




## PZU WOJAŻER A EKUZ

 Zakres	 PZU Wojażer	 Karta EKUZ
<b>Gdzie</b>	Polska, Europa, świat	Unia Europejska oraz Islandia, Liechtenstein, Norwegia i Szwajcaria
<b>Dla kogo</b>	Dla każdego, kto na stałe mieszka w Polsce.	Dla każdego, kto jest uprawniony do świadczeń zdrowotnych w Polsce. Uprawnione do świadczeń są: <ul style="list-style-type: none"> <li>osoby ubezpieczone (np. pracujące, na emeryturze),</li> <li>osoby nieubezpieczone, które mają prawo do leczenia na podstawie szczególnych uprawnień (np. dzieci do 18 lat, które nie mogą być zgłoszone do ubezpieczenia przez rodzica lub dziadka).</li> </ul>
<b>Kto organizuje pomoc medyczną</b>	Centrum Pomocy PZU	Posiadacz karty EKUZ
<b>Gdzie można uzyskać pomoc medyczną</b>	W publicznych i prywatnych placówkach medycznych.	Wyłącznie w placówkach, które mają umowy z odpowiednikiem polskiego NFZ.
<b>Kto pokrywa koszty usług medycznych</b>	Koszty poniesione przez ubezpieczonego pokrywa PZU (do wysokości sumy ubezpieczenia dla kosztów leczenia).	To zależy od kraju. W niektórych krajach pacjent ponosi część kosztów (współpłaci). W innych płaci sam, a następnie ubiega się o zwrot kosztów leczenia.
<b>Czy ubezpieczony ponosi część kosztów leczenia</b>	Nie, o ile koszty leczenia nie przekroczą wysokości sumy ubezpieczenia dla kosztów leczenia.	To zależy od kraju, np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>w Grecji – pokrywa 25% kosztów wizyty,</li> <li>we Włoszech – pokrywa koszty wizyty u lekarza pierwszego kontaktu do kwoty 36,15 euro.</li> </ul>
<b>Leki</b>	Zwracamy koszty wykupionych leków przepisanych przez lekarza – do wysokości sumy ubezpieczenia.	W zależności od kraju zwrot kosztów dotyczy tylko niektórych leków, np. w Portugalii należy zapłacić 5%, 31%, 61% lub 85% ceny leku.
<b>Usługi assistance</b>	Tak – szeroki zakres usług	Nie
<b>Koszty poszukiwania i ratownictwa</b>	Pokrywamy koszty poszukiwania i ratownictwa do wysokości sumy ubezpieczenia dla kosztów leczenia.	Nie
<b>Transport medyczny do Polski</b>	Tak	Nie
<b>NNW</b>	Tak	Nie
<b>OC w życiu prywatnym</b>	Tak	Nie
<b>Bagaż</b>	Tak	Nie
<b>Kontynuacja leczenia po podróży</b>	Tak	Nie

801 102 102 pzu.pl

## Jak uzyskać pomoc



Jeśli ubezpieczony przebywa za granicą i w związku z nagłym zachorowaniem, nieszczęśliwym wypadkiem lub innym zdarzeniem objętym ochroną potrzebuje pomocy albo jest cudzoziemcem i potrzebuje pomocy na terenie Polski, kontaktuje się z Centrum Pomocy PZU pod numerem **+48 22 566 55 44** (opłata zgodna z taryfą operatora).

If you are abroad and due to sudden illness, personal accident or other incident covered by the policy you need assistance, or if you are a foreigner and you need assistance in Poland, please contact PZU on **+48 22 566 55 44**.



Jeśli klient przebywa na terenie Polski i w związku z nagłym zachorowaniem, nieszczęśliwym wypadkiem lub innym zdarzeniem objętym ochroną potrzebuje pomocy, kontaktuje się z infolinią PZU pod numerem **+48 22 505 14 97**, **+48 22 566 55 55** lub **801 102 102** (opłata zgodna z taryfą operatora).

