

# NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA O UBEZPIECZENIA W ZWIĄZKU Z COVID-19

Aktualizacja z dnia 12.08.2020

## 1. Czy moje ubezpieczenie Allianz obejmuje zachorowanie na COVID-19?

W ramach pakietów Standardowy i Optymalny Ubezpieczyciel pokrywa koszty leczenia i assistance, związane z zachorowaniem na Covid-19, podczas wyjazdu zagranicznego. Pokrycie kosztów leczenia odbywa się do pełnych sum ubezpieczenia. Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu pokrywa:

1. Koszty rezygnacji m.in. w związku z:
  - zachorowaniem ubezpieczonego na Covid-19,
  - zachorowaniem członka rodziny, skutkującym hospitalizacją, które nie zakończy się przed datą rozpoczęcia podróży,
  - objęciem przez służby sanitarne ubezpieczonego obowiązkową kwarantanną, która nie zakończy się przed datą rozpoczęcia podróży.
2. Koszty skrócenia wyjazdu m.in. w związku z:
  - zachorowaniem ubezpieczonego na Covid-19
  - objęciem przez lokalne służby sanitarne ubezpieczonego obowiązkową kwarantanną.
3. Koszty biletu powrotnego do miejsca zamieszkania ubezpieczonego w związku ze skróceniem wyjazdu. Oznacza to, że Klienci, którzy zostali objęci kwarantanną, ale nie doszło u nich do nagłego zachorowania i nie został u nich zdiagnozowany Covid-19, w ramach Kosztów Skrócenia Wyjazdu mogą liczyć na pokrycie kosztów związanych z powrotem do miejsca zamieszkania (również po planowanym terminie powrotu, późniejszy lot).

## 2. Czy moje ubezpieczenie obejmuje kwarantannę, jeżeli zachoruję na Covid-19 podczas wakacji?

W pierwszej kolejności należy skontaktować się z Ubezpieczycielem, który organizuje i pokrywa koszty leczenia i assistance w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku.

Wyłącznie w pakietach Standardowy i Optymalny pokrywane są koszty związane z zachorowaniem na Covid-19, jak również koszty powrotu do miejsca zamieszkania, jeżeli planowany środek transportu nie mógł zostać wykorzystany w związku z nagłym zachorowaniem.

Należy pamiętać, że w niektórych Państwach osobom, u których zostanie zdiagnozowany Covid-19 pomocy medycznej i opiekuńczej mogą udzielić w pierwszej kolejności lokalne władze.

Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów jakimi Klient zostałby obciążony w związku z koniecznością odbycia kwarantanny np. kosztów zakwaterowania, wyżywienia itp.

## 3. Czy moje ubezpieczenie obejmuje możliwość powrotu do kraju po ustalonym terminie? Jeśli w hotelu okaże się, że ktoś jest chory i zostanie nałożona kwarantanna, kto pokryje koszty powrotu do kraju? Czy będzie pomoc ze strony TUI / ALLIANZ w znalezieniu połączenia?

Klienci, którzy zostali objęci kwarantanną, ale nie doszło u nich do nagłego zachorowania i nie został u nich zdiagnozowany Covid-19, w ramach pakietu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu mogą liczyć na pokrycie kosztów związanych z powrotem do miejsca zamieszkania. Mając samo ubezpieczenie zdrowotne, Klienci nie mają takiej ochrony. Jeśli zachorowanie nastąpi po ustaniu ochrony ubezpieczeniowej, czyli w dniu wyjazdu po godzinie przekroczenia granicy z Polską (na lotnisku) Allianz nie pokrywa kosztów.

## NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA O UBEZPIECZENIA W ZWIĄZKU Z COVID-19

Aktualizacja z dnia 12.08.2020

### 4. Czy w ubezpieczeniu mam pomoc tłumacza w razie wizyty w szpitalu?

Jeżeli zachodzi taka konieczność Klient może liczyć na pomoc Centrum Alarmowego, które będzie pełnił rolę tłumacza, pomiędzy Klientem a placówką medyczną.

### 5. Ile kosztuje leczenie na Covid-19 za granicą? Czy zmieszczę się z kosztami w ubezpieczeniu standardowym?

Koszty leczenia na COVID-19 mogą się różnić w zależności od kraju, placówki medycznej i przebiegu choroby, dlatego rekomendujemy wybór ubezpieczenia w wariancie Optymalnym, które nie ma limitu kosztów leczenia.

