

Страны СНГ

Часто задаваемые вопросы и ответы

Visa СЕМЕА Страховые выплаты в связи с COVID-19



Важная информация

Данные часто задаваемые вопросы и ответы на них подготовлены для предоставления необходимой краткой информации по Вашему Договору страхования для Выезжающих за рубеж в связи с COVID-19.

Полная информация предоставляется в Условиях и Правилах страхования:
- необходимо обращаться к Разделам «Что не покрывается» и «Общие Исключения», чтобы понять, покрывается ли тот или иной риск. Термины с заглавной буквы в документе о часто задаваемых вопросах имеют то же значение, что и в условиях страхования.

Для любого запроса о страховом покрытии и возмещении убытка, связанных с поездкой, предпринятой до 1 июня 2021 года, пожалуйста, свяжитесь с нами по адресу card.claims@rus-survey.ru.

Данный документ о часто задаваемых вопросах применим только к поездкам, начинающимся с этой даты или после нее.

Полезные контакты

Международная Служба Содействия International SOS доступна для оказания содействия по медицинским вопросам и для консультаций до планируемого выезда 24 часа 7 дней в неделю. Контактный номер:

+7 (495) 937 6453 (русский, английский)
+38 (044) 499 39 75 (русский, английский)
+44 (0) 208 762 8373 (английский)

или обращайтесь по электронной почте: card.claims@rus-survey.ru

1. Предоставляется ли мне страховое покрытие в случае Отмены Поездки?

Страховщик оплатит невозмещаемые расходы за несостоявшуюся Поездку и проживание и другие невозмещаемые расходы, которые Вы понесли до запланированного Путешествия, если:

- а) Отмена или перебронирование Поездки необходимы и неизбежны; или
- б) Поездка сокращена до ее совершения;

если они возникли в результате каких-либо изменений обстоятельств из числа перечисленных ниже, которые не поддаются Вашему контролю и о которых Вы не знали на момент бронирования Вашей Поездки:

1. Непредвиденное заболевание, травма или смерть Ваша или Близкого родственника.
2. Осложнение беременности с последствиями для Вас.

3. Ваш принудительный карантин по настоянию лечащего Врача, выполнение функций присяжного заседателя, похищение транспортного средства или вызов в суд в качестве свидетеля по делу выгодоприобретателя.

2. Я путешествую в Страну после того, как на уровне государственных органов Страны моего постоянного проживания было рекомендовано данную Страну «не посещать» или «посещать только в особых случаях», будет ли действовать мое страховое покрытие?

Ваш Полис страхования Выезжающих за рубеж не предоставляет страховое покрытие во время поездок на территории, в отношении которых государственные органы издали рекомендации «не посещать их совсем» или «посещать только в случаях крайней необходимости».

Если Вы не уверены, есть ли такие рекомендации, проверьте, пожалуйста, информацию самостоятельно на сайтах соответствующих государственных ведомств.

3. Я путешествую в Страну, которой нет в списке Стран, не рекомендованных государственными органами для посещения, но я обеспокоен тем, что там есть случаи заболевания COVID-19. Будет ли мне предоставлено покрытие медицинских расходов во время моей Поездки?

Если государственные органы считают, что данное направление безопасно для поездок, Вы будете застрахованы по риску непредвиденных медицинских расходов во время Вашей Поездки.

4. Я путешествую в Страну, которой нет в списке Стран, не рекомендованных государственными органами для посещения, но я обеспокоен тем, что там есть случаи заболевания COVID-19. Буду ли я застрахован по риску Отмены Поездки?

Нет. Отмена Поездки покрывается страховым полисом только в связи со специфическими обстоятельствами, которые прописаны в Условиях страхования в Разделах «Отмена или Сокращение поездки» (Пункт «Что покрывается»).

5. Я нахожусь на принудительном карантине в Стране моего постоянного проживания. Буду ли я застрахован по риску Отмены Поездки?

Вам необходимо обратиться к провайдеру Ваших туристических услуг, чтобы уточнить, предполагается ли возврат денежных средств, или возможно ли перебронирование Вашего путешествия.

Ваш Полис Страхования покрывает Ваши расходы только в том случае, если Поездка будет распространяться на Вас, если Вы были принудительно помещены на карантин в Вашем доме по указанию лечащего Врача и период Вашего принудительного карантина заканчивается позже первоначальной даты Вашего отъезда.

6. Если я заболею COVID-19, когда я буду находиться в Поездке, будет ли покрывать мой Полис страхования стоимость медицинских расходов в этом случае?

Если Вы будете находиться в Поездке в Стране, которой нет в списке Стран, не рекомендованных к посещению государственными органами Страны Вашего постоянного проживания, мы предоставим страховое покрытие медицинских расходов, которые могут возникнуть по причине того, что Вы заболели COVID-19, находясь в Путешествии.

