

Velkommen til Allianz-OSS-sektion om rejseforsikring!

Her giver vi dig vigtig information om rejseforsikring. Nedenfor finder du svar på ofte stillede spørgsmål, lige fra fordelene ved rejseforsikring til erstatningsprocessen.

GENERELLE SPØRGSMÅL

Hvorfor har jeg brug for en rejseforsikring?

Rejseforsikring er til for at beskytte dig mod visse økonomiske risici og tab, der kan opstå under rejsen. Afhængigt af den rejseforsikring, du køber (kun medicinsk dækning eller plus dækning), kan forsikringen også give dig afgørende hjælp i en medicinsk nødsituation; godtgøre dig for tab forårsaget af en dækket rejseafbrydelse, rejseforsinkelse, bagageforsinkelse eller bagagetab/-beskadigelse; tab af rejsedokumenter eller personlige penge; og også hjælpe i andre situationer (anført i vilkårene). En rejseafbestillingsforsikring kan refundere dig for ikke-refunderbare, forudbetalte rejseomkostninger (op til din policegrænse), hvis din rejse bliver aflyst af en dækket årsag.

Hvad er inkluderet i ikke-refunderbare omkostninger?

Ikke-refunderbare omkostninger omfatter forudbetalte rejseindskud/betalinger i forbindelse med tjenester købt hos Nazar, som ville gå tabt, hvis du var nødt til at afbestille før rejsens afgang af en dækket årsag.

Hvem kan købe denne forsikring?

Denne rejseforsikringspolice er designet til dig, hvis du er en person, der bestiller rejsearrangementer på Nazar-webstedet for at rejse til destinationer, der tilbydes af Nazar (undtagen destinationer, der er udelukket af forsikringspolice), og hvis du ønsker at være beskyttet mod potentielle uforudsete begivenheder uden for din kontrol, som kan opstå før eller under din rejse.

For at være berettiget til forsikringen skal du være bosiddende i Danmark.

Denne forsikring er ikke egnet til dig, hvis:

- Du deltager i visse ekstreme sportsaktiviteter eller sportskonkurrencer under din rejse.
- Du ønsker at dække flere rejser i løbet af året.
- Din rejse er allerede startet.
- Din rejse finder sted i et land, der er udelukket af forsikringen.
- Du har allerede en anden forsikring, der giver samme dækning.

Hvad dækker en rejseforsikring?

Afhængigt af hvilken rejseforsikring du køber, kan din police dække en række situationer, der kan opstå før eller under din rejse. Disse fordele kan omfatte:

- Aflysning af rejse
- Afbrydelse af rejse
- Akut medicinsk transport
- Udgifter til akut lægehjælp
- Beskadiget/mistet/stjålet/forsinket bagage
- Rejseforsinkelse
- Overtræk til sportsudstyr

Bemærk: Ikke alle policer omfatter alle de fordele, der er nævnt her. Se venligst de relaterede vilkår og betingelser.

Hvem er dækket af min rejseforsikring?

Rejseforsikringen dækker kun personer, der er nævnt som forsikrede på bekræftelse af Nazar-booking. Familiemedlemmer og/eller rejseledsagere er ikke dækket, medmindre det fremgår af Nazar-bookingbekræftelsen, at de har en forsikring.

Hvordan kan jeg købe en rejseforsikring?

Rejseforsikringer tilbydes som en mulighed, når du køber dine rejsearrangementer. Det eneste, du skal gøre, er at bekræfte oplysningerne om de personer, du gerne vil forsikre, og lægge dem i kurven. Din dækning træder i kraft, så snart dit køb er gennemført. Du kan tilføje afbestillingsforsikring, indtil du har foretaget din depositum. Du kan tilføje medicinsk nødrejseforsikring og plus rejseforsikring til din booking op til dagen før din afrejse.

Hvordan kan jeg opsige min rejseforsikring?

Du kan sende en anmodning om annullering af policen til Nazar ved at ringe til +45 70 80 80 60. Du vil få en refusion, hvis du afbestiller inden for den afbestillingsperiode, der er angivet i dine vilkår og betingelser, forudsat at der ikke er fremsat krav, og at din rejse ikke er påbegyndt.

Hvor kan jeg finde mit policenummer?

Forsikringsnummeret er det samme som dit Nazar-reservationsbekræftelsesnummer, som du får udleveret, når du har bestilt din rejse og købt din forsikring.

Hvordan ved jeg, hvad mine dækningsgrænser er?

Se dækningsoversigten i din rejseforsikrings vilkår og betingelser, som du finder et link til i din bekræftelsesmail. Du finder alle detaljerne i din police, herunder ydelser, dækningsgrænser, dækkede årsager og undtagelser.

SPECIFIKKE SPØRGSMÅL OM DÆKNINGER

AFBESTILLING AF REJSE (efter afbestillingsforsikringen er købt)

Jeg har ikke længere lyst til at rejse. Kan jeg få refunderet mine rejseomkostninger?

Din afbestillingsforsikring dækker ikke, hvis du skifter mening om at rejse. Du bør kontakte Nazar for at høre, om du kan få refunderet din booking.

Min booking bliver annulleret af rejseudbyderen, kan jeg få mine rejseomkostninger refunderet?

Din rejseforsikring dækker ikke afbestilling fra rejseudbyderens side. Kun afbestillinger foretaget af dig, som følge af en dækket årsag, er omfattet af din rejseforsikring. Vi foreslår, at du kontakter Nazar for at høre, om du kan få refunderet din reservation.

