

Najważniejsze informacje związane z epidemią koronawirusa

1. **Jestem za granicą i mam ubezpieczenie turystyczne Moje Podróże24. Gdzie otrzymam informację o zakresie pomocy?**

W każdej chwili można zadzwonić pod numer Centrum Alarmowego - +48 22 522 29 92 (czynne 24/7), które udzieli pełnej informacji o zakresie posiadanej ochrony. Nasi konsultanci pomogą również ustalić, z kim się skontaktować, aby otrzymać pomoc np. w zakresie powrotu do domu z zagranicy.

2. **Jeśli kupię ubezpieczenie przed ogłoszeniem epidemii/pandemii, a przed samym wyjazdem epidemia/pandemia zostanie ogłoszona (będzie komunikat właściwych służb), czy Ubezpieczyciel zwróci mi koszt podróży (koszt biletów, hotelu, etc.)?**

- Ubezpieczyciel nie zwraca kosztów rezygnacji z wyjazdu z powodu ogłoszenia epidemii/pandemii.
- Jeżeli ubezpieczony zawarł umowę ubezpieczenia obejmującą koszty rezygnacji z wyjazdu albo koszty skrócenia wyjazdu, otrzyma zwrot kosztów, którymi zostanie obciążony przez organizatora wyjazdu, w przypadku rezygnacji z wyjazdu z powodu wystąpienia następujących sytuacji:
 - Nagłego zachorowania ubezpieczonego (w tym również wystąpienia choroby w związku z którą ogłoszono epidemię/pandemię - COVID19), które nie rokuje wyzdrowienia do czasu planowanej daty rozpoczęcia wyjazdu
 - Nagłego zachorowania członka rodziny (w tym również wystąpienia choroby w związku z którą ogłoszono epidemię/pandemię - COVID19), wymagającego natychmiastowej hospitalizacji i nie rokującego wyzdrowienia do czasu planowanej daty rozpoczęcia wyjazdu
 - Objęcia kwarantanną na podstawie indywidualnej decyzji organów sanitarnych lub indywidualnego zaświadczenia lekarskiego ubezpieczonego lub współubezpieczonego, współmałżonka, osoby z którą ubezpieczony pozostaje w konkubinacie lub dziecka, która nie zakończy się do daty rozpoczęcia Wyjazdu. Osoba ubezpieczona powinna przedstawić zaświadczenie o objęciu kwarantanną od uprawnionego podmiotu.

3. **Jeśli w trakcie podróży zagranicznej trafię do szpitala w związku z Covid-19, czy Ubezpieczyciel, po zakończonym leczeniu, pokryje mi koszty leczenia na podstawie rachunków?**

Jeśli z powodu ograniczeń nałożonych przez służby danego kraju ubezpieczyciel nie będzie w stanie zorganizować pomocy medycznej, wówczas na podstawie rachunków i dowodów ich zapłaty, zwróci ubezpieczonemu wydatki poniesione na leczenie, maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia i Assistance wskazanej w polisie.

4. **Czy aby otrzymać zwrot kosztów za leczenie za granicą, konieczne jest przedstawienie faktury czy wystarczają rachunki?**

Rachunki są wystarczające, jednak poza rachunkami należy dostarczyć również dokument potwierdzający wystąpienie wypadku ubezpieczeniowego (w przypadku nagłego zachorowania, w tym COVID19 lub nieszczęśliwego wypadku - dokumentacja medyczna).

5. **Ile mam czasu na udokumentowanie wydatków poniesionych na leczenie szpitalne/ ambulatoryjne, aby uzyskać zwrot kosztów leczenia?**

Jeżeli przed rozpoczęciem leczenia ubezpieczony, z powodu stanu zdrowia, z przyczyn niezależnych od siebie lub działania siły wyższej, nie mógł skontaktować się z centrum operacyjnym, powinien skontaktować się z nim w ciągu 10 dni od daty ustania przyczyny uniemożliwiającej zgłoszenie zdarzenia. W czasie rozmowy trzeba ustalić sposób i termin przekazania dokumentów, które będą podstawą do uzyskania zwrotu kosztów leczenia.

6. **Jeśli złamię nogę w czasie pobytu za granicą w czasie epidemii, czy uzyskam zwrot kosztów za leczenie? Czy Ubezpieczyciel zorganizuje mi pomoc w tym wypadku?**

Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty pomocy medycznej w razie nieszczęśliwego wypadku, w tym na przykład złamania nogi. Jeśli nie będzie to możliwe, wówczas na podstawie rachunków i dowodów zapłaty, zwróci koszty związane z leczeniem.

