

GuardMe Guida per lo studente

La tua guida all'assistenza
d'emergenza, ai sinistri,
ai rimborsi e ai reclami.

Guida per lo Studente v3.1
Aggiornato: giugno 2026

Cosa contiene questa guida

Questa guida tratta le quattro situazioni in cui è più probabile che tu abbia bisogno di aiuto durante il tuo periodo all'estero. Tienila a portata di mano.

- **Sezione 1.** Assistenza Medica d'Emergenza
- **Sezione 2.** Come presentare un sinistro
- **Sezione 3.** Cancellazioni e rimborsi
- **Sezione 4.** Cosa fare se qualcosa va storto

Indice: cosa troverai

Introduzione: **come utilizzare questa guida**

Situazioni mediche: **cosa fare (scheda di riferimento rapido)**

Sezione 1. Assistenza Medica d'Emergenza

- 1.1 Quando devo chiamare la linea di emergenza?
- 1.2 Quali informazioni devo avere pronte prima di chiamare?
- 1.3 Cosa succede quando chiamo la linea di emergenza?
- 1.4 Cosa succede se non posso chiamare prima di ricevere le cure?
- 1.5 Quali tipi di cure o decisioni richiedono un'autorizzazione preventiva?
- 1.6 Qualcuno parlerà la mia lingua?
- 1.7 Chiamare la linea di emergenza garantisce la copertura delle mie cure?
- 1.8 Cosa succede se pago in anticipo le spese mediche?

Sezione 2. Come presentare un sinistro

- 2.1 Cosa succede dopo aver presentato il mio sinistro?
- 2.2 Devo fare qualcosa in questo momento?
- 2.3 Quanto tempo richiede la revisione del sinistro?
- 2.4 Come saprò cosa sta succedendo con il mio sinistro?
- 2.5 Come presento il mio sinistro?
- 2.6 Qualcuno può presentare un sinistro per me?

Sezione 3. Cancellazioni e rimborsi

- 3.1 Quando si applica un rimborso?
- 3.2 Come viene calcolato l'importo del rimborso?
- 3.3 Come verrà pagato il rimborso?
- 3.4 Quanto tempo ci vuole per ricevere il rimborso?
- 3.5 Riceverò una conferma del rimborso?

Sezione 4. Cosa fare se qualcosa va storto

- 4.1 Cosa succede se non capisco o non sono d'accordo con una decisione?
- 4.2 Chi devo contattare se ho bisogno di aiuto o di un aggiornamento?

Introduzione: come utilizzare questa guida

Che tu ti stia preparando per il tuo periodo all'estero o che tu stia affrontando un imprevisto, questa guida ti dice esattamente cosa fare, cosa faremo noi e cosa aspettarti. Tienila a portata di mano.

**SE HAI BISOGNO DI ASSISTENZA MEDICA D'EMERGENZA ADESSO,
VAI DIRETTAMENTE ALLA SEZIONE 1**

Cosa portare con te

Tieni con te la polizza per tutto il tuo periodo all'estero. Salvalo sul telefono o stampane una copia. Contiene tutto ciò di cui avrai bisogno in caso di necessità:

- Il tuo numero di polizza.
- Il numero della linea di emergenza: **+39 378 030 0688**.
- I tuoi massimali di copertura specifici della tua polizza.

Se la tua domanda non trova risposta qui

Se hai una domanda che questa guida non tratta, il nostro team sinistri è a disposizione in qualsiasi momento inviando un'email a:



guardme@claimsorted.com

Vedi la **Sezione 4.2** per altri modi per contattarci.

Situazioni mediche: cosa fare

Cosa fare se hai bisogno di cure mediche: indicazioni complete nella Sezione 1

Scenario A: nessun ricovero ospedaliero

STEP
1

Chiama prima la linea di emergenza

Quando possibile, chiamaci prima di organizzare le cure. Potremmo essere in grado di organizzare il pagamento diretto con la clinica o il medico, in modo che tu non debba pagare in anticipo. Chiama il numero **+39 378 030 0688**. Siamo disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

STEP
2

Conserva tutta la documentazione

Referti medici, fatture e ricevute: ti serviranno per il tuo sinistro.

STEP
3

Presenta il tuo sinistro online

Se hai pagato tu stesso le cure, vai su guardme.claimsorted.com, carica i tuoi documenti e fornisci i tuoi dati bancari.

