

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

W ramach wariantów Standardowy, Optymalny, oraz Optymalny Plus Ubezpieczyciel pokrywa koszty leczenia i assistance związane z zachorowaniem na Covid-19 podczas wyjazdu zagranicznego. Pokrycie kosztów odbywa się do pełnych sum ubezpieczenia.

Dodatkowo w wariantcie Optymalny Plus pokrywane są koszty zakwaterowania i wyżywienia, jakimi klient zostałby obciążony w związku z nałożoną na niego przez lokalne służby sanitarne kwarantanną lub izolacją. Koszty pokrywane są w limicie do 500 zł za dzień maksymalnie do 14 dni, co stanowi górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela.

Koszty kwarantanny/izolacji pokrywane są wyłącznie wtedy, gdy nie są pokrywane przez rząd kraju, w którym doszło do nałożenia na ubezpieczonego kwarantanny/izolacji.

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, która 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 (klient może zwrócić się o zwrot za niewykorzystane doby hotelowe) 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.

### **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 wariantach Standardowy, Optymalny oraz Optymalny Plus 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 osobom u których zostanie zdiagnozowany Covid-19 pomocy medycznej i opiekuńczej udzielą w pierwszej kolejności lokalne władze.

Ubezpieczyciel pokrywa koszty, jakimi klient zostałby obciążony w związku z koniecznością odbycia kwarantanny/izolacji tj. kosztów zakwaterowania i wyżywienia, wyłącznie w ramach wariantu Optymalny Plus, w limicie 500 zł za dzień maksymalnie przez 14 dni, co stanowi górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela.

### **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, wyłącznie w ramach wariantu Optymalny Plus mogą liczyć na pokrycie kosztów, jakimi zostaliby obciążeni w związku z koniecznością odbycia kwarantanny/izolacji. W ramach wariantu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu klienci mogą liczyć na pokrycie kosztów związanych z powrotem do miejsca zamieszkania. TUI dołoży wszelkich starań, aby pomóc w zorganizowaniu połączenia lotniczego, który umożliwi bezpieczny powrót do domu.

**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 wariantach Optymalnym i Optymalnym Plus, które nie ma limitu kosztów leczenia.

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

Koszty ponownego testu (zleconego przez lekarza prowadzącego leczenie lub lokalne służby sanitarne) pokrywane są w ramach wariantów Standardowy, Optymalny oraz Optymalny Plus 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 przeziębę 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 wariantach Standardowy, Optymalny oraz Optymalny Plus pokrywane są koszty związane z zachorowaniem na Covid-19. Dodatkowo w wariantach Optymalny Plus pokrywane są koszty zakwaterowania i wyżywienia, jakimi klient zostałby obciążony w związku z nałożoną na niego przez lokalne służby sanitarne kwarantanną lub izolacją. Należy pamiętać, że osobom u których zostanie zdiagnozowany Covid-19 pomocy medycznej i opiekuńczej mogą udzielić w pierwszej kolejności lokalne władze.

Klienci, którzy zostali objęci kwarantanną, ale nie doszło u nich do nagłego zachorowania i nie został u nich zdiagnozowany Covid-19, w ramach wariantu Optymalny Plus mogą liczyć na pokrycie kosztów, jakimi zostaliby obciążeni w związku z koniecznością odbycia kwarantanny, a w ramach wariantu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu mogą liczyć na pokrycie kosztów związanych z powrotem do miejsca zamieszkania.

W ramach assistance transport dla Klienta, który zachorował jest pokrywany z ubezpieczeń rozszerzonych.

**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 wariantach Standardowy, Optymalny oraz Optymalny Plus 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. Dodatkowo w ramach wariantu Optymalny Plus pokrywane są koszty zakwaterowania i wyżywienia, jakimi klient zostałby obciążony w związku z nałożoną na niego przez lokalne służby sanitarne kwarantanną lub izolacją. Należy pamiętać, że osobom u których zostanie zdiagnozowany Covid-19 pomocy medycznej i opiekuńczej mogą udzielić w pierwszej kolejności lokalne władze.

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-19 pomoc może być zorganizowana wyłącznie, jeśli mają wariant Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu.

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

W ramach wariantu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu klient może liczyć na zwrot poniesionych kosztów wycieczki w przypadku nagłego zachorowania uniemożliwiającego wyjazd. W celu uzyskania zwrotu niezbędne jest przedstawienie dokumentacji medycznej potwierdzającej nagłe zachorowanie. Klient musi w ten sam dzień udać się do lekarza, jeśli podwyższona temperatura minie i nie będzie miał objawów zachorowania ubezpieczenie nie zadziała.

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 wariantach Standardowy, Optymalny i Optymalny Plus 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.

