

Αγαπητοί,

Μετά την εκδήλωση και την εξάπλωση του Coronavirus (CoVid-19), είμαστε όλοι σαφώς αντιμέτωποι με πρωτοφανείς προκλήσεις.

Θα θέλαμε να σας διαβεβαιώσουμε ότι τα τμήματα μας Εξυπηρέτησης Πελατών και Διαχείρισης Απαιτήσεων εστιάζουν όλες τις προσπάθειές τους για να υποστηρίξουν όλους τους πελάτες και τους συνεργάτες μας στην αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων.

Η παρούσα ενημέρωση αποσκοπεί στη διευκόλυνση διαχείρισης και απάντησης των ερωτημάτων και πιθανών απαιτήσεων που σχετίζονται με τα ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιωτικής ασφάλισης και την πανδημία του Κοροναϊού.

Οποιαδήποτε επικοινωνία ή ερώτημα σχετικά με το συμβόλαιο Ταξιδιωτικής σας ασφάλισης (επέκταση, επικύρωση, όροι κάλυψης, γενικές πληροφορίες, ακύρωση ή διακοπή συμβολαίου κ.λπ.) θα πρέπει να απευθύνεται στην ομάδα εξυπηρέτησης πελατών, στα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας:

travel@gkaravias.gr

+30 210 3640 618

Οποιαδήποτε επικοινωνία ή ερώτημα σχετικά με πιθανή απαίτηση ή αποζημίωσή σας συνεπεία ενός συγκεκριμένου περιστατικού θα πρέπει να πραγματοποιείται **από τον ίδιο τον Ασφαλισμένο** προς το Συντονιστικό μας Κέντρο, στα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας:

info@healthwatch.gr

+30 2313 084 500

Παρακαλούμε για την κατανόηση και τήρηση των παραπάνω οδηγιών, ώστε να διευκολύνουμε τη διαχείριση του πολύ μεγάλου όγκου ερωτημάτων αυτών των ημερών.

Σημαντική Ειδοποίηση

Όλα τα ασφαλιστήρια συμβόλαια Ταξιδιωτικής Ασφάλισης που εκδίδονται μετά τις 11/03/2020 δεν θα καλύπτουν ΚΑΜΙΑ απαίτηση ή ζημιά που σχετίζεται με τον Κοροναϊό.

know who, know how

ΟΔΗΓΙΕΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΚΑΙ ΑΚΥΡΩΣΗΣ

Ασφαλιστήρια Συμβόλαια που εκδόθηκαν και Ακύρωση Ταξιδιών που προγραμματίστηκαν πριν από τις 11/03/2020

Ακυρώσεις Ταξιδιών οι οποίες οφείλονται σε κάθε είδους περιορισμός ή απαγόρευση κατά τη μετακίνησή σας προς τον προορισμό σας δεν καλύπτονται από τους όρους των ασφαλιστηρίων συμβολαίων μας.

Εάν οι Αρμόδιες Αρχές συμβουλεύουν ή δίνουν εντολή διακοπής των ταξιδιών προς τον προορισμό σας, δεν θα καλυφθούν τα έξοδα ακύρωσης ή διακοπής.

Θα εξετάσουμε αιτήματα αποζημίωσης για τα επιπλέον έξοδα που δεν θα καλυφθούν από τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ή τον μεταφορέα σας και με την προϋπόθεση ότι είστε σε θέση να παράσχετε γραπτές αποδείξεις που θα περιγράφουν αυτό και τυχόν επιστροφές που έχετε λάβει.

Οι Ασφαλιζόμενοι θα πρέπει να επικοινωνούν με την αεροπορική εταιρεία και / ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα για να ενημερωθούν για τις επιλογές τροποποίησης ή ακύρωσης ενός ταξιδιού .

Θα εξετάσουμε αιτήματα αποζημίωσης εάν ένας ασφαλισμένος έχει μολυνθεί με CoVid-19 και έχει επίσημα δηλωθεί ως ασθενής, σύμφωνα με τις οδηγίες του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ)

Επίσης, θα εξετάσουμε ευνοϊκά αιτήματα αποζημίωσης ασφαλισμένων οι οποίοι για λόγους υγείας έλαβαν έγγραφες συστάσεις από το γιατρό τους να μην ταξιδέψουν γιατί η κατάσταση της υγείας τους θα τους θέσει σε μεγαλύτερο κίνδυνο (χρόνιες παθήσεις που έχουν δηλωθεί κατά τη σύναψη της ασφάλισης, ευπαθείς ομάδες κτλ).