### 6. Czy ubezpieczenie obejmuje ponowne wykonanie testu po odbyciu kwarantanny?

Koszty ponownego testu pokrywane są w ramach pakietów Standardowy i Optymalny, wyłącznie w przypadku zachorowania Klienta na Covid-19.

### 7. Co w sytuacji, gdy tylko część rodziny zachoruje na Covid-19? Czy pozostali też zostaną poddani kwarantannie?

Decyzję o konieczności odbycia kwarantanny podejmują lokalne służby sanitarne.

### 8. Co w przypadku, kiedy na destynacji, po tygodniu wypoczynku się przeziębię i będę miał podwyższoną temperaturę, gdzie odbędę kwarantannę lub leczenie jak wrócę do Polski i kto za to zapłaci?

W pierwszej kolejności należy skontaktować się z Ubezpieczycielem, który organizuje i pokrywa koszty leczenia i assistance w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku.

Wyłącznie w pakietach Standardowy i Optymalny pokrywane są koszty leczenia i assistance związane z zachorowaniem na Covid-19.

Klienci, którzy zostali objęci kwarantanną, ale nie doszło u nich do nagłego zachorowania i nie został u nich zdiagnozowany Covid-19, w ramach pakietu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu mogą liczyć na pokrycie kosztów związanych z powrotem do miejsca zamieszkania.

Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów jakimi Klient zostałby obciążony w związku z koniecznością odbycia kwarantanny np. kosztów zakwaterowania, wyżywienia itp. W ramach assistance transport dla Klienta, który zachorował jest pokrywany z ubezpieczeń rozszerzonych (Standard i Optymalne).

### 9. Jeśli w drodze powrotnej na lotnisku okaże się, że ktoś z członków mojej rodziny ma symptomy lub jest podejrzany o to, że ma Covid-19. Co wtedy z zakwaterowaniem? Czy wracamy do hotelu i wszyscy są poddani kwarantannie? I kto ponosi wtedy koszty z tym związane?

W pierwszej kolejności należy skontaktować się z Ubezpieczycielem, który organizuje i pokrywa koszty leczenia i assistance w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku.

Wyłącznie w pakietach Standardowy i Optymalny pokrywane są koszty związane z zachorowaniem na Covid-19, jak również koszty powrotu do miejsca zamieszkania, jeżeli planowany środek transportu nie mógł zostać wykorzystany w związku z organizowaną przez Ubezpieczyciela wizytą medyczną.

W ramach assistance transport dla Klienta jest pokrywany z ubezpieczeń rozszerzonych, wyłącznie w sytuacji nagłego zachorowania. Dla członków rodziny, którzy nie otrzymają wyniku dodatniego na test COVID pomoc może być zorganizowana wyłącznie, jeśli mają pakiet koszty rezygnacji i skrócenie

## NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA O UBEZPIECZENIA W ZWIĄZKU Z COVID-19

Aktualizacja z dnia 12.08.2020

wyjazdu, patrz odpowiedź pyt.1.

Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów, jakimi Klient zostałby obciążony w związku z koniecznością odbycia kwarantanny np. kosztów zakwaterowania, wyżywienia itp.

### **10. Co z osobami, które nie przejdą kontroli z powodu podwyższonej temperatury w Polsce lub za granicą?**

W ramach pakietu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu Klient może liczyć na zwrot poniesionych kosztów wycieczki w przypadku nagłego zachorowania uniemożliwiającego odbycie podróży, w tym na Covid-19. W celu uzyskania zwrotu niezbędne jest przedstawienie dokumentu medycznego potwierdzającego nagłe zachorowanie. Klient jest zobligowany niezwłocznie, uzyskać dokument lekarski/medyczny o nagłym zachorowaniu.

Za granicą w pierwszej kolejności należy skontaktować się z Ubezpieczycielem, który organizuje i pokrywa koszty leczenia i assistance w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku. Wyłącznie w pakietach Standardowy i Optymalny pokrywane są koszty związane z zachorowaniem na Covid-19. Koszty powrotu są pokrywane wyłącznie, w przypadku nagłego zachorowanie, które nastąpi w czasie trwania odpowiedzialności ubezpieczyciela, np. w dniu powrotu.

Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów, jakimi Klient zostałby obciążony w związku z koniecznością odbycia kwarantanny np. kosztów zakwaterowania, wyżywienia itp.

### **11. Czy jeśli nie zostaną wpuszczony na pokład samolotu z powodu objawów Covid-19 stracę pieniądze?**

W ramach pakietu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu Klient może liczyć na zwrot poniesionych kosztów wycieczki w przypadku nagłego zachorowania uniemożliwiającego odbycie podróży, w tym na Covid-19.

W celu uzyskania zwrotu niezbędne jest przedstawienie dokumentu medycznego potwierdzającego nagłe zachorowanie. Klient jest zobligowany niezwłocznie, uzyskać dokument lekarski/medyczny o nagłym zachorowaniu.

### **12. Czy będę badany na lotnisku w Polsce? Co jeśli ktoś będzie mieć podwyższoną temperaturę? Co z objawami alergii (katar/kaszel)? Czy na lotnisku będzie lekarz, który będzie to weryfikował?**

Osoby wykazujące symptomy choroby COVID-19 nie powinny pojawiać się na lotnisku. Jeżeli wynik pomiaru temperatury przekroczy 38 st. C, to podróżny nie zostaje wpuszczony do terminala. Jeżeli wynik pomiaru temperatury waha się między 37-38 st. C, podróżni kierowani są do ponownego pomiaru temperatury. Służby lotniskowe będą mogły skierować podróżujących na kontrolę lekarską w przygotowanych do tego specjalnych pomieszczeniach. Po dodatkowych badaniach podjęta zostanie decyzja o dalszym podróżowaniu.

### **13. Co jeśli nie zostaną wpuszczony do samolotu, ale okaże się że nie mam koronawirusa? Kto pokrywa koszty anulacji rezerwacji?**

W ramach pakietu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu Klient może liczyć na zwrot poniesionych kosztów wycieczki w przypadku nagłego zachorowania uniemożliwiającego odbycie podróży, w tym na Covid-19.

## NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA O UBEZPIECZENIA W ZWIĄZKU Z COVID-19

Aktualizacja z dnia 12.08.2020

W celu uzyskania zwrotu niezbędne jest przedstawienie dokumentu medycznego, potwierdzającego nagłe zachorowanie na Covid-19. Jeśli dokumentu medycznego nie będzie Klient ponosi koszty anulacji zgodnie z WIT.

### **14. Czy jeżeli zachoruję na Covid-19 i nie będę mógł skorzystać z zakupionych wcześniej produktów (TUI Cars, Musement) to dostanę zwrot pieniędzy?**

Anulacja odbywa się zgodnie z warunkami produktów. Klient ma prawo do ubiegania się o zwrot środków na drodze reklamacyjnej.

### **15. Czy jeżeli zostanę dłużej na destynacji ze względu na nałożoną kwarantannę, a w Polsce mam wykupiony parking w TUI, to czy zostanie on automatycznie przedłużony i kto za to zapłaci?**

W celu przedłużenia parkingu, należy skontaktować się z przedstawicielem START Parking. Klient sam pokrywa koszt parkingu, i może ubiegać się o zwrot środków na drodze reklamacyjnej bezpośrednio w START Parking.

### **16. Kto mi pomoże w razie zachorowania na Covid-19?**

Każdorazowo, w przypadku podejrzenia zachorowania lub pogorszenia stanu zdrowia należy skontaktować się z Centrum Alarmowym Ubezpieczyciela i TUI Service Center.

### **17. Co w sytuacji, gdy rodzice mają 36,6 na lotnisku, ale ich dziecko 38 stopni? Czy w takiej sytuacji nie leci cała rodzina i co będzie z kosztami rezerwacji bez ZOW?**

Wyłącznie w ramach pakietu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu Klient może liczyć na zwrot poniesionych kosztów wycieczki w przypadku nagłego zachorowania uniemożliwiającego odbycie podróży, w tym na Covid-19. W celu uzyskania zwrotu niezbędne jest przedstawienie dokumentu medycznego potwierdzającego nagłe zachorowanie na Covid-19. Jeśli Klient nie ma ZOW, WOW czy HOW ponosi koszty anulacji zgodnie z WIT. Decyzja, dotycząca pozostałych członków rodzin (pozwolenie lub zakaz odbycia podróży) zostanie przekazana przez właściwe służby na lotnisku.

