

Viktig information inför din Smile deisgn resa hos oss på Esteworld

För att underlätta din resa och ge dig den bästa upplevelsen hos oss har vi sammanställt en guide med dina nästa viktiga steg. Läs igenom informationen noggrant för att vara väl förberedd.

Inför och under operationen

Koordinering och kontakt

Betul är din koordinator och kontaktar dig cirka en månad innan operationen med viktig information om förberedelser. Hon hör även av sig 24 timmar innan avresa med ytterligare detaljer.

När du har bokat dina flygbiljetter skickar du en bild på ditt pass samt biljetterna till Betul. Hon ansvarar då för att:

- boka incheckning på hotellet
- ordna din transfer från flygplatsen
- ge information om var chauffören möter dig (utanför entren vid caféet "Simit" – röd skylt)

Transport

Din transfer sker med en chaufför i en 7-sitsig Esteworld-bil. I vissa fall kan du och din medresenär resa tillsammans med andra Esteworld-patienter beroende på dagens schema. Detta koordineras av vår transferansvarige i samråd med svenska koordinatören och kan inte påverkas individuellt.

Under hela vistelsen kommer Betul att vara i löpande kontakt med dig, ge dig tider för kommande transfer varje kväll samt finnas tillgänglig vid frågor.

Telefonnummer Betul: +90 549 611 60 53

Tillgänglighet: Vardagar samt vid akuta fall även kvällar och helger.

Packning och säkerhet

- Pass: Måste vara giltigt i minst 3 månader vid inresa till Turkiet.

Flygbiljetter och resetips

- Rekommenderat flygbolag: Pegasus Airlines – ett prisvärt alternativ med två dagliga avgångar från Stockholms Arlanda och Köpenhamn för dig som bor i södra Sverige. Pegasus flyger till Istanbul Sabiha Gökçen (SAW), vilket är den närmaste flygplatsen till både kliniken

och hotellet. (restid mellan flygplats och hotell ca 30-40min)

- Hemresa: Boka returflyg tidigast kl. 12:00 på din tredje dag. Det ger dig tid att äta frukost, genomgå din slutkontroll och få en lugn transfer till flygplatsen.

Boende

Esteworld samarbetar med Crowne Plaza Hotel. När du har skickat en bild på ditt pass bokas du in där. Vid eventuell sista-minuten-ändring i hotellets bokningssystem kan du komma att slussas vidare till ett av våra andra samarbetshotell. Betul informerar dig om detta vid behov och ger nya instruktioner.

Betalning

- Din bokningsbekräftelse visar vad du har betalat i Sverige (SEK) och vad som återstår att betala på kliniken i Turkiet (EUR).

- Valutakursen kan variera – detta kan Esteworld inte påverka.

- Godkända betalningsmetoder: Kort eller kontanter (euro, dollar eller turkiska lira).

Kortbetalning kan medföra en mindre avgift (vanligtvis 1–1,5 %) från din bank. Esteworld tar inga extra avgifter.

Kontakt

All kommunikation sker via WhatsApp för att garantera snabb och effektiv service. Andra kontaktvägar kan medföra fördröjningar.

Efter operationen

Belde ansvarar för eftervård, mediciner, produkter och uppföljning. Hon kontaktar dig automatiskt efter operationen och kommer finnas online.

Telefonnummer Belde: +90 549 827 94 25

Tillgänglighet: Vardagar samt akuta fall även kvällar och helger.

Svensk kontaktperson

För övriga frågor kan du kontakta Nicolas & Alexander.

Telefon: +46 73 513 62 57

Viktig Information

I händelse av en pandemi eller liknande där myndigheter beslutar att stänga ner flygplatser eller införa restriktioner som omöjliggör resor, vill

vi informera om att detta ligger utanför vår kontroll som företag.

Under sådana omständigheter har vi ingen skyldighet att utföra en återbetalning av redan inbetalda belopp. I stället kommer dessa medel att

förbli inestående, och du har rätt att flytta fram din behandling till ett senare tillfälle utan extra kostnad.

Inställt flyg

Vid inställt flyg på grund av flygbolaget eller flygplatsens ansvar måste du skicka en bekräftelse från flygbolaget. Vår koordinator verifierar uppgifterna med hjälp av det bokade flygnumret. Då operationstid, hotell och personal reserverats specifikt för dig, måste tiden bokas om. Ingen ombokningsavgift tillkommer, men flygbiljetter hanteras och ombokas av dig som patient.

Esteworld Sveriges roll och ansvar

Esteworld Sverige AB agerar enbart som förmedlare av medicinska tjänster som utförs av Esteworld-sjukhuset i Turkiet. Vi hjälper dig med information, bokning och samordning. Vi följer:

- Distansavtalslagen (2005:59)
- Konsumenttjänstlagen (1985:716)

Vi har inget medicinskt ansvar för behandlingens resultat eller eventuella komplikationer – dessa frågor hanteras direkt av sjukhuset i Turkiet.

Rättsliga anspråk och nöjdhetsgaranti

Vid eventuella klagomål eller önskemål om revision utvärderas ärendet av Esteworlds Etiska Kommitté, bestående av specialistläkare. Om kommittén bedömer att en korrigerande behandling är medicinskt motiverad, erbjuds detta kostnadsfritt inom ramen för vår nöjdhetsgaranti. Denna garanti gäller för själva behandlingen, men omfattar inte kringkostnader såsom flyg, hotell eller transport.

En detaljerad PDF med information om vår nöjdhetsgaranti finns att ladda ned från vår hemsida och kan skickas på begäran.

Inställd operation av medicinska skäl

Alla patienter ska fylla i en hälsodeklaration innan avresa, där sjukdomshistorik, medicinering och hälsotillstånd anges ärligt.

Om narkosläkaren eller annan medicinsk personal bedömer att det föreligger medicinska risker som gör att operationen inte kan genomföras, kommer handpenningen inte att återbetalas.

Då gäller följande:

- **Handpenningen återbetalas inte**, då resurser såsom operationssal, medicinsk personal och hotell har bokats i förväg.
- **Patienten ansvarar själv för hotellkostnaden** för de nätter man har bott på hotellet. Esteworld står inte för hotellkostnader om operationen blivit avbokad på grund av att patienten inte varit i rätt tillstånd för behandling.

Obs:

Får du inget svar direkt från kliniken, är det viktigt att alltid gå via oss. Vi ser till att ditt ärende hanteras korrekt och når rätt person.

Vi finns här för dig

Vi på Esteworld Sverige vill att du ska känna dig trygg, välinformerad och väl omhändertagen under hela din resa – från bokning till eftervård.