

# 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.

#### 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](mailto: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 Вас или Близкого родственника.
- 2. Осложнение беременности с последствиями для Вас.
- 3. Ваш принудительный карантин, 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 отменена в результате Вашего принудительного карантина на дому по причине обстоятельств, в том числе, но не ограничиваясь: (i) по настоянию лечащего врача (ii) если Правительство в Вашей стране проживания издало приказы или установило требования, ограничивающие Вашу возможность покинуть дом, делая неосуществимой Вашу Поездку.

**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 дополнительные расходы, 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 в результате обстоятельств, в том числе, но не ограничиваясь: (i) по настоянию лечащего врача (ii) если Правительство в стране пребывания издало приказы или установило требования, ограничивающие Вашу возможность свободно передвигаться, делая неосуществимым завершение Вашей Поездки.

**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» (как иллюстрировано в ответе на вопрос №7), у Вас есть право обратиться за возмещением Ваших неиспользованных предоплаченных услуг, 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» (как иллюстрировано в ответе на вопрос №7), 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 дополнительные расходы, если Отмена Поездки состоялась в результате Вашей серьезной болезни, травмы или Вашего «принудительного карантина» (как иллюстрировано в ответе на вопрос №7).

**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 дополнительные расходы, если Отмена Поездки состоялась в результате Вашей серьезной болезни, травмы или Вашего «принудительного карантина» (как иллюстрировано в ответе на вопрос №7).

**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 COVID-19?**

Ваш Полис страхования покрывает все дополнительные расходы, если Сокращение Поездки состоялась в результате Вашей серьезной болезни, травмы или Вашего «принудительного карантина» (как иллюстрировано в ответе на вопрос №7).

**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 Авиакомпаний, 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.