Scenario B: ricovero ospedaliero

STEP
1

Contattaci entro 24 ore dal ricovero

Chiama il numero **+39 378 030 0688** così possiamo coordinare le cure, confermare la copertura e organizzare il pagamento diretto.

STEP
2

Conserva tutta la documentazione

Referti medici, fatture e ricevute: ti serviranno per il tuo sinistro.



Per le visite non urgenti dal medico, non è necessaria un'autorizzazione preventiva. Basta consultare un medico, conservare tutta la documentazione e richiedere il rimborso su guardme.claimsorted.com. Salva il numero della **linea di emergenza** sul tuo telefono prima di partire.

Sezione 1.

Assistenza Medica d'Emergenza

La linea di emergenza di **GuardMe +39 378 030 0688** è a tua disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ovunque tu sia nel mondo. Ti mette in contatto con professionisti medici che possono aiutarti a ottenere le cure giuste, coordinare il tuo trattamento e organizzare i pagamenti, qualunque sia la situazione.

1.1 Quando devo chiamare la linea di emergenza?

Chiama il prima possibile se:

- Hai un'emergenza medica o un infortunio grave.
- Sei stato ricoverato in ospedale o pensi di doverlo essere.
- Non sei sicuro di dove andare per ricevere cure mediche.
- Devi interrompere anticipatamente il tuo viaggio per motivi medici (questo si chiama interruzione del viaggio).



IMPORTANTE: chiama prima di organizzare le cure, quando possibile. Questo ci aiuta a capire la tua situazione, confermare la tua copertura e organizzare il pagamento diretto in modo che tu non debba pagare in anticipo

Se hai già ricevuto le cure e non hai potuto chiamare prima, vedi la **Sezione 1.4**.

1.2 Quali informazioni devo avere pronte prima di chiamare?

Avere questi dati pronti ci aiuta ad agire rapidamente. Non preoccuparti se non hai tutto: chiama e basta, troveremo insieme una soluzione.

- Il tuo nome completo (come indicato sulla tua polizza).
- Il tuo numero di polizza.
- La tua data di nascita.
- Dove ti trovi in questo momento (paese, città o nome dell'ospedale, se lo conosci).
- Un numero di telefono a cui possiamo richiamarti.
- Il tuo indirizzo email.
- Una breve descrizione di ciò che sta accadendo o di come ti senti.

1.3 Cosa succede quando chiamo la linea di emergenza?

Una volta chiamato, il processo segue generalmente questi passaggi. Siamo con te in ogni fase.

1. Verifica dell'identità e della polizza

Confermeremo la tua identità utilizzando i tuoi dati personali e il numero di polizza e verificheremo che la tua polizza sia attiva.

2. Valutazione medica

Ti chiederemo informazioni sui tuoi sintomi o sul tuo infortunio. Un medico potrà valutare l'urgenza della

tua situazione e potremmo parlare direttamente con il medico o l'ospedale che si prende cura di te.

3. Orientamento e coordinamento delle cure

A seconda della tua situazione, potremmo:

- Consigliarti la struttura medica migliore o più vicina alle tue esigenze.
- Aiutarti a organizzare un appuntamento, un ricovero ospedaliero o una visita video con un medico (a volte chiamata telemedicina). Se serve, il medico potrà anche rilasciare una prescrizione.
- Confermare se il tuo trattamento è coperto dalla tua polizza.

4. Pagamento diretto

Se la tua polizza lo prevede, possiamo organizzare il pagamento diretto con l'ospedale, così non devi pagare tu in anticipo. Questo si chiama anche garanzia di pagamento. La possibilità di pagamento diretto dipende da:

- Se il trattamento è coperto dalla tua polizza.
- I massimali di copertura della tua polizza.
- Cosa richiede l'ospedale.

Se un ospedale ti invia una fattura anziché inviarla a noi, inoltrala a **guardme@claimsorted.com** indicando il tuo numero di sinistro. Se non hai ancora registrato il tuo sinistro, puoi farlo su **guardme.claimsorted.com**.