### **18. Czy otrzymam zaświadczenie o wyzdrowieniu z Covid-19 jeżeli na niego zachoruje?**

Ubezpieczyciel nie wydaje ani nie partycypuje w wydaniu zaświadczenia o wyzdrowieniu z Covid-19.

### **19. Co w przypadku, kiedy zostanę objęty kwarantanną przed wylotem na destynację?**

W ramach pakietu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu Klient może liczyć na zwrot poniesionych kosztów wycieczki w przypadku, gdy zostanie objęty kwarantanną, która nie zakończy się do daty rozpoczęcia podróży.

W celu uzyskania zwrotu niezbędna jest dokumentacja potwierdzająca skierowanie Klienta na obowiązkową kwarantannę.

### **20. Czy jeśli na miejscu podczas urlopu okaże się, że jestem chory i zostanie nałożona na mnie kwarantanna, to ubezpieczenie pokryje koszty leczenia, hotelu i przelotu? Czy sam muszę zapłacić za hotel?**

W pierwszej kolejności należy skontaktować się z Ubezpieczycielem, który organizuje i pokrywa koszty leczenia i assistance w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku.

Wyłącznie w pakietach Standardowy i Optymalny pokrywane są koszty związane z zachorowaniem na

## NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA O UBEZPIECZENIA W ZWIĄZKU Z COVID-19

Aktualizacja z dnia 12.08.2020

Covid-19.

Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów jakimi Klient zostałby obciążony w związku z koniecznością odbycia kwarantanny np. kosztów zakwaterowania, wyżywienia itp.

Należy pamiętać, że w niektórych Państwach osobom, u których zostanie zdiagnozowany Covid-19 pomocy medycznej i opiekuńczej mogą udzielić w pierwszej kolejności lokalne władze.

### **21. Czy ubezpieczenie od rezygnacji będzie obejmowało też zachorowanie na Covid-19? Np. miesiąc przed wylotem?**

W ramach pakietu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu Klient może liczyć na zwrot poniesionych kosztów wycieczki w przypadku nagłego zachorowania uniemożliwiającego odbycie podróży, w tym również na Covid-19.

W celu uzyskania zwrotu niezbędne jest przedstawienie dokumentu medycznego potwierdzającego nagłe zachorowanie na Covid-19.

Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji obejmuje nagłe zachorowania uniemożliwiające wyjazd. Miesiąc przed wylotem to termin, w którym Klient ma jeszcze możliwości dokonania zmiany zgodnie z WIT. Jeśli następstwa zachorowania będą trwały do dnia wyjazdu należy przedstawić stosowne dokumenty, aby rezygnacja była zasadna.

### **22. Czy Allianz pokrywa koszty leczenia Covid-19 za granicą, czy po odbyciu choroby organizuje transport do Polski?**

W ramach pakietów Standardowy i Optymalny Ubezpieczyciel pokrywa koszty leczenia i assistance związane z zachorowaniem na Covid-19, jak również koszty transportu powrotnego do miejsca zamieszkania jeżeli planowany środek transportu nie mógł zostać wykorzystany w związku z nagłym zachorowaniem.

### **23. Co w sytuacji, gdy będę mieć podwyższoną temperaturę przy pomiarze na lotnisku docelowym? Gdzie będę odbywać kwarantannę i kto pokryje koszty? I czy cała rodzina zostanie poddana kwarantannie?**

W pierwszej kolejności należy skontaktować się z Ubezpieczycielem, który organizuje i pokrywa koszty leczenia i assistance w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku.

Wyłącznie w pakietach Standardowy i Optymalny pokrywane są koszty związane z zachorowaniem na Covid-19.

Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów jakimi Klient zostałby obciążony w związku z koniecznością odbycia kwarantanny np. kosztów zakwaterowania, wyżywienia itp. oraz kosztów transportu powrotnego, jakie powstaną u członków rodziny, u których nie wystąpi nagłe zachorowanie, jeśli Klienci nie mają dokupionego ubezpieczenia ZOW, HOW, WOW.

Należy pamiętać, że w niektórych Państwach osobom, u których zostanie zdiagnozowany Covid-19 pomocy medycznej i opiekuńczej mogą udzielić w pierwszej kolejności lokalne władze.