## Jak przekazać niezbędne dokumenty

Jeśli klient chce dostarczyć dokumenty, które dotyczą **szkody zgłoszonej wcześniej do Centrum Pomocy PZU**, podaje numer tego zgłoszenia:



**1 ZAxXXXXXXXXXX** (np. ZA150130000592) – numer nadawany przez Centrum Pomocy PZU:

- dokumenty wysyła na adres:  
Zespół Obsługi Szkód Turystycznych i Assistance  
ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa  
albo na adres e-mail: [refundacje\\_CAZ@pzu.pl](mailto:refundacje_CAZ@pzu.pl),



**2 SR.xxx.xxx lub RP.xxx.xxx** – numer nadawany przez Centrum Pomocy AWP Polska Sp. z o.o.:

- dokumenty wysyła na adres:  
AWP Polska Sp. z o.o.  
ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa.

Jeżeli klient nie może podać numeru szkody (bo go nie pamięta albo szkoda nie jest jeszcze zgłoszona do Centrum Pomocy PZU), dokumenty wysyła na adres:

Zespół Obsługi Szkód Turystycznych i Assistance  
ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa

albo na adres e-mail: [refundacje\\_CAZ@pzu.pl](mailto:refundacje_CAZ@pzu.pl).

Zakładem ubezpieczeń jest PZU SA. Ten materiał nie jest ofertą w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego i ma charakter wyłącznie informacyjny. Szczegółowe informacje o zakresie ubezpieczenia, w tym o wyłączeniach i ograniczeniach odpowiedzialności, znajdziesz w aktualnych ogólnych warunkach ubezpieczenia PZU Wojażer, dostępnych na [pzu.pl](http://pzu.pl), w naszych oddziałach i u naszych agentów.

801 102 102 pzu.pl  
Opłata zgodna z taryfą operatora



## Na różne przygody, na różne podróże

### PZU WOJAŻER




**Świat się zmienia, ale nadal jest zbyt piękny i ciekawy, by zatrzymać nas w domu. Bez obaw – chronimy naszych klientów, tak jak tego potrzebują i jak świat tego wymaga.** Doskonale znamy i rozumiemy obawy związane z podróżami, ale dzięki kompleksowym rozwiązaniom możemy dodać naszym klientom odwagi w realizacji podróżniczych marzeń. Zadbamy o ich spokój i bezpieczeństwo finansowe.

**W razie nagłego zachorowania lub wypadku zorganizujemy i opłacimy:**

- leczenie,
- transport medyczny do domu,
- usługi assistance (dostępne w pakiecie wybranym przez klienta).



**ZAKRES UBEZPIECZENIA PZU WOJAŻER – CO MOŻNA UBEZPIECZYĆ I JAK DZIAŁA UBEZPIECZENIE**

 UBEZPIECZENIA DOSTĘPNE W RAMACH PZU WOJAŻER	 W JAKICH SYTUACJACH	 CO ZAPEWNIAMY	O JAKIE ZDARZENIA MOŻNA ROZSZERZYĆ OCHRONĘ						
			Narciarstwo rekreacyjne	Sport wysokiego ryzyka	Sport wyczynowy	Uszkodzenie sprzętu sportowego spowodowane wypadkiem	Wykonywanie pracy fizycznej	Ubezpieczenie mienia najmowanego	
<b>Podstawowe</b>	Ubezpieczenie kosztów leczenia w razie nagłego zachorowania lub wypadku	Każdy wyjazd	<b>Organizujemy i opłacamy m.in.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>leczenie ambulatoryjne i szpitalne, transport medyczny z miejsca wypadku,</li> <li>leczenie stomatologiczne ostrych stanów zapalnych i bólowych poza granicami Polski,</li> <li>leczenie związane z ciążą i porodem do 32. tygodnia ciąży,</li> <li>naprawę albo zakup protez, okularów korekcyjnych oraz środków pomocniczych,</li> <li>komorę dekompresyjną (tylko jeśli klient wykupi dodatkową ochronę).</li> </ul> <b>Nasza ochrona działa w razie zaostrzenia lub powikłania choroby przewlekłej*.</b> Pokryjemy koszty leczenia, gdy podczas podróży choroba da o sobie znać i ubezpieczony będzie potrzebował pomocy. <b>Pokrywamy również:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>koszty leczenia w razie nagłego zachorowania na COVID-19 podczas wyjazdu.</li> </ul> <b>Przedłużymy ochronę o 48 godzin, jeżeli powrót do Polski opóźni się z powodu:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>awarii środka transportu lub wypadku w komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej,</li> <li>odwołania lub opóźnienia transportu publicznego z powodu złych warunków atmosferycznych lub strajku linii lotniczych.</li> </ul>	✓	✓	✓	✗	✓	✗
	Assistance – Pakiet Podstawowy		<b>Organizujemy i opłacamy m.in.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>transport medyczny do domu albo transport zwłok do miejsca pochówku, również w przypadku jeśli potrzeba ich zorganizowania powstała w wyniku zaostrzenia lub powikłania choroby przewlekłej,</li> <li>poszukiwanie i ratownictwo z powodu warunków pogodowych lub awarii sprzętu.</li> </ul> Zwracamy również koszty noclegu i wyżywienia w razie kwarantanny lub izolacji spowodowanej COVID-19. Organizujemy i opłacamy późniejszy powrót do domu, jeśli w wyniku kwarantanny lub izolacji klient nie może skorzystać z wcześniej zaplanowanego transportu. <b>Zapewniamy wsparcie infolinii,</b> za której pośrednictwem nasi klienci mogą m.in. umówić się na telekonsultację, otrzymać informacje przydatne przed podróżą i w jej trakcie oraz przekazać wiadomość bliskiej osobie.	✓	✓	✓	✗	✓	✗
<b>Dodatkowe</b>	Assistance – Pakiet Rozszerzony	Każdy wyjazd	<b>Zorganizujemy i opłacimy następujące usługi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>w czasie podróży w Polsce lub za granicą: zmiennika kierowcy, pomoc w razie kradzieży dokumentów – wysyłkę niezbędnych przedmiotów osobistych, zakwaterowanie na czas rekonwalescencji, wcześniejszy powrót do domu, wizytę bliskiej osoby,</li> <li>dotatkowo w czasie podróży zagraniczej: transport do wcześniej zaplanowanego celu podróży (po udzieleniu pomocy medycznej), pomoc w przekazaniu kaucji, wsparcie tłumacza, pomoc prawną. Pokryjemy również koszty związane z opóźnieniem podróży.</li> </ul>	✓	✓	✓	✗	✓	✗
	Assistance – Pakiet Rodzina	Wyjazd z osobami bliskimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorganizujemy i opłacimy transport do domu dla osoby towarzyszącej.</li> <li>Opłacimy pobyt w hotelu dla osoby towarzyszącej, jeśli ubezpieczony po zakończeniu okresu ubezpieczenia będzie nadal przebywał w szpitalu.</li> </ul>	✓	✓	✓	✗	✓	✗
	Assistance – Pakiet Dziecko/ Osoba niesamodzielna	Wyjazd z dzieckiem lub osobą niesamodzielną / wyjazd dziecka lub osoby niesamodzielnej bez opiekuna lub pod opieką osoby nieubezpieczonej	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zapewnimy opiekę nad dzieckiem lub osobą niesamodzielną, jeśli rodzic lub opiekun podczas podróży trafi do szpitala.</li> <li>Pokryjemy koszty wizyty lub noclegu dla rodzica lub opiekuna, jeśli dziecko lub osoba niesamodzielna trafi do szpitala.</li> <li>Zapewnimy korepetycje dla dziecka, jeśli po powrocie do domu nie będzie mogło uczęszczać do szkoły w wyniku zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, który wydarzył się podczas podróży.</li> </ul>	✓	✓	✓	✗	✓	✗