5. Assistenza continua e follow-up

Resteremo in contatto durante il tuo trattamento e potremo:

- Verificare come stai procedendo.
- Organizzare visite specialistiche o cure di follow-up.
- Aiutarti con la pianificazione delle dimissioni o con il proseguimento del viaggio, se necessario.
- Organizzare il rimpatrio (aiutarti a tornare a casa) se le tue condizioni lo rendono necessario.



IMPORTANTE: la tua polizza ti copre mentre sei all'estero. Non è prevista alcuna copertura una volta rientrato nel tuo paese d'origine, incluso per eventuali cure di follow-up relative a trattamenti iniziati all'estero. Se stai ricevendo cure continuative, assicurati di organizzare il necessario follow-up prima di rientrare a casa

1.4 Cosa succede se non posso chiamare prima di ricevere le cure?

Se hai bisogno di cure mediche urgenti, fatti curare prima di tutto. Non chiamare prima delle cure non significa automaticamente perdere la copertura, ma dovresti chiamare la linea di emergenza il prima possibile dopo, oppure chiedere a qualcuno di chiamare per tuo conto.

Mentre sei in cura o non appena puoi:

- Conserva tutti i referti medici, le fatture e le ricevute. Ti serviranno per il tuo sinistro.
- Chiama la linea di emergenza o chiedi a un amico, un familiare o al personale ospedaliero di chiamare per te.

*Se hai pagato tu stesso le cure, vedi la **Sezione 2.5** per sapere come presentare il tuo sinistro.*

1.5 Quali tipi di cure o decisioni richiedono un'autorizzazione preventiva?

Prima di procedere con una qualsiasi delle seguenti situazioni, contatta prima la linea di emergenza:

- Visite video con un medico (telemedicina).
- Ricoveri ospedalieri.
- Interventi chirurgici.
- Cure specialistiche.
- Risonanze magnetiche, TAC o altri esami diagnostici per immagini.
- Evacuazione medica o rimpatrio (essere trasportati a casa per motivi medici).
- Interruzione del viaggio (interrompere il viaggio anticipatamente per motivi medici).



ATTENZIONE: se hai bisogno di cure d'emergenza e non puoi chiamare prima, fatti curare e chiamaci il prima possibile dopo (vedi 1.4). Per tutto il resto, chiama sempre prima di procedere. In caso contrario, ciò potrebbe influire sul tuo sinistro

1.6 Qualcuno parlerà la mia lingua?

Garantiamo assistenza in **inglese, spagnolo, italiano e tedesco**. Se la tua lingua madre è diversa, faremo del nostro meglio per aiutarti: chiama la linea di emergenza e troveremo insieme il modo migliore per comunicare con te.

Possiamo aiutarti anche se hai difficoltà a comunicare con i tuoi medici o con l'ospedale. Se c'è una barriera linguistica tra te e il tuo team medico, faccelo sapere quando chiami e ti aiuteremo a superarla.

1.7 Chiamare la linea di emergenza garantisce la copertura delle mie cure?

No, ma resta comunque la cosa più importante che tu possa fare. Chiamare la linea di emergenza:

- Aiuta a garantire che le tue cure siano coordinate.
- Ci permette di verificare se il tuo trattamento è coperto dalla tua polizza.
- Rende più probabile che possiamo organizzare il pagamento diretto, in modo che tu non debba pagare in anticipo.

Ogni sinistro viene valutato caso per caso, in base ai termini, ai massimali e alle esclusioni della tua polizza. La tua polizza indica cosa è coperto: se hai dubbi, chiamaci e verificheremo per te.



CONDIZIONI PREESISTENTI: potresti non essere coperto per condizioni mediche preesistenti. Alcune condizioni dichiarate potrebbero essere coperte: consulta la sezione intitolata "**Condizioni Importanti Relative alla Salute**" nelle condizioni di polizza per maggiori dettagli. Se hai una condizione su cui hai dei dubbi, contattaci prima di partire e potremo verificare cosa è coperto

1.8 Cosa succede se pago in anticipo le spese mediche?

Se hai pagato tu stesso le cure, ecco cosa fare:

- Conserva tutta la documentazione medica: referti, fatture e ricevute. Ti serviranno per supportare il tuo sinistro.
- Presenta il tuo sinistro su guardme.claimsorted.com il prima possibile. Vedi la **Sezione 2.5** per sapere come presentarlo.

*Vedi la **Sezione 2** per sapere cosa succede dopo aver presentato il tuo sinistro.*

Sezione 2.