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

Ubezpieczyciel pokrywa koszty jakimi klient zostałby obciążony w związku z koniecznością odbycia kwarantanny/izolacji tj. kosztów zakwaterowania i wyżywienia, wyłącznie w ramach wariantu Optymalny Plus w limicie 500 zł za dzień maksymalnie przez 14 dni, co stanowi górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela.

**11. Czy jeśli nie zostaną wpuszczeni na pokład samolotu z powodu objawów COVID-19 stracę pieniądze?**

W ramach wariantu 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. Klient musi w ten sam dzień udać się do lekarza, jeśli podwyższona temperatura minie i nie będzie miał objawów zachorowania ubezpieczenie nie zadziała.

**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 wpuszczeni do samolotu, ale okaże się że nie mam koronawirusa? Kto pokrywa koszty anulacji rezerwacji?**

W ramach wariantu 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 dokumentacji medycznej potwierdzającej nagłe zachorowanie. W przypadku braku dokumentu medycznego klient ponosi koszty anulacji zgodnie z Warunkami Imprez Turystycznych.

**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 zostaną 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 (numer kontaktowy podany jest w dokumentach podróży).

- 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 ubezpieczenia kosztów wyjazdu z tytułu rezygnacji lub kosztów skrócenia wyjazdu (WOW/HOW/ZOW)?**

Wyłącznie w ramach wariantu 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 dokumentacji medycznej potwierdzającej nagłe zachorowanie. Jeśli klient nie ma wariantu Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu ponosi koszty anulacji zgodnie z Warunkami Imprez Turystycznych.

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

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

- 19. Co w przypadku, kiedy zostaną objęty kwarantanną przed wylotem na destynację?**

W ramach wariantu 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 wariantach Standardowy, Optymalny oraz Optymalny Plus pokrywane są koszty związane z zachorowaniem na Covid-19. Należy pamiętać, że osobom u których zostanie zdiagnozowany Covid-19 pomocy medycznej i opiekuńczej mogą udzielić w pierwszej kolejności lokalne władze. Ubezpieczyciel pokrywa koszty jakimi klient zostałby obciążony w związku z koniecznością odbycia kwarantanny/izolacji tj. kosztów zakwaterowania i żywienia, wyłącznie w ramach wariantu Optymalny Plus w limicie 500 zł za dzień maksymalnie przez 14 dni, co stanowi górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela.

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

W ramach wariantu 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.

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

W ramach wariantów Standardowy, Optymalny oraz Optymalny Plus 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. Dodatkowo w wariantach Optymalny Plus pokrywane są koszty zakwaterowania i wyżywienia, jakimi klient zostałby obciążony w związku z nałożoną na niego przez lokalne służby sanitarne kwarantanną lub izolacją. Należy pamiętać, że osobom u których zostanie zdiagnozowany Covid-19 pomocy medycznej i opiekuńczej udzielą w pierwszej kolejności lokalne władze.

**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 wariantach Standardowy, Optymalny oraz Optymalny Plus 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. Dodatkowo w ramach wariantu Optymalny Plus pokrywane są koszty zakwaterowania i wyżywienia, jakimi klient zostałby obciążony w związku z nałożoną na niego przez lokalne służby sanitarne kwarantanną lub izolacją. Należy pamiętać, że osobom u których zostanie zdiagnozowany Covid-19 pomocy medycznej i opiekuńczej mogą udzielić w pierwszej kolejności lokalne władze.

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-19 pomoc może być zorganizowana wyłącznie, jeśli mają wariant Ubezpieczenie Kosztów Wyjazdu z Tytułu Rezygnacji lub Kosztów Skrócenia Wyjazdu.

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

W ramach wariantu 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.

**25. Czy jeśli mam ubezpieczenie podstawowe i np. złamię nogę, a po 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-19 wyjdzie pozytywny, to już dyskwalifikuje pokrycie kosztów leczenia złamanej nogi, ze względu na brak wyższego pakietu?**

W ramach wariantu Podstawowy 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 wariantach Standardowy, Optymalny oraz Optymalny Plus 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 wariantów Podstawowy, Standardowy, Optymalny oraz Optymalny Plus 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 wariantów Standardowy, Optymalny oraz Optymalny Plus.

**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 wariantu 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 dokumentacji medycznej potwierdzającej nagłe zachorowanie. W przypadku, gdy więcej niż cztery osoby są objęte jedną umową podróży (wskazane w potwierdzeniu podróży), odpowiedzialność Ubezpieczyciela ogranicza się do kosztów rezygnacji Ubezpieczonego i Członków rodziny, którzy są ubezpieczeni w ramach jednej polisy.