	Assistance – Pakiet Biznes	Wyjazd służbowy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zapewnimy takie usługi jak w ramach Pakietu Rozszerzonego. Dodatkowo, jeśli ubezpieczony nie będzie mógł wykonywać swojej pracy, zorganizujemy i opłacimy dojazd pracownika oddelegowanego na zastępstwo.</li> </ul>	✓	✓	✓	✗	✓	✗
	Assistance – Pakiet Sport	Wyjazd związany z uprawianiem sportów: • rekreacyjnie • wyczynowo • wysokiego ryzyka	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorganizujemy i opłacimy badania funkcjonalne, motoryczne i wydolnościowe dla osób, które uprawiają sporty wyczynowe.</li> <li>Pokryjemy koszty: naprawy zniszczonego sprzętu sportowego (lub wynajmu zastępczego), niewykorzystanego skipassu, a także zakwaterowania w razie zejścia lawiny. Zwrotimy pieniądze w razie zamknięcia tras zjazdowych.</li> <li>Udzielimy informacji turystyczno-sportowo-rekreacyjnych.</li> </ul>	✓	✓	✓	✗	✓	✗
	Assistance – Pakiet Rowerzysta	Wyjazd rowerowy – wyłącznie na terenie Polski albo Europy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pokryjemy koszty transportu osoby ubezpieczonej i zniszczonego roweru do następnego etapu podróży albo do domu.</li> <li>Pokryjemy koszty naprawy roweru lub wypożyczenia innego.</li> </ul>	✓	✓	✓	✗	✓	✗
	Ubezpieczenie rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku	Wyjazd organizowany przez biuro podróży albo samodzielnie	Jeżeli klient wykupi wyjazd w biurze podróży albo jeśli sam zorganizował podróż i zakwaterowanie, a z powodu choroby lub innego zdarzenia losowego (wymienionego w OWU) musi: <ul style="list-style-type: none"> <li>zrezygnować z wyjazdu – pokryjemy koszty tej rezygnacji i anulowania biletu,</li> <li>przerwać wyjazd i wcześniej wrócić do kraju – zorganizujemy i opłacimy powrót, jeśli organizator wyjazdu określił w umowie koszt powrotu lub rezygnacji.</li> </ul> <b>Ochrona obejmuje również nagłe zachorowanie oraz skierowanie decyzją administracyjną na kwarantannę lub izolację z powodu COVID-19.</b> <b>WAŻNE!</b> Klient może kupić to ubezpieczenie w ciągu 3 dni roboczych od daty zakupu wyjazdu. Może je kupić osobno – niezależnie od ubezpieczeń podstawowych.	✗	✗	✗	✗	✗	✗
	Ubezpieczenie bagażu podróжного	Każdy wyjazd	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyplacimy pieniądze za bagaż (z całą jego zawartością), który został uszkodzony, zniszczony lub utracony w wyniku zdarzenia losowego, nieszczęśliwego wypadku, kradzieży z włamaniem lub nagłej choroby.</li> <li>Zwrócimy koszty zakupu przyborów toaletowych, odzieży (przedmiotów pierwszej potrzeby), jeśli Twój bagaż opóźni się co najmniej 24 godziny.</li> </ul> <b>WAŻNE!</b> Ochroną obejmujemy także przenośny sprzęt elektroniczny. Nie odpowiadamy za uszkodzenie samej walizki podczas transportu, np. pęknięcia, wgniecenia lub inne uszkodzenia, takie jak urwane kółko, rączkę czy zamek. Za takie uszkodzenia odpowiedzialność ponosi przewoźnik.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
	Kontynuacja leczenia w Polsce	Każdy wyjazd poza terytorium Polski	Po powrocie do Polski zorganizujemy i opłacimy leczenie w prywatnych placówkach medycznych – w razie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania również w postaci zaostrzenia lub powikłania choroby przewlekłej z granicą. Możemy zapewnić konsultacje lekarskie i badania diagnostyczne, pokrycie kosztów planowanej operacji chirurgicznej oraz zabiegów rehabilitacyjnych (w razie nieszczęśliwego wypadku) czy transport medyczny związany z operacją.	✓	✓	✓	✗	✓	✗
	Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)	Każdy wyjazd	<b>Wyplacimy świadczenie:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>za trwały uszczerbek na zdrowiu (procent sumy ubezpieczenia równy procentowi poniesionego uszczerbku),</li> <li>w razie śmierci ubezpieczonego (100% sumy ubezpieczenia).</li> </ul>	✓	✓	✓	✗	✓	✗
Ubezpieczenie OC osób fizycznych w życiu prywatnym	Każdy wyjazd	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyplacimy odszkodowanie innej osobie, jeśli ubezpieczony, jego podopieczny lub zwierzę, podczas podróży nieumyślnie doprowadzi do utraty zdrowia lub życia innej osoby lub zniszczy jej własność.</li> <li>Poniesiemy odpowiedzialność za szkody spowodowane posiadaniem, kierowaniem, używaniem lub uruchamianiem urządzeń transportu osobistego (np. hulajnogę).</li> </ul>	✓	✓	✓	✓	✗	✓	

