

Добре дошли в секцията с често задавани въпроси (ЧЗВ) за застраховка при пътуване на Алианц!

Тук ще Ви предоставим основна информация за застраховката при пътуване. По-долу ще намерите отговори на често задавани въпроси - от ползите на застраховката при пътуване до процеса на предявяване на щети.

Общи въпроси

Защо ми е необходима застраховка при пътуване?

Застраховката за пътуване съществува, за да Ви предпази от определени финансови рискове и загуби, които могат да възникнат по време на пътуване. Покритията за отмяна и прекъсване на пътуването могат да Ви възстановят разходите за невъзстановими, предварително платени суми за пътуване (до размера на лимитите на Вашата полица), ако Вашето пътуване бъде отменено или прекъснато поради покрита причина. В зависимост от застраховката за пътуване, която закупите, застраховката може също така да Ви осигури важна помощ при спешни медицински случаи; да Ви възстанови загуби, причинени от покрито закъснение при пътуването, забавяне на багажа или загуба/повреда на багажа; и да Ви помогне в други ситуации (посочени в Общите условия на избрания продукт).

Какво се разбира под невъзстановими разходи?

Невъзстановимите разходи могат да включват предварително платени депозити/плащания за пътуване, свързани с услуги за пътуване, които биха били загубени, ако трябва да отмените пътуването преди заминаването поради покрита причина.

За кого е предназначена тази застраховка?

Тази застраховка за пътуване е предназначена за Вас, ако сте индивидуален клиент, който резервира една или повече туристически услуги, за да пътува до избрана дестинация (с изключение на дестинациите, изключени от застрахователната полица), и ако желаете да бъдете защитени срещу потенциални непредвидени събития извън вашия контрол, които могат да възникнат преди или по време на Вашето пътуване. За да се възползвате от застраховката, трябва да сте гражданин на Република България.

Тази застрахователна полица не е подходяща за Вас, ако:

- Вземате участие в определени екстремни спортове или спортни състезания по време на Вашето пътуване
- Вашето пътуване вече е започнало
- Вашето пътуване се провежда в страна, изключена от застрахователната полица
- Вече имате друга застрахователна полица, която предоставя същото покритие.

Какво покриват застрахователните полици при пътуване?

В зависимост от застраховката за пътуване, която закупите, Вашата полица може да предоставя обезщетения за редица ситуации, които могат да възникнат преди или по време на вашето пътуване. Тези обезщетения могат да включват:- Анулиране на пътуване- Прекъсване на пътуване- Спешен медицински транспорт- Спешни медицински разходи- Повреден / изгубен / откраднат / забавен багаж- Забавяне на пътуване- Лична гражданска отговорност при пътуване в чужбина- Злополука при пътуване в чужбина

Забележка: Не всички полици включват всяко изброено обезщетение. Моля, разгледайте съответните Общи условия на избрания продукт.

Кой е покрит от моята застрахователна полица при пътуване?

Застрахователната полица за пътуване покрива само лицата, посочени като застраховани в застрахователния сертификат. Членове на семейството и/или придружаващи пътници не са покрити, освен ако не са посочени в застрахователния сертификат.

Как мога да закупя застраховка при пътуване?

Застраховката за пътуване се предлага като опция при закупуване на туристически услуги. Всичко, което трябва да направите, е да я добавите в кошницата си и Вашите туристически услуги ще бъдат застраховани веднага след като направите покупката.

Как мога да анулирам моята застрахователна полица при пътуване?

Можете да подадете заявка за анулиране на полицата чрез info@trusti.bg. Ще получите възстановяване на сумата за застраховката, ако анулирате в рамките на позволения за това период, посочен във Вашия имейл за потвърждение, при условие че не е заведена щета и Вашето пътуване не е започнало.

Къде мога да намеря номера на моята полица?

Номерът на застрахователната полица е посочен в имейла за потвърждение, който сте получили, и в застрахователния сертификат, предоставен Ви след закупуване на застраховката.

Как да разбера какви са моите лимити на покритие?

Моля, направете справка с резюме на покритието в Общите условия на Вашата застрахователна полица за пътуване, които са предоставени с Вашия имейл за потвърждение. Там ще намерите всички подробности за Вашата полица, включително обезщетения, лимити на покритие, покрити причини и изключения.

Специфични въпроси относно покритията

Отмяна на пътуване

Вече не искам да пътувам. Мога ли да получа възстановяване на разходите за туристическите услуги?

Не, застраховката за пътуване не покрива случаи, в които промените решението си за пътуване.

Моята резервация беше анулирана от хотела, мога ли да получа възстановяване на разходите за пътуването?

Не, застраховката за пътуване не покрива анулиране от страна на хотела или друг доставчик на туристически услуги. Само анулирания, направени от вас в резултат на покрита причина, се разглеждат по Вашата застраховка за пътуване. За да получите възстановяване на сумата в случай на анулиране от страна на хотела, препоръчваме Ви да се свържете директно с отдела за обслужване на клиенти на хотела.

Имам съществуващо медицинско състояние, което ми пречи да пътувам. Мога ли да анулирам и да получа възстановяване на разходите за пътуването?

Възстановяването на суми за анулиране поради предварително съществуващо медицинско състояние или хронично заболяване не се покрива по застраховката. Моля, направете справка с Общите условия на полицата в раздел Общи изключения.

Закъснение при пътуване

Пропуснах полета си поради закъснение на местния обществен транспорт, който използвах, за да стигна до летището. Покрива ли ме застраховката?

Да, ако пропуснете полета си поради закъснение от страна на превозвача (като полет, влак или автобус) или местен обществен транспорт, имате право на възстановяване на допълнителните транспортни разходи, направени за достигане до Вашата дестинация или за връщане у дома. За да видите пълния списък на покритите събития, моля, направете справка с Общите условия на полицата.