7. **Czy muszę wracać wcześniej do kraju, jeżeli czasie mojego pobytu za granicą zostanie ogłoszona epidemia? Czy mogę jednak kontynuować wypoczynek? Na jaką pomoc Ubezpieczyciela mogę liczyć w tym wypadku?**

- Jeżeli w czasie pobytu za granicą zostanie ogłoszona epidemia, ubezpieczony powinien stosować lokalne zalecenia wydawane w związku z epidemią.
- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w związku z ogłoszeniem epidemii, jednak w przypadku nagłego zachorowania na Covid-19 oraz objęcia kwarantanną, może uzyskać pomoc od ubezpieczyciela, tak jak w przypadku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania. Ważne: nie dotyczy to kwarantanny zbiorowej, nałożonej np. na cały hotel, statek wycieczkowy lub miejscowość i obejmującej wszystkie osoby znajdujące się w tych miejscach.

9. **Jeśli w związku z ogłoszoną epidemią granice państw zostaną zamknięte i nie będę mógł wrócić do kraju, czy Ubezpieczyciel pokryje koszty mojego przedłużonego pobytu, mimo że nie jestem chory?**

Ubezpieczyciel nie będzie mógł pomóc w takiej sytuacji. Zamknięcia granic w związku z ogłoszeniem epidemii lub pandemii nie jest podstawą do pokrycia kosztów przedłużonego pobytu i jest wyłączone z zakresu ubezpieczenia.

Jeżeli hotel lub miejscowość, w której spędzam urlop, zostaną objęte kwarantanną, czy Ubezpieczyciel pokryje koszty mojego przedłużonego pobytu?

Ubezpieczyciel nie pokryje kosztów przedłużonego pobytu, ponieważ kwarantanna nie została nałożona na podstawie indywidualnej decyzji organów sanitarnych ani indywidualnego zaświadczenia lekarskiego, lecz dotyczy większej grupy osób (np. wszystkich osób przebywających w danym hotelu czy też zamieszkujących w momencie nałożenia kwarantanny w określonej miejscowości). W takiej sytuacji nie obowiązuje ochrona ubezpieczeniowa.

10. **Czy ubezpieczyciel zwróci mi koszt niewykorzystanego biletu lotniczego/kolejowego/ autokarowego, jeśli zostanę objęty kwarantanną w hotelu podczas wyjazdu na urlop i nie będę mógł wrócić do miejsca zamieszkania w planowanym terminie?**

Ubezpieczyciel zwróci koszt niewykorzystanego biletu lotniczego/kolejowego/autokarowego, pod warunkiem, że wystąpiły wszystkie 3 poniższe przesłanki:

- 1) umowa ubezpieczenia obejmowała ubezpieczenie kosztów rezygnacji z wyjazdu albo kosztów skrócenia wyjazdu
- 2) ubezpieczony został objęty kwarantanną nałożoną w drodze indywidualnej decyzji lokalnych organów sanitarnych lub indywidualnego zaświadczenia lekarskiego
- 3) w ramach zawartej z organizatorem wyjazdu umowy ubezpieczony poniósł koszty transportu do miejsca docelowego podróży i transportu powrotnego do kraju zamieszkania.

11. **Przebywam za granicą i za kilka dni mam wracać do kraju wraz z rodziną. Nie mieszkamy w hotelu, tylko w wynajętym apartamencie i okazuje się, że w związku ze stwierdzonym kontaktem z osobą zarażoną koroną wirusem objęto nas kwarantanną. W związku z tym nasz pobyt musi się wydłużyć. Na jaką pomoc Ubezpieczyciela możemy liczyć w takim przypadku?**

Jeśli kwarantanna została nałożona w drodze indywidualnej decyzji lokalnych organów sanitarnych lub indywidualnego zaświadczenia lekarskiego oraz umowa ubezpieczenia obejmowała ubezpieczenie kosztów rezygnacji z wyjazdu albo kosztów skrócenia wyjazdu, wówczas Ubezpieczyciel pokryje koszty zakwaterowania i wyżywienia ubezpieczonego do kwoty 150 EUR za dobę. Koszty zwracane są na podstawie rachunków i dowodów zapłaty, jeżeli zgodnie z zaświadczeniem wystawionym przez uprawniony do tego podmiot, ubezpieczony został zobowiązany do pokrycia we własnym zakresie kosztów zakwaterowania i wyżywienia podczas kwarantanny.

12. **We wrześniu wybieram się do Egiptu. Kupiłam ubezpieczenie podróży z sumą ubezpieczenia 200 000 PLN. Jeśli zachoruję na COVID19 i trafię do szpitala, do jakiej kwoty ubezpieczyciel pokryje koszty mojej hospitalizacji?**

Ubezpieczyciel pokryje wydatki do kwoty 200 000 PLN.