\* Choroba przewlekła – to choroba zdiagnozowana przed zawarciem umowy ubezpieczenia, o długotrwałym przebiegu, zwykle trwa miesiącami lub latami, na którą ubezpieczony chorował w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. Odpowiadamy również za zaostrzenie choroby przewlekłej lub powikłanie po zabiegu w ramach chirurgii jednego dnia, który został wykonany w ciągu 30 dni przed zawarciem umowy.  
 Uwaga: Rozszerzenie nie obejmuje kosztów podstawowego leczenia choroby przewlekłej i leczenia zalecanego po hospitalizacji.





### Kogo chroni ubezpieczenie PZU Wojażer

Osoby, które podróżują m.in. w celach turystycznych, naukowych, związanych z pracą lub uprawianiem sportów.

### Ile trwa ochrona

Ochrona trwa od momentu rozpoczęcia podróży, czyli od wyjścia z domu (bezpośrednia droga), do momentu (pośredniego) powrotu do domu.

### Kogo i gdzie chroni ubezpieczenie

Ubezpieczony	Wojażer Polska	Wojażer Europa/ Świat
Polak lub cudzoziemiec, który mieszka na stałe w Polsce	wypoczynek zorganizowany	wyjazd w każdym celu
Polak – rezydent za granicą	wypoczynek zorganizowany	wyjazd w każdym celu (z klauzulą ubezpieczenia rezydenta)
Polak lub cudzoziemiec, który nie mieszka na stałe w Polsce	przyjazd w każdym celu	nie dotyczy
Cudzoziemiec – rezydent w Polsce	przyjazd w każdym celu (z klauzulą rezydenta)	nie dotyczy

**Rezydent** – osoba, która przebywa czasowo w kraju innym niż kraj stałego zamieszkania dłużej niż 3 miesiące, przy czym jest to pobyt nieprzerwany (przerwy w pobycie nieprzerwanym nie mogą trwać dłużej niż 2 tygodnie każda). W kraju tym musi koncentrować się życie zawodowe lub osobiste tej osoby. Kraj, do którego klient został oddelegowany do pracy lub w którym się kształci **nie** jest krajem rezydencji. Jeśli klient wyjeżdża, aby pracować (został oddelegowany) albo się kształcić, musi to potwierdzić stosownym dokumentem (skanem indeksu, oddelegowania itp.).

### Jak ubezpieczyć rezydenta

Zakres	Kiedy
Koszty leczenia + assistance	jeśli przebywał w Polsce lub za granicą dłużej niż 3 miesiące

### Jakie formy może mieć zorganizowany wypoczynek

- Wszelkie formy wypoczynku, które mają swojego organizatora, np.: wycieczki, wczasy, kolonie, obozy młodzieżowe (w tym również językowe, ale z wyłączeniem kondycyjnych obozów sportowych).
- Zielone szkoły itp.
- Imprezy integracyjne.
- Samodzielnie zorganizowany pobyt wypoczynkowy potwierdzony umową, rezerwacją lub dowodem opłaty w hotelu, pensjonacie, domu wczasowym, apartamencie wakacyjnym, ośrodku SPA lub innym miejscu.