Come presentare un sinistro

Questa sezione tratta cosa succede dopo aver presentato un sinistro e come ti supportiamo durante il processo.

Un sinistro è quando ci chiedi di rimborsarti per qualcosa che hai pagato in anticipo, più spesso spese mediche ma anche costi di cancellazione prima della partenza o altre situazioni coperte. Il processo è lo stesso, sia che tu stia chiedendo il rimborso di spese mediche sia che tu stia chiedendo un rimborso per un altro motivo coperto dalla tua polizza. Non è necessario chiamarci: tutto viene gestito online su guardme.claimsorted.com.

Vedi la Sezione 2.5 per sapere come presentarlo.

2.1 Cosa succede dopo aver presentato il mio sinistro?

Una volta presentato il tuo sinistro su guardme.claimsorted.com, ti invieremo un'email di conferma con il tuo numero di sinistro entro 1 giorno lavorativo.

Successivamente, il nostro team sinistri esaminerà il tuo sinistro e i documenti forniti. Se avremo bisogno di altro, ti contatteremo via email o telefono e ti faremo sapere esattamente cosa serve. Se tutto è in ordine, procederemo direttamente con la valutazione del tuo sinistro.

Vedi la Sezione 2.3 per sapere quanto tempo richiede solitamente la revisione.

2.2 Devo fare qualcosa in questo momento?

Nella maggior parte dei casi, no. Una volta presentato il tuo sinistro, ce ne occuperemo noi. Detto questo, ti conviene tenere a portata di mano i documenti che potrebbero servirci: referti medici, fatture, ricevute o qualsiasi altra corrispondenza legata al tuo sinistro. Se ci servirà qualcosa, te lo diremo esattamente.

2.3 Quanto tempo richiede la revisione del sinistro?

Una volta che avremo tutto il necessario, di solito prendiamo una decisione entro 3 giorni lavorativi. Se il tuo sinistro è più complesso o siamo in attesa di documenti, potrebbe richiedere un po' più di tempo. In questo caso, ti contatteremo entro 5 giorni lavorativi per spiegarti cosa manca ancora e a che punto siamo.

2.4 Come saprò cosa sta succedendo con il mio sinistro?

Non devi contattarci tu per avere aggiornamenti: pensiamo noi a tenerti informato. Ti invieremo un'email a ogni fase:

- Quando avremo ricevuto il tuo sinistro e sarà in fase di revisione.
- Se avremo bisogno di altro da parte tua.
- Quando avremo raggiunto una decisione.

La nostra email di decisione spiegherà chiaramente l'esito, inclusi i passaggi successivi e, se previsto, l'importo del rimborso e le modalità di pagamento. Se hai domande in qualsiasi momento, puoi contattarci all'indirizzo guardme@claimsorted.com.



2.5 Come presento il mio sinistro?

Il modo più rapido e sicuro per presentare il tuo sinistro è tramite il nostro portale online:



guardme.claimsorted.com

Il portale ti consente di caricare i tuoi documenti e inserire i tuoi dati in modo sicuro. Una volta inviato, riceverai un'email di conferma con il tuo numero di sinistro entro 1 giorno lavorativo.

Se non riesci ad accedere al portale, puoi chiamare il numero **+39 378 030 0688** indicato sulla tua polizza e un membro del nostro team ti assisterà. Tieni presente che dare i tuoi dati personali e medici per telefono è meno sicuro che farlo tramite il portale, quindi ti consigliamo di usare la modalità online quando puoi.

2.6 Qualcuno può presentare un sinistro per me?

Sì. Se non sei in grado di presentare il tuo sinistro personalmente, chiunque può farlo per tuo conto, incluso un amico, un familiare, un insegnante o un rappresentante della scuola. Avranno bisogno di:

- I dettagli della tua polizza e le informazioni relative al sinistro.
- Il tuo consenso, o il consenso di un genitore o tutore se sei minorenne.

Possono presentare il sinistro tramite il portale su guardme.claimsorted.com o chiamando il numero **+39 378 030 0688** indicato sulla tua polizza.

Sezione 3.

Cancellazioni e rimborsi

Questa sezione tratta quando potresti ricevere un rimborso, come calcoliamo l'importo e come ti verrà versato il denaro.

