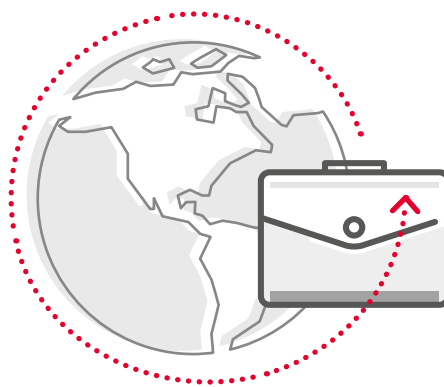


Szanowni Państwo,

informujemy, że ubezpieczenia podróżne (w tym Hestia Biznes & Podróż), mimo dynamicznie zmieniającej się sytuacji, nieprzerwanie zapewniają ochronę i pomoc klientom ERGO Hestii, a wszystkie zobowiązania wynikające z zawartych umów ubezpieczenia są realizowane.



ERGO Hestia oraz jej partnerzy w procesach obsługowych w ramach ubezpieczeń podróżnych dokładają wszelkich starań, aby jak najlepiej dostosować się do wyzwań stawianych przez sytuację w poszczególnych regionach Europy i świata. Szczegóły znajdą Państwo poniżej.



### Sytuacja poza granicami Polski

**Nie odnotowujemy żadnych spadków efektywności w obsłudze telefonicznej.**

W zakresie telefonów dotyczących organizacji lotów do Polski, w związku z wprowadzonymi ograniczeniami w ruchu lotniczym, w pierwszej kolejności odsyłamy klientów na stronę rządową „Bilet do Domu”, ponieważ zakres ubezpieczenia nie obejmuje przejęcia kosztów transportu w takiej sytuacji. Jednocześnie nasze Centrum Alarmowe pomaga w organizacji tego rodzaju lotu.

W sytuacji braku możliwości przeprowadzenia repatriacji do kraju, przedłużamy hospitalizację lub zapewniamy dłuższy pobyt klientów w kraju zdarzenia.

Ze względu na zaostrzony reżim w wybranych placówkach medycznych (szczególnie w krajach najbardziej dotkniętych pandemią), zalecamy stosowanie telekonsultacji i wideokonsultacji medycznych wszędzie, gdzie jest możliwe. Można je przeprowadzić zarówno z lekarzem w Polsce, jak i lekarzem w kraju zdarzenia przy aktywnym uczestnictwie Centrum Alarmowego (organizacja i tłumaczenie) – szczególnie przy braku możliwości wystawienia recepty transgranicznej przez lekarza z Polski.

Dostępność lekarzy realizujących usługi na odległość nie jest w tej chwili zagrożona.

W związku z zaleceniem Krajowej Izby Fizjoterapeutów z 17.03.2020 r. ograniczane lub odwoływane są niektóre planowane usługi rehabilitacji.

Wszelkie usługi uzupełniające w ramach Pomocy Assistance (organizacja noclegu, pobyt osób towarzyszących, tłumaczenia, organizacja transportu, próba organizacji wizyt bezkosztowych w placówkach medycznych), likwidacja szkód w postaci refundacji kosztów poniesionych przez klienta (za usługi medyczne, transport, zakup leków), a także likwidacja szkód z pozostałych ryzyk wchodzących w skład ubezpieczeń podróżnych (ryzyka NNW, OC, bagaż) odbywają się w standardowym i niezagrażonym trybie.



Informujemy także, że partnerzy ERGO Hestii zostali zobowiązani do stosowania wszelkich dostępnych środków zmniejszających ryzyko rozprzestrzeniania się wirusa SARS-CoV-2, a klienci – w trosce o wspólne bezpieczeństwo – proszeni są o szczególną ostrożność, w tym m.in. ograniczenie bezpośrednich form kontaktu z usługodawcą.

Sytuacja jest stabilna i brak jest aktualnie przesłanek wskazujących na jej istotne pogorszenie w przyszłości. Sposób obsługi klientów jest na bieżąco dopasowywany do okoliczności. Zrobimy co tylko możliwe, aby zachować zarówno komfort, jak i bezpieczeństwo naszych klientów.