### Jak ubezpieczyć wyjazd niezorganizowany na terenie Polski

Możesz zaproponować klientowi krótkoterminowe ubezpieczenia:

- PZU NNW,
- PZU OC – zależnie od potrzeb klienta (np. wyjazd na narty).

### Jakie są strefy terytorialne w ubezpieczeniu PZU Wojażer

- **Polska**
- **Europa** – wszystkie kraje europejskie, kraje basenu Morza Śródziemnego, europejska część Rosji
- **świat**

Ubezpieczenie PZU Wojażer obejmuje również strefę Schengen. Polisa Schengen dotyczy wyłącznie osób, które przyjeżdżają do Polski, a nie jedynie przez nią przejeżdżają. Ochrona obejmuje Polskę i Europę.

### Które kraje wchodzą w skład Europy zgodnie z OWU

Zgodnie z ogólnymi warunkami ubezpieczenia (OWU) Europa to wszystkie kraje Europy, europejska część Rosji, Wyspy Kanaryjskie i kraje basenu Morza Śródziemnego: Algieria, Maroko, Egipt, Syria, Liban, Izrael, Libia, Tunezja, Turcja, Cypr oraz Strefa Gazy.

### Kiedy klient nie może wykupić ubezpieczenia PZU Wojażer

- Gdy krajem docelowym podróży jest kraj stałego zamieszkania lub w wyniku tej podróży ma stać się dla klienta krajem stałego zamieszkania. Wyjątek stanowią Polacy i cudzoziemcy, dla których Polska jest krajem stałego zamieszkania i którzy wyjeżdżają w Polskę na zorganizowany wypoczynek.
- Gdy krajem docelowym podróży jest kraj rezydencji ubezpieczonego, chyba że włączona została klauzula ubezpieczenia rezydenta.
- Gdy celem podróży jest planowe leczenie lub diagnostyka.

**Uwaga:** Gdy ze względów zdrowotnych istnieją przeciwwskazania do odbycia podróży, umowa obejmuje wyłącznie koszty leczenia i koszty usług assistance z tytułu wypadków ubezpieczeniowych, których zajście nie miało związku z tymi przeciwwskazaniami.

### Kiedy polecić klientowi ubezpieczenie NNW zamiast PZU Wojażer

- Kiedy planuje jedno- albo dwudniowy wyjazd na terenie Polski.
- Kiedy wyjeżdża do sanatorium w kraju lub za granicą.

**Uwaga:**

**Ubezpieczenie wyjazdu na półkolonie oferujemy wyłącznie w zakresie NNW.**

### Jak sprawdzić, czy kraj jest krajem stałego zamieszkania, czy rezydencji

- Kraj stałego zamieszkania** to miejsce, w którym:
- koncentruje się życie zawodowe lub osobiste klienta i gdzie znajduje się jego dom albo
  - klient przebywa z zamiarem stałego pobytu, chociaż nie ma obywatelstwa tego kraju.





**Kraj rezydencji** to miejsce, w którym:

- klient przebywa czasowo (z powodu pracy czy z wizytą u bliskich) dłużej niż 3 miesiące i gdzie w tym czasie koncentruje się jego życie zawodowe lub osobiste, nie zamierza jednak w nim zostać na stałe.

### Przykłady

- 1 Kraj stałego zamieszkania** – Polska dla cudzoziemca, który poślubił Polkę, mieszka w Polsce i zamierza pozostać tu na stałe, tu pracuje i tu jest jego dom.
- 2 Kraj rezydencji** – Wielka Brytania dla emerytki, która ma obywatelstwo polskie, pobiera w Polsce emeryturę i tu ma dom, ale mieszka dłużej niż 3 miesiące w Wielkiej Brytanii, gdzie opiekuje się wnukami. Zamierza jednak wrócić do Polski (jej pobyt ma więc charakter czasowy).