Ασφαλιστήρια Συμβόλαια που εκδόθηκαν, και Ταξίδια που προγραμματίστηκαν μετά τις 11/03/2020

Σε όλα τα συμβόλαια που εκδόθηκαν μετά τις 11/03/2020 έχει εφαρμοστεί Γενική Εξαίρεση για αποζημιώσεις που σχετίζονται με τον CoVid-19. Κανένα σχετικό αίτημα αποζημίωσης δεν θα γίνεται δεκτό προς εξέταση.

Ακύρωση του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου σας

Εάν αγοράσατε ένα από τα προϊόντα μας και δεν έχετε ξεκινήσει ακόμα το ταξίδι σας, έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε την ακύρωση / τερματισμό του Ασφαλιστηρίου σας. Τα ασφάλιστρα θα σας επιστραφούν χωρίς ποινές ακύρωσης. Για ετήσια συμβόλαια, τα ασφάλιστρα θα επιστρέφονται αναλογικά με βάση την ημερομηνία ακύρωσης. Σε περίπτωση που η ημερομηνία έναρξης του ταξιδιού σας έχει ήδη παρέλθει, δεν είναι εφικτή η επιστροφή ασφαλίσεων. Το παρακάτω επισυναπτόμενο έντυπο ακύρωσης πρέπει να συμπληρωθεί, να υπογραφεί και να επιστραφεί στην ομάδα εξυπηρέτησης πελατών (travel@gkaravias.gr).

ΕΝΤΥΠΟ ΑΚΥΡΩΣΗΣ / ΔΙΑΚΟΠΗΣ

Σας δηλώνω ότι επιθυμώ την ακύρωση / διακοπή ως προς την σύναψη της μεταξύ μας σύμβασης ασφάλισης δυνάμει του με αριθμό ασφαλιστηρίου. Επιθυμώ η ακύρωση της ισχύος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου μου να έχει εφαρμογή από .../.../.....

Δηλώνω υπεύθυνα ότι:

1. Το ταξίδι μου δεν έχει ξεκινήσει.
2. Δεν έχω αιτηθεί ούτε πρόκειται να αιτηθώ κάποιας μορφής αποζημίωση.

Τόπος.....

Ημερομηνία.....

Ο Ασφαλιζόμενος

know who, know how

Συχνές Ερωτήσεις (FAQ)

Ασφαλιστήρια συμβόλαια που εκδόθηκαν πριν από τις 11/03/2020

Ακύρωση του ταξιδιού σας

Q_ Καλύπτομαι αν ακυρώσω το ταξίδι μου;

• Θα πρέπει να μιλήσετε στον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ή στον μεταφορέα και τον πάροχο καταλύματος για να ζητήσετε την επιστροφή των χρημάτων σας.

• Θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το Συντονιστικό μας Κέντρο για την εξέταση των απαιτήσεων εάν το συμβολαίο σας έχει αγοραστεί πριν από τις 11/03/2020.

○ **Ερώτηση:** Πρόκειται να ταξιδέψω την ---- του μήνα και έχω αγοράσει συμβόλαιο Ταξιδιωτικής ασφάλισης. Λόγω των τελευταίων εξελίξεων αποφάσισα να μην ταξιδέψω. Μπορώ να ακυρώσω το συμβολαίο μου και να γίνει επιστροφή των ασφαλίσεων; Με ποια διαδικασία μπορεί να γίνει αυτό;

○ **Απάντηση:** Ναι μπορείτε να ακυρώσετε το συμβολαίο σας και να σας επιστραφούν τα μη δεδουλευμένα ασφαλίτρα. Αρκεί να συμπληρώσετε και να υπογράψετε την επισυναπτόμενη φόρμα εναντίωσης την οποία μπορείτε να αποστείλετε με email στο travel@gkaravias.gr ή με fax στο **+30 210-3643503**.

○ **Ερώτηση:** Πρόκειται να ταξιδέψω την ---- του μήνα και έχω αγοράσει συμβόλαιο Ταξιδιωτικής ασφάλισης. Λόγω των τελευταίων εξελίξεων αποφάσισα να μην ταξιδέψω. Δικαιούμαι να αποζημιωθώ για τα έξοδα που έχω ήδη πληρώσει για το ταξίδι αυτό;

○ **Απάντηση:** **Αν το συμβολαίο σας έχει εκδοθεί πριν τις 11/03/2020** τότε τα έξοδα ακύρωσης του ταξιδιού σας θα καλυφθούν **μόνο** σε περίπτωση που έχετε νοσήσει από τον Κοροναϊό καθώς και σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις που προβλέπονται από τους γενικούς όρους του συμβολαίου σας. Λόγω των ειδικών οδηγιών αλλά και των περιορισμών που έχουν επιβληθεί μπορείτε να απευθυνθείτε στον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ή/και στο ξενοδοχείο σας ή/και στην αεροπορική εταιρία με την οποία θα ταξιδεύατε. **Αν το συμβολαίο σας έχει εκδοθεί μετά τις 11/03/2020**, τότε τα έξοδα ακύρωσης ή οποιαδήποτε άλλη απαίτηση σχετική με την πανδημία του Κοροναϊού δεν καλύπτονται.

Σε κάθε περίπτωση έχετε τη δυνατότητα ακύρωσης του συμβολαίου και επιστροφής των μη δεδουλευμένων ασφαλίσεων.

○ **Ερώτηση:** Βρίσκομαι σε ταξίδι στην ----- και θα ήθελα να ρωτήσω αν καλύπτομαι από το συμβολαίο μου για εξέταση Κορονοϊού; Που μπορώ να υποβληθώ στην εξέταση; Με ποια διαδικασία;

○ **Απάντηση:** **Το κόστος εξετάσεων για Κοροναϊό δεν καλύπτεται από τους όρους των συμβολαίου μας.** Σύμφωνα με τις οδηγίες του εκάστοτε Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ), σε περίπτωση ύποπτου κρούσματος για Κοροναϊό συστήνεται η **άμεση** επικοινωνία με τον ΕΟΔΥ και όχι επίσκεψη σε χώρο παροχής υπηρεσιών υγείας χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του ΕΟΔΥ.

know who, know how

Παρακαλούμε επικοινωνήστε με τον ΕΟΔΥ (για την Ελλάδα τηλ/νο: **1135**) και αφού λάβετε συγκεκριμένες οδηγίες τότε ενημερώστε το συντονιστικό μας κέντρο στο **+30 2313 084 500** από όπου θα λάβετε περαιτέρω οδηγίες.

Αν έχετε ήδη κάνει το επίσημο τεστ για τον Κοροναϊό και έχετε βρεθεί θετικός παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με το Συντονιστικό μας κέντρο για να υποβάλλετε την αίτηση αποζημίωσής σας.

Q_Καλύπτομαι αν ακυρώσω το ταξίδι μου σε μια περιοχή όπου δεν έχουν εκδοθεί περιοριστικές οδηγίες ή απαγορεύσεις;

- Θα πρέπει να μιλήσετε στον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ή στον μεταφορέα και τον πάροχο καταλύματος για να ζητήσετε την επιστροφή των χρημάτων σας.
- Εάν πρόκειται να ταξιδέψετε σε μια περιοχή στην οποία οι Αρμόδιες Αρχές δεν έχουν εκδώσει περιοριστικές οδηγίες ή απαγορεύσεις, τότε δεν παρέχεται κάλυψη για τα έξοδα ακύρωσης του ταξιδιού.

Q_Καλύπτομαι αν ακυρώσω το ταξίδι μου σε μια περιοχή όπου έχουν εκδοθεί περιοριστικές οδηγίες ή απαγορεύσεις;

- Θα πρέπει να μιλήσετε στον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ή στον μεταφορέα και τον πάροχο καταλύματος για να ζητήσετε την επιστροφή των χρημάτων σας.
- Εάν πρόκειται να ταξιδέψετε σε μια περιοχή στην οποία οι Αρμόδιες Αρχές έχουν εκδώσει περιοριστικές οδηγίες ή απαγορεύσεις, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Συντονιστικό μας κέντρο για να υποβάλλετε την αίτηση αποζημίωσής σας. Θα εξετάσουμε αιτήματα αποζημίωσης για τα επιπλέον έξοδα που δεν θα καλυφθούν από τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ή τον μεταφορέα σας και με την προϋπόθεση ότι είστε σε θέση να παράσχετε γραπτές αποδείξεις που θα περιγράφουν αυτό και τυχόν επιστροφές που έχετε λάβει.