### **24. Czy ubezpieczenie od rezygnacji będzie również obejmowało kwarantannę przed wylotem na wakacje?**

W ramach pakietu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu Klient może liczyć na zwrot poniesionych kosztów wycieczki w przypadku, gdy zostanie objęty kwarantanną, która nie zakończy się do daty rozpoczęcia podróży.

## NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA O UBEZPIECZENIA W ZWIĄZKU Z COVID-19

Aktualizacja z dnia 12.08.2020

W celu uzyskania zwrotu niezbędna jest dokumentacja potwierdzająca skierowanie Klienta na obowiązkową kwarantannę.

- 25. Czy jeśli np. złamię nogę a mam ubezpieczenie podstawowe COW, i przy okazji przy przyjęciu do szpitala zostaną przebadany na Covid-19 i wyjdzie pozytywny wynik, to ubezpieczenie pokryje koszty pomocy/szpitala przy tym złamaniu nogi, czy to, że test na covid wyjdzie pozytywny to już dyskwalifikuje pokrycie kosztów leczenia złamanej nogi, ze względu na brak wyższego pakietu?**

W ramach ubezpieczenia Podstawowego Ubezpieczyciel pokryje koszty leczenia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, jakim jest np. nieszczęśliwy wypadek, o ile nie zachodzi związek przyczynowo skutkowy z zachorowaniem na Covid-19.

Przypominamy, że w pakietach Standardowy i Optymalny pokrywane są koszty związane z zachorowaniem na Covid-19, dlatego zalecamy rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej.

- 26. Czy Allianz pokryje koszty transportu medycznego z lotniska w Polsce do szpitala?**

Nie, Ubezpieczyciel w ramach pakietów Podstawowy, Standardowy i Optymalny nie pokrywa kosztów i nie organizuje świadczeń związanych z zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem, do których doszło na terenie Polski.

- 27. Jeżeli na destynacji zachoruje dziecko, czy opiekun ma zagwarantowane zakwaterowanie na czas jego hospitalizacji?**

Ubezpieczyciel pokrywa koszty zakwaterowania opiekuna wyłącznie w ramach pakietów Standardowy i Optymalny.

- 28. W grupie osób (bliska rodzina) wylatujących na wakacje znalazła się osoba, która ma podwyższoną temperaturę i została poinformowana, że nie może wejść na pokład samolotu. Współuczestnicy muszą lecieć, czy zostają i też mogą się ubiegać o zwrot kosztów imprezy turystycznej?**

W ramach pakietu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu Klient może liczyć na zwrot poniesionych kosztów wycieczki w przypadku nagłego zachorowania uniemożliwiającego odbycie podróży, w tym na Covid-19. W celu uzyskania zwrotu niezbędne jest przedstawienie dokumentu medycznego potwierdzającego nagłe zachorowanie na Covid-19.

W przypadku, gdy więcej niż cztery osoby są objęte jedną umową podróży (wskazane w informacji o podróży), odpowiedzialność Ubezpieczyciela ogranicza się do kosztów rezygnacji Ubezpieczonego i Członków rodziny, którzy są ubezpieczeni w ramach jednej polisy.

- 29. Co z testami, które mają być wykonywane wrywkowo na lotnisku? Na przykład Grecja, na stronie MSZ ma informację, że wrywkowo mogą zbadać podróżnych pod kątem koronawirusa i obowiązuje odosobnienie przez 24h. Turyści jadą wtedy do swoich hoteli? Co w przypadku pozytywnego wyniku?**

Od 1.07. wszyscy podróżujący do Grecji są zobligowani do wypełnienia formularza PLF (Passenger Locator Form), elektronicznie lub w formie papierowej, zawierającego dane kontaktowe na terenie Grecji. Wybiórczo będą przeprowadzane testy, a w przypadku pozytywnego wyniku obowiązywać będzie 14-dniowa kwarantanna. Miejsce odbywania kwarantanny zostanie wskazane przez lokalne służby sanitarne.

# NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA O UBEZPIECZENIA W ZWIĄZKU Z COVID-19

Aktualizacja z dnia 12.08.2020



„Należy pamiętać, że w niektórych Państwach osobom, u których zostanie zdiagnozowany Covid-19 pomocy medycznej i opiekuńczej mogą udzielić w pierwszej kolejności lokalne władze”.