### Jak wykupić ubezpieczenie PZU Wojażer

-  przez internet na [moje.pzu.pl](http://moje.pzu.pl) lub w aplikacji mobilnej mojePZU (pobierz ją z App Store lub Google Play)
-  u agenta
-  w oddziale
-  na infolinii pod numerem **801 102 102** (opłata zgodna z taryfą operatora)







### Jak zgłosić zdarzenie objęte ubezpieczeniem PZU Wojażer

ŚWIADCZENIE	PODRÓŻ ZAGRANICZNA	PODRÓŻ KRAJOWA
Organizacja pomocy medycznej oraz assistance	Centrum Pomocy PZU: +48 22 566 55 44	Infolinia PZU: 801 102 102 lub +48 22 505 14 97
Zwrot kosztów, wypłata świadczeń i odszkodowań, zgłoszenie szkód w bagażu, NNW, OC, ubezpieczenia rezygnacji z podróży	Infolinia PZU: +48 22 505 14 97, +48 22 566 55 55 lub 801 102 102	Dla obcokrajowca w Polsce – Centrum Pomocy PZU: +48 22 566 55 44

Opłata zgodna z taryfą operatora.

### Najczęściej zadawane pytania – FAQ

#### NA CZYM POLEGA ORGANIZACJA POMOCY MEDYCZNEJ?

Organizujemy wizytę w placówce medycznej najbliższej miejsca pobytu ubezpieczonego i przesyłamy gwarancję pokrycia kosztów.

#### DLACZEGO CZASAMI TRZEBA ZAPŁAĆ ZA LECZENIE?

Niektóre placówki nie przyjmują gwarancji płatności, lecz wymagają opłaty gotówką. Inne z kolei przyjmują gwarancje płatności, ale powyżej określonej kwoty (np. dopiero powyżej 180 euro). W takiej sytuacji za usługę płaci klient, a następnie zwracamy mu koszty.

#### DLACZEGO PLACÓWKA PYTA O KARTĘ EKUZ, MIMO ŻE KLIENT MA UBEZPIECZENIE PZU WOJAŻER?

Niektóre publiczne placówki medyczne na terenie Unii Europejskiej wolą przyjąć pacjenta w ramach ubezpieczenia zdrowotnego ważnego na terenie krajów Unii Europejskiej (EKUZ) niż w ramach ubezpieczenia prywatnego. Nie oznacza to jednak, że placówka nie zaakceptuje ubezpieczenia PZU Wojażer. Pytanie o EKUZ należy potraktować jako alternatywę.

#### DLACZEGO ZAWSZE NALEŻY NAJPIERW ZADZWONIĆ DO CENTRUM POMOCY PZU? CZY OKAZANIE POLISY PZU WOJAŻER NIE WYSTARCZY?

- Ubezpieczenie turystyczne nie zastępuje ubezpieczenia zdrowotnego i nie obejmuje wszystkich zdarzeń – lista wyłączeń odpowiedzialności znajduje się w OWU.
- Placówka medyczna nie musi znać ani akceptować zasad ubezpieczeń turystycznych i ubezpieczycieli z innych krajów.

#### CZY UBEZPIECZENIE GWARANTUJE ORGANIZACJĘ POMOCY NA TERENIE CAŁEGO ŚWIATA?

Tak, o ile zakres polisy obejmuje cały świat. Pomoc medyczna będzie udzielona zgodnie ze standardami opieki i zasadami odpłatności za leczenie, które obowiązują w danym miejscu. Jeśli do zdarzenia ubezpieczeniowego doszło w odległym czy egzotycznym kraju, to pomoc będzie organizowana zgodnie ze standardami i zasadami, jakie tam obowiązują. Oczywiście opieka medyczna zostanie dostosowana do stanu zdrowia ubezpieczonego.

### PRZYKŁADY – FAKTYCZNIE PONIESIONE KOSZTY USŁUG MEDYCZNYCH W WYBRANYCH KRAJACH



Źródło: dane własne PZU.