Пропуснах полета си, защото не се събудих навреме. Покрива ли ме застраховката?

Не, застраховката не покрива възстановяване на средства, ако пропуснете полета си поради причина, която е била под Ваш контрол.

Моят полет е забавен, покрива ли ме застраховката?

Ако полетът ви е забавен, можете да получите възстановяване на разходите за настаняване, транспорт и храна, докато чакате. Приложим е минимален период на забавяне, преди да получите правото за възстановяване на средства. Моля, направете справка с Общите условия на полицата за пълни подробности. Това покритие е спомагателно към всяко възстановяване на средства или компенсация, която може да получите от авиокомпанията.

Покритие за багаж

Моят багаж беше повреден, изгубен или откраднат по време на пътуването: какво покрива застраховката ми?

Ако багажът Ви бъде изгубен, повреден или откраднат по време на пътуването, ще Ви бъде възстановена сумата за ремонта или замяната му. Можете да видите подробните условия и изключения в Общите условия на застраховката.

Моят багаж е забавен, какво покрива застраховката ми?

Ако багажът Ви бъде забавен от авиокомпанията, ще Ви бъдат възстановени разходите за закупуване на вещи от първа необходимост, докато багажът пристигне. Приложим е минимален период на забавяне, преди да получите правото за възстановяване на средства. Моля, направете справка с Общите условия на полицата за пълни подробности. Това покритие е спомагателно към всяко възстановяване на средства или компенсация, която може да получите от авиокомпанията.

Покрива ли застраховката медицинските разходи в чужбина?

Покритието за спешна медицинска помощ Ви дава възможност да:

- получите възстановяване на непредвидени спешни медицински разходи, които може да понесете по време на пътуването си в чужбина, като посещение при местен лекар за незначителен здравословен проблем (гастроентерит, възпалено гърло...), медицински изследвания и/или лекарства, предписани от местен лекар (кръвни тестове, рентгенови изследвания...), спешни стоматологични разходи, например за лечение на зъбобол.
- се възползвате от покриването на болнични разходи, ако трябва да бъдете приети в болница за стационарно лечение след злополука или сериозен здравословен проблем (разходи за хоспитализация, хирургия, изследвания...).
- се възползвате от плащането на медицински необходимия транспорт до най-близката болница или подходящо медицинско заведение, както и медицинска репатрация до Вашия дом след покрито заболяване или нараняване.

Мога ли да поискам репатриране в моята страна на пребиваване в случай на здравословни проблеми по време на пътуването?

Всички решения относно Вашата репатрация трябва да бъдат взети от медицински професионалисти. Ако се разболеете сериозно, нараните се или развиете медицинско състояние, Вие или някой от Ваше име трябва да се свърже с асиранс центъра, и ние трябва да направим всички транспортни уговорки предварително. Ако не сме одобрили или организирали транспорта, ще платим само до размера на сумата, която бихме платили, ако ние бяхме направили уговорките, и няма да носим отговорност за никакви транспортни уговорки, които не сме одобрили или организирали.

Моля, имайте предвид, че:

- навяхване или настинка няма да бъдат достатъчни за оправдаване на медицинска евакуация или репатриране.
- транспортът ще бъде възможен само ако състоянието Ви е стабилно и/или ако е медицински възможно да бъдете транспортирани.

Как да се свържа с асиранс центъра?

Асиранс центърът е достъпен 24/7, тел. +359 2 950 38 50.

Може да се свържете с нас също така на assistance.at@allianz.com

Изключения

Има ли някакви изключения в моята застрахователна полица?

Да, в застрахователните полици за пътуване има изключения. Това са конкретни ситуации или обстоятелства, при които застрахователното покритие не се прилага. Някои често срещани изключения могат да включват високорискови дейности като екстремни спортове, актове на война или тероризъм. Списъкът с общите изключения и изключенията, специфични за всяко покритие, са включени в Общите условия на полицата.

Завеждане на щета

Как да заведа щета?

Най-бързият и лесен начин да заведете щета е да посетите нашия онлайн портал за щети на адрес <https://allianz-protection.com/landing-page>. За да започнете, ще Ви е необходим Вашият имейл адрес или номер на полица, както и датата на заминаване и датата на закупуване на полицата. Можете също така да се свържете с нас на claims.bg@allianz.com или тел. +359 2 980 00 29. Необходима е документация в подкрепа на Вашата щета, преди да можем да започнем нейното разглеждане. След като заведете щетата си, ще получите потвърдителен имейл.

Как да проверя статуса на заведена щета?

Проверете бързо и лесно статуса на вашата щета онлайн на адрес <https://allianz-protection.com/landing-page>

Къде мога да открия номера на полицата?

Номерът на застрахователната полица е посочен в потвърдителния имейл, който сте получили, и в застрахователния сертификат, предоставен Ви след закупуването на застраховката.

Защо трябва да изпращам документи?

Документите ни позволяват да проверим Вашата щета и са необходими, за да започнем процеса на оценка. Необходимата документация зависи от типа и причината за щетата Ви. Това може да включва разписки, комуникации и фактури от Вашите доставчици на пътувания, медицински сертификати, полицейски доклади, снимки и др.

Защо беше отказана моята щета?

Някои често срещани причини за отказ на щета включват например:

- обявената причина за щета не отговаря на изискванията, посочени в полицата
- обявената причина за щета е сред посочените в раздел „Общи изключения“ в полицата

Важно е да прочетете Общите условия на полицата преди да пътувате или да заведете щета, за да се запознаете предварително какво е и какво не е покрито.