Διακόπτοντας το ταξίδι σας νωρίτερα

Q_Καλύπτομαι αν διακόψω το ταξίδι μου νωρίτερα από το προγραμματισμένο για τα επιπλέον έξοδα που θα πληρώσω για να επιστρέψω στο σπίτι;

- Θα πρέπει να μιλήσετε στον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ή στον μεταφορέα και τον πάροχο καταλύματος για να επιστρέψετε το κόστος.
- Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας οι Αρμόδιες Αρχές εκδώσουν περιοριστικές οδηγίες ή απαγορεύσεις θα εξετάσουμε αιτήματα αποζημίωσης για τα επιπλέον έξοδα που δεν θα καλυφθούν από τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ή τον μεταφορέα σας και με την προϋπόθεση ότι είστε σε θέση να παράσχετε γραπτές αποδείξεις που θα περιγράφουν αυτό και τυχόν επιστροφές που έχετε λάβει.

Κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού

Q_Εάν το ξενοδοχείο ή η περιοχή που διαμένω κατά τη διάρκεια του ταξιδιού μου μπει σε καραντίνα και δεν μπορώ να επιστρέψω όπως είχε προγραμματιστεί έχω κάλυψη;

know who, know how

- Θα πρέπει να μιλήσετε στον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ή στον μεταφορέα και τον πάροχο καταλύματος για την επιστροφή των εξόδων ή / και των πρόσθετων δαπανών.
- Σε περίπτωση που έχετε υποβληθεί σε υποχρεωτική καραντίνα κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού και μπορείτε να παράσχετε γραπτές αποδείξεις σχετικά με αυτό και τυχόν επιστροφές που έχετε λάβει, επικοινωνήστε με την ομάδα αξιώσεων για να εξεταστεί το αίτημά αποζημίωσής σας.

Χρήσιμοι Σύνδεσμοι:

<https://www.eody.gov.gr>

<https://www.gov.uk/foreign-travel-advice>

<https://www.nytimes.com/interactive/2020/world/asia/china-wuhan-coronavirus-maps.html>

<https://www.who.int/health-topics/coronavirus>

Για τυχόν ερωτήσεις ή διευκρινίσεις παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας:

Customer Care

travel@gkaravias.gr

+30 210 3640 618

Claims Administration

info@healthwatch.gr

+30 2313 084 500

know who, know how

Dear All,

Following the outbreak and spread of the Coronavirus, we are all clearly facing unprecedented challenges.

We would like to reassure you that our Customer Care and Claims Administration Teams are focusing all their efforts to support all our clients and associates in facing these challenges.

This update is aiming to help you address your questions and claims notifications related to Travel Insurance Policies and the Corona Virus pandemic.

Any communication or request related to a Travel insurance Policy (extension, endorsement, terms of cover, general information, cancellation or termination etc.) should be addressed to our Customer Care Team, at the following contact details:

travel@gkaravias.gr

+30 210 3640 618

Any communication or notification related to a potential claim following a specific event should be submitted **by the Insured** to our Claims Administration Team, at the following contact details:

info@healthwatch.gr

+30 2313 084 500

We kindly ask you to follow the above guidelines and to facilitate the handling of the very high volume of queries during these days.

Important Notification

All travel insurance policies issued after 11/03/2020 will not cover ANY Corona Virus effects.

know who, know how

COVER & CANCELLATION INSTRUCTIONS

Insurance Policies issued and Cancellation of trips booked prior to 11/03/2020

Restrictions of any kind against travelling to your destination are unfortunately not covered under our travel insurance policies. We only will consider costs that will not be covered by your tour operator or transport provider and you can provide written evidence detailing this and any refunds you have received.

If the Authorities advise or instruct against travel to your destination, you will not be covered for cancellation. We only will consider costs that will not be covered by your tour operator or transport provider and you can provide written evidence detailing this and any refunds you have received.

Customers should still contact the airline &/or travel provider to discuss options for amending, cancelling a trip or refund.

We will also consider claims if an insured is infected with CoVid-19 and has officially been declared a patient, according to the instructions of the **National Public Health Organization (NPHO)**

We will also sympathetically consider claims where a customer has been advised by their GP not to travel because they have contracted coronavirus or where underlying medical conditions put them at greater risk.

Travel Insurance Policies issued, and Trips booked after 11/03/2020

A general exclusion for CoVid-19 has been applied to all policies issued after 11/03/2020.

Canceling your Policy

If you have purchased one of our products and you have not yet commenced your trip, you are entitled to request the cancellation/termination of your policy. Premium will be returned to you with no cancellation penalties. For Annual Policies, premium will be returned on a pro-rata basis. In case the date of commencement of your travel has passed, there can be no premium returned. The below attached cancellation form must be completed, signed and returned to our Customer care team (travel@gkaravias.gr).

know who, know how

CANCELLATION / TERMINATION FORM

I hereby declare that I wish to cancel/terminate my insurance policy No..... with effect from
.../.../.....

I hereby also declare the following:

1. My scheduled trip has not started
2. I have neither requested nor will I seek any form of compensation after this cancellation.

Location.....

Date.....

The Insured

know who, know how

Frequently Asked Questions

Insurance Policies Issued prior to 11/03/2020

Canceling your trip

Q_ Am I covered to cancel my trip?

- You should speak to your tour operator or transport and accommodation provider in the first instance for a refund of costs.
- You should contact our claims team for claims consideration if your policy has been purchased before 11/03/2020.
 - **Q_** I'm about to travel on --/ --/2020 and I am insured with Karavias travel insurance. Due to the latest news I've decided not to travel. Is it possible to cancel my contract and have the premiums returned? If yes, by what procedure can this be done?
 - **A_** Yes, it is possible to cancel your policy and we will return the premium to you with no penalty. It is essential to fill in and sign the attached Cancellation form which you can send back via email at travel@gkaravias.gr or via fax at +30 210-3643503
 - **Q_** I'm about to travel on --/ --/2020 and I am insured with Karavias travel insurance. Due to the latest news I've decided not to travel. Am I entitled to be compensated for the expenses I have already paid for this trip?
 - **A_ If your Travel insurance policy was issued prior to 11/03/2020**, cancellation costs of your trip will be covered **only** if you got sick by COVID-19 and in all other cases provided by the general terms of your contract. If Restriction of any kind have applied to your destination, you should speak to your tour operator or transport and accommodation provider in the first instance for a refund of costs and/or additional costs incurred.
If your Travel Insurance policy was issued after 11/03/2020, Cancellation costs or any other effect of the CoVid-19 will not be covered.
In any case, you have the possibility of cancelling your policy and get the premium paid, returned.
 - **Q_** Am I on a trip to ----- and would like to ask if I am covered by my policy for COVID-19 testing? Where can I go for the examination? What is the process?
 - **A_** Costs for Testing are not covered under the Terms of our Travel Insurance products. According to the instructions of the National Public Health Organization (NPHO), in case of a suspected outbreak of COVID-19, it is recommended to contact directly NPHO and not to visit a private health care provider without ESA's prior notice.

Please contact NPHO (for Greece tel: 1135) and after receiving specific instructions then please contact our coordinating center at +30 2313 084 500 where you will receive further information.

If you have already had the official set of exams and you were found to be positive, then you can file a claim for your cancellation costs.

Q_ Am I covered to cancel my trip to an area where no regulatory advice exists?

- You should speak to your tour operator or transport and accommodation provider in the first instance for a refund of costs.

know who, know how

- If you are due to travel to an area where no regulatory body has advised to cancel, then no cover is in place for disinclination to travel.

Q_Am I covered to cancel my trip to an area where no regulatory advice exists?

- You should speak to your tour operator or transport and accommodation provider in the first instance for a refund of costs.
- If you are due to travel to an area where regulatory body has advised to cancel, then we will consider costs that will not be covered by your tour operator or transport provider and you can provide written evidence detailing this and any refunds you have received.

Ending your trip early

Q_Am I covered to cut short my trip and am I covered for additional costs I pay to return home?

- You should speak to your tour operator or transport and accommodation provider in the first instance for a refund of costs.
- Where you are on a trip and regulatory advice changes to advise against travel and you have costs that will not be covered by your tour operator or transport provider and you can provide written evidence detailing this and any refunds you have received, please contact the claims team for consideration.

During a trip

Q_What if the hotel or area I am staying in gets quarantined and I am unable to return as planned?

- You should speak to your tour operator or transport and accommodation provider in the first instance for a refund of costs and/or additional costs incurred.
- Where you have been subject to compulsory quarantine whilst on a trip and you can provide written evidence detailing this and any refunds you have received, please contact the claims team for consideration.

Useful links:

<https://www.eody.gov.gr>

<https://www.gov.uk/foreign-travel-advice>

<https://www.nytimes.com/interactive/2020/world/asia/china-wuhan-coronavirus-maps.html>

<https://www.who.int/health-topics/coronavirus>

Should you have any further questions please contact our team.

Customer Care

travel@gkaravias.gr

+30 210 3640 618

Claims Administration

info@healthwatch.gr

+30 2313 084 500

know who, know how