsobom prevezená do nemocnice alebo svojho domova.	
Organizácia návratu	– Návrat spolupoistenej osoby, ak musí pobyť predčasne ukončiť z dôvodu repatriácie spolucestujúceho poisteného alebo musí pobyť z dôvodu hospitalizácie poisteného predĺžiť. – Ak je poistený nepľnoletý alebo je zdravotne odkázaný na pomoc inej osoby a zostane v zahraničí z dôvodu ochorenia alebo úmrtia bez sprievodu, zorganizujeme cestu jeho blízkej osobe do miesta jeho pobytu a odtiaľ späť do bydliska.	
Organizácia cesty pre návštevu v mieste pobytu v zahraničí	Ak trvá váš nemocničný pobyt v zahraničí dlhšie ako 5 dní, zorganizujeme cestu vašej blízkej osobe do miesta nemocničného pobytu a odtiaľ späť do bydliska.	
Úmrtie poisteného v zahraničí	Organizácia repatriácie telesných pozostatkov v prípade smrti poisteného.	
Strata cestovných dokladov	Pomoc pri znovuzískaní cestovných dokladov.	Náklady hradíte vy. V prípade, že máte dojednané poistenie batožiny, uhradíme vám náklady súvisiace so zaobstaraním náhradných cestovných dokladov (t. j. občiansky preukaz alebo cestovný pas) v zahraničí v prípade poistnej udalosti.

5. KDE POSKYTUJEME ASISTENČNÉ SLUŽBY?

Asistenčné služby poskytujeme na ceste v zahraničí, podľa územného rozsahu dojednaného v poisťnej zmluve. Dostupné sú kedykoľvek počas doby trvania poistenia (24/7).

6. ČO NEMÁTE POISTENÉ?

Asistenčné služby nemôžete využiť:

- ak máte neplatnú poisťnú zmluvu;
- ak ste sa neriadili pokynmi operátorov asistenčnej centrály alebo pokynmi odborníkov asistenčných služieb.