Jeg har en eksisterende sygdom. Hvis det forhindrer mig i at rejse, kan jeg så afbestille og få refunderet udgifterne til min rejse?

Refusion for afbestilling på grund af en allerede eksisterende sygdom varierer afhængigt af sygdommens status på det tidspunkt, hvor du købte din rejseforsikring. Se venligst definitionen af "eksisterende sygdom" i policens vilkår og betingelser for detaljer.

REJSEFORSINKELSE (når den plus rejseforsikring er købt)

Jeg har misset mit fly på grund af en forsinkelse på den lokale offentlige transport, som jeg brugte til at komme til lufthavnen. Er jeg dækket af forsikringen?

Ja, hvis du ikke når dit fly på grund af en forsinkelse fra et rejseselskab (f.eks. fly, tog eller bus) eller lokal offentlig transport, er du berettiget til refusion for ekstra transportudgifter, der er afholdt for enten at nå din destination eller vende hjem.

For at se den fulde liste over dækkede begivenheder, se venligst policens vilkår og betingelser.

Jeg nåede ikke mit fly, fordi jeg ikke vågnede. Er jeg dækket af forsikringen?

Nej, forsikringen dækker ikke refusion, hvis du misser dit fly på grund af en årsag, der er inden for din kontrol.

Mit fly er forsinket, er jeg dækket af forsikringen?

Hvis dit fly er forsinket, kan du få refunderet udgifter til indkvartering, transport og måltider, mens du venter. Der er en minimumsforsinkelsesperiode, før du er berettiget til refusion, se venligst policens vilkår og betingelser for alle detaljer.

Denne dækning er i tillæg til enhver refusion eller godtgørelse, du måtte få fra flyselskabet.

DÆKNING AF BAGAGE (når den plus rejseforsikring er købt)

Min bagage blev beskadiget, tabt eller stjålet under rejsen; hvad er jeg dækket for?

Hvis din bagage mistes, beskadiges eller stjæles, mens du er på din rejse, vil du få refunderet omkostningerne til reparation eller erstatning baseret på den aktuelle værdi. Du kan se de detaljerede betingelser og undtagelser i policens vilkår og betingelser.

Min bagage er forsinket, hvad er jeg dækket for?

Hvis din bagage bliver forsinket af flyselskabet, får du refunderet udgifterne til indkøb af vigtige ting, indtil bagagen ankommer. Der er en minimumsforsinkelsesperiode, før du er berettiget til refusion, se venligst policens vilkår og betingelser for alle detaljer.

Denne dækning er i tillæg til enhver refusion eller godtgørelse, du måtte få fra flyselskabet.

Dækning af medicinsk nødhjælp (når den plus rejseforsikring er købt)

Dækker forsikringen lægeudgifter i udlandet?

Nødhjælpsdækningen giver dig mulighed for:

- Få refunderet uforudsete akutte lægeudgifter, som du kan få under din udlandsrejse, f.eks. et besøg hos en lokal læge for et mindre helbredsproblem (mave-tarmbetændelse, ondt i halsen osv.), lægeundersøgelser og/eller medicin ordineret af en lokal læge (blodprøver, radiologiske undersøgelser osv.), akutte tandlægeudgifter, f.eks. til behandling af alvorlig tandpine.
- Få dækket hospitalsudgifter, hvis du skal indlægges på et hospital efter en ulykke eller et alvorligt helbredsproblem (hospitalsudgifter, operationer, undersøgelser osv.).
- Drage fordel af betaling af medicinsk nødvendig transport til nærmeste hospital eller passende medicinsk facilitet samt medicinsk hjemtransport til dit hjem efter en dækket sygdom eller skade.

Hvis du bliver indlagt på hospitalet, skal du eller en anden på dine vegne kontakte vores udpegede lægehjælpstjeneste.

Kan jeg bede om at blive sendt hjem til mit bopælsland i tilfælde af helbredsproblemer under min rejse?

Alle beslutninger om din hjemsendelse skal træffes af sundhedspersonale. Hvis du bliver alvorligt syg eller kommer til skade eller får en sygdom, skal du eller nogen på dine vegne kontakte vores udpegede lægehjælpstjeneste, og vi skal arrangere al transport på forhånd. Hvis vi ikke har godkendt eller arrangeret transporten, betaler vi kun op til det beløb, vi ville have betalt, hvis vi havde arrangeret den, og vi er ikke ansvarlige for transportarrangementer, som vi ikke har godkendt eller arrangeret.

Det skal du være opmærksom på:

- En forstuvning eller en forkølelse er ikke nok til at retfærdiggøre medicinsk evakuering eller hjemsendelse.
- Transport vil kun være mulig, hvis din tilstand er stabil, og/eller hvis du er medicinsk i stand til at blive transporteret.

Hvordan kontakter jeg lægehjælpstjenesten?

Vores medicinske assistance er altid tilgængelig. Du kan anmode om hjælp ved at besøge: <https://ctc.sos.eu/?countryCode=DK&insuranceCode=CP357> eller ringe: +45 3848 8464.

Du kan også kontakte os ved at sende en e-mail til: claims@sos.dk.

Hvordan kvalificerer jeg mig til en erstatningsferie efter sygdom på min rejse?

Denne ydelse gælder kun, hvis du har Plus Rejseforsikring, og du efter råd fra en læge bliver indlagt på hospitalet eller indlagt i din værelse i mere end halvdelen af din rejse. Se venligst politikens vilkår og betingelser.

UNDTAGELSER

Er der nogen undtagelser i min forsikringspