

# Viktig informasjon før din Smile Design-reise hos oss i Esteworld

*For å gjøre reisen din enklere og gi deg den beste opplevelsen hos oss har vi satt sammen en guide med de neste viktige stegene dine. Les informasjonen nøye for å være godt forberedt.*

## Før og under operasjonen

---

### Koordinering og kontakt

Betul er koordinatoren din og kontakter deg omtrent en måned før operasjonen med viktig informasjon om forberedelser. Hun tar også kontakt 24 timer før avreise med ytterligere detaljer.

Når du har booket flybillettene, sender du et bilde av passet ditt og billettene til Betul. Hun er da ansvarlig for å:

- booke innsjekking på hotellet
- ordne transfer fra flyplassen
- gi informasjon om hvor sjåføren møter deg (utenfor inngangen ved kafeen «Simit» – rødt skilt)

### Transport

Transferen din skjer med en sjåfør i en 7-seters Esteworld-bil. I noen tilfeller kan du og medreisende reise sammen med andre Esteworld-pasienter avhengig av dagens program. Dette koordineres av vår transferansvarlige i samråd med den norske koordinatoren og kan ikke påvirkes individuelt.

Under hele oppholdet er Betul i løpende kontakt med deg, gir deg tidspunkt for kommende transfer hver kveld og er tilgjengelig ved spørsmål.

**Telefonnummer Betul:** +90 549 611 60 53

**Tilgjengelighet:** Hverdager, og ved akutte tilfeller også kvelder og helger.

### Pakking og sikkerhet

- Pass: Må være gyldig i minst 3 måneder ved innreise til Tyrkia.

### Flybilletter og reisetips

- Anbefalt flyselskap: Pegasus Airlines – et rimelig alternativ med daglige direkteavganger fra Oslo lufthavn (Gardermoen). Pegasus flyr til Istanbul Sabiha Gökçen (SAW), som er den nærmeste flyplassen til både klinikken og hotellet (reisetid mellom flyplass og hotell ca. 30–40 min).
- Hjemreise: Book returflyet tidligst kl. 12:00 på den tredje dagen din. Det gir deg tid til å spise frokost, gjennomføre sluttkontrollen og få en rolig transfer til flyplassen.

### Overnatting

Esteworld samarbeider med Crowne Plaza Hotel. Når du har sendt et bilde av passet ditt, blir du booket inn der. Ved en eventuell siste-liten-ending i hotellets bookingsystem kan du bli flyttet videre til et av våre andre samarbeidshotell. Betul informerer deg om dette ved behov og gir nye instruksjoner.

## Betaling

- Bookingbekreftelsen din viser hva du har betalt i Norge (NOK) og hva som gjenstår å betale på klinikken i Tyrkia (EUR).
- Valutakursen kan variere – dette kan ikke Esteworld påvirke.
- Godkjente betalingsmåter: kort eller kontanter (euro, dollar eller tyrkiske lira). Kortbetaling kan medføre et mindre gebyr (vanligvis 1–1,5 %) fra banken din. Esteworld tar ingen ekstra gebyrer.

## Kontakt

All kommunikasjon skjer via WhatsApp for å garantere rask og effektiv service. Andre kontaktveier kan medføre forsinkelser.

## Etter operasjonen

---

Belde er ansvarlig for etterbehandling, medisiner, produkter og oppfølging. Hun kontakter deg automatisk etter operasjonen og er tilgjengelig på nett.

**Telefonnummer Belde:** +90 549 827 94 25

**Tilgjengelighet:** Hverdager, og ved akutte tilfeller også kvelder og helger.

### Kontaktperson

For øvrige spørsmål kan du kontakte Nicolas og Alexander.

**Telefon:** +46 73 513 62 57

## Viktig informasjon

---

I tilfelle en pandemi eller lignende, der myndighetene beslutter å stenge flyplasser eller innføre restriksjoner som gjør reiser umulig, vil vi informere om at dette ligger utenfor vår kontroll som selskap.

Under slike omstendigheter har vi ingen plikt til å refundere allerede innbetalte beløp. I stedet vil disse midlene forbli inntående, og du har rett til å flytte behandlingen din til et senere tidspunkt uten ekstra kostnad.

### Innstilt fly

Ved innstilt fly som skyldes flyselskapet eller flyplassen, må du sende en bekreftelse fra flyselskapet. Koordinatoren vår verifiserer opplysningene ved hjelp av det booked flynummeret. Siden operasjonstid, hotell og personale er reservert spesielt for deg, må tidspunktet bookes om. Det påløper ingen ombookingsavgift, men flybilletter håndteres og bookes om av deg som pasient.

### Esteworld Sveriges rolle og ansvar

Esteworld Sverige AB opptre kun som formidler av medisinske tjenester som utføres av Esteworld-sykehuset i Tyrkia. Vi hjelper deg med informasjon, booking og samordning.

Vi følger:

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

Vi har ikke noe medisinsk ansvar for behandlingens resultat eller eventuelle komplikasjoner – disse spørsmålene håndteres direkte av sykehuset i Tyrkia.

### **Rettslige krav og fornøydgaranti**

Ved eventuelle klager eller ønske om revisjon vurderes saken av Esteworlds etiske komité, som består av spesialistleger. Hvis komiteen vurderer at en korrigerende behandling er medisinsk begrunnet, tilbys dette kostnadsfritt innenfor rammen av fornøydgarantien vår. Denne garantien gjelder selve behandlingen, men omfatter ikke tilleggskostnader som fly, hotell eller transport.

En detaljert PDF med informasjon om fornøydgarantien vår kan lastes ned fra nettsiden vår og kan sendes på forespørsel.

### **Innstilt operasjon av medisinske årsaker**

Alle pasienter skal fylle ut en helseerklæring før avreise, der sykdomshistorikk, medisiner og helsetilstand oppgis ærlig.

Hvis narkoselegen eller annet medisinsk personell vurderer at det foreligger medisinske risikoer som gjør at operasjonen ikke kan gjennomføres, vil depositumet ikke bli refundert.

Da gjelder følgende:

- Depositumet refunderes ikke, da ressurser som operasjonssal, medisinsk personell og hotell er booket på forhånd.
- Pasienten er selv ansvarlig for hotellkostnaden for de nettene man har bodd på hotellet. Esteworld dekker ikke hotellkostnader hvis operasjonen er avbestilt fordi pasienten ikke var i rett tilstand for behandling.

### **Obs:**

Får du ikke svar direkte fra klinikken, er det viktig at du alltid går via oss. Vi sørger for at saken din håndteres riktig og når rett person.

### **Vi er her for deg**

---

Vi i Esteworld ønsker at du skal føle deg trygg, godt informert og godt ivaretatt under hele reisen din – fra booking til etterbehandling.