3.1 Quando si applica un rimborso?

Un rimborso può essere applicato se il tuo sinistro viene approvato e la tua polizza copre il motivo della tua richiesta. Le situazioni più comuni includono l'interruzione del viaggio (interrompere il viaggio anticipatamente per motivi medici), la cancellazione prima della partenza o altre interruzioni coperte del tuo corso o soggiorno.

La tua polizza indica esattamente cosa è coperto. Una volta esaminato il tuo sinistro, confermeremo se si applica un rimborso e, in tal caso, quanto riceverai.

3.2 Come viene calcolato l'importo del rimborso?

Se approviamo il tuo rimborso, l'importo dipende dai termini della tua polizza e da cosa stai richiedendo. In alcuni casi sarà un rimborso completo.

Per le richieste di interruzione del viaggio (interrompere il viaggio anticipatamente per motivi medici), il rimborso viene calcolato a partire dal giorno del tuo rientro a casa. Se sei stato ricoverato in ospedale come paziente, viene calcolato a partire dal giorno del ricovero, ma solo se sei stato ricoverato per almeno 48 ore.

Ti spiegheremo sempre come abbiamo calcolato l'importo, compresi eventuali limiti.

3.3 Come verrà pagato il rimborso?

Pagheremo il tuo rimborso tramite bonifico bancario sul conto che fornirai al momento della presentazione del sinistro. Assicurati che i tuoi dati bancari siano corretti al momento dell'invio: è così che ti faremo arrivare il denaro.

3.4 Quanto tempo ci vuole per ricevere il rimborso?

Una volta approvato il rimborso, lo riceverai solitamente entro 10 giorni lavorativi. Questo tempo consente alla tua banca di elaborare il bonifico. Ti faremo sapere non appena lo avremo inviato.

3.5 Riceverò una conferma del rimborso?

Sì. Ti invieremo un'email per confermare l'importo del rimborso e farti sapere quando è stato elaborato. Una volta ricevuta quell'email, non dovrai fare altro.

Se non hai ricevuto il tuo rimborso entro 10 giorni lavorativi dalla nostra email di conferma, contattaci all'indirizzo guardme@claimsorted.com e verificheremo la situazione.



Sezione 4.

Cosa fare se qualcosa va storto

Questa sezione tratta cosa fare se hai dubbi su una decisione, come presentare un reclamo formale e come contattarci in qualsiasi momento.

4.1 Cosa succede se non capisco o non sono d'accordo con una decisione?

Se hai domande su una decisione, contattaci innanzitutto. Saremo felici di spiegarti come siamo arrivati a quella decisione e di rispondere a qualsiasi dubbio tu abbia.



guardme@claimsorted.com

Ti risponderemo il prima possibile. Se non riusciamo a risolvere la questione via email, ti indicheremo il passo successivo.

Se desideri presentare un reclamo formale, puoi scrivere al nostro Responsabile dell'Esperienza Clienti:

White Horse Insurance Ireland dac
Rineanna House, Shannon Free Zone
Shannon, County Clare, Republic of Ireland V14 CA36



complaints@white-horse.ie

White Horse Insurance Ireland dac (il tuo assicuratore) è la società dietro la tua polizza **GuardMe**.

Se non sei ancora soddisfatto dopo questo passaggio, puoi rivolgere il tuo reclamo all'autorità di regolamentazione competente per il tuo Paese. La trovi nella tabella qui sotto:

4.2 Chi devo contattare se ho bisogno di aiuto o di un aggiornamento?

In qualsiasi momento, puoi contattare il nostro team sinistri via email:



guardme@claimsorted.com

Che tu abbia una domanda sul tuo sinistro, abbia bisogno di un aggiornamento o non sappia cosa fare, siamo qui per aiutarti.

Siamo qui per te

Essere lontano da casa può essere emozionante, ma a volte capitano anche imprevisti.

Qualunque cosa accada, **GuardMe** è qui per aiutarti a trovare il supporto di cui hai bisogno.



guardme@claimsorted.com

Tieni questa guida a portata di mano, per ogni evenienza.

Paese	Autorità di Reclamo
Italia	IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) Via del Quirinale, 21, 00187 Roma, Italia Email: email@ivass.it PEC: ivass@pec.ivass.it Sito web: www.ivass.it Tel: +39 06 421 331