7. Если я «застрял» за границей и не могу вернуться домой в запланированную дату, будет ли покрывать мой страховой полис возникшие дополнительные расходы?

Вам необходимо связаться с провайдером туристических услуг и уточнить, предполагается ли возврат денежных средств или возможно ли перебронирование Вашей Поездки.

Ваш Полис страхования покрывает все разумные дополнительные расходы на Поездку по возвращению домой, если Сокращение Вашей Поездки состоялось в результате Вашей серьезной болезни, травмы или Вашего принудительного карантина на месте прибытия, т.е. если Вы были изолированы от общего населения по настоянию лечащего врача .

8. Будет ли мой Полис страхования покрывать какие-либо дополнительные расходы по переезду и размещению, если мне придется оказаться на карантине за границей?

Ваш Полис страхования не покрывает дополнительные расходы, понесенные в результате помещения Вас на карантин, но мы предполагаем, что дополнительные расходы по размещению, которые могут возникнуть в результате принудительного карантина в месте Вашего пребывания или еще в каком-либо месте, будут покрываться местными властями.

Если изначальная дата Вашего возвращения в Страну постоянного проживания прошла в результате Вашего принудительного карантина по настоянию лечащего Врача, у Вас есть право обратиться за возмещением Ваших неиспользованных предоплаченных услуг на период Вашего принудительного карантина, а также Ваших разумных дополнительных расходов, понесенных Вами в течение Вашего принудительного карантина.

Если изначальная дата Вашего возвращения в Страну постоянного проживания не прошла в результате Вашего «принудительного карантина по указанию Вашего лечащего врача, у Вас есть право обратиться за возмещением Ваших неиспользованных предоплаченных услуг, а также Ваших разумных дополнительных расходов, понесенных Вами в течение Вашего принудительного карантина.

9. Если во время моего пребывания за рубежом, государственные органы или ВОЗ объявляет Страну не рекомендованной для посещения, и там происходит всплеск заболевания COVID-19, будет ли мой Полис страхования покрывать расходы, связанные с моим преждевременным возвращением в Страну постоянного проживания?

Прежде всего, Вам необходимо связаться с провайдером туристических услуг и уточнить, предполагается ли возврат денежных средств и возможно ли перебронирование Вашего путешествия.

Ваш Полис страхования покрывает все разумные дополнительные расходы по возвращению домой, если Отмена Поездки состоялась в результате Вашей серьезной болезни, травмы или Вашего принудительного карантина по указанию лечащего Врача.

10. Предоставляется ли мне страховое покрытие, если я хочу сократить свою Поездку из-за COVID-19?

Прежде всего, Вам необходимо связаться с провайдером туристических услуг и уточнить, можно ли изменить бронирование.

Ваш Полис страхования покрывает все разумные дополнительные расходы по возвращению домой, если Отмена Поездки состоялась в результате Вашей серьезной болезни, травмы или Вашего принудительного карантина по указанию лечащего Врача.

11. Соответствующие государственные органы в Стране моего постоянного проживания изменили рекомендацию по посещению страны на «только в особых случаях» с того момента, как я приобрел Путешествие – могу ли я отменить Поездку и получить возмещение по моему Полису страхования?

Вам необходимо связаться с провайдером туристических услуг и уточнить, можно ли получить возврат денежных средств или изменить бронирование.

Ваш Полис страхования не покрывает Отмену Поездки в результате изменения рекомендации государственных органов по посещению Страны, куда Вы приобрели Путешествие, на «не посещение» или «посещение только в особых случаях».

12. Что произойдет, если я прибуду в Страну, а мне откажут во въезде в эту Страну по причине вируса COVID-19?

Ваш Полис страхования покрывает все разумные дополнительные расходы, если Сокращение Поездки состоялось в результате Вашей серьезной болезни, травмы или Вашего принудительного карантина по указанию лечащего Врача.

13. Моя Авиакомпания отменила мой перелет, что мне делать?

Обычно, если Авиакомпания отменяет перелет, предлагаются альтернативные варианты перелетов, или Авиакомпания предлагает возмещение.

Нам известно, что многие Авиакомпании отменяют перелеты и оценивают текущую ситуацию. Пожалуйста, зайдите на сайт Авиакомпании, чтобы получить всю необходимую информацию.

14. Мое Путешествие забронировано на два месяца, могу я отменить его сегодня?

Если Вы отмените Вашу Поездку сегодня, покрытие по Полису страхования в отношении невозмещаемых расходов за неиспользованный переезд и проживание предоставлено не будет, если только это не произошло в результате серьезного заболевания или травмы.

15. Повлияет ли COVID-19 каким-то образом на другие риски, указанные в Полисе страхования, не связанные с Поездками?

COVID-19 никак не повлияет на другие риски, не связанные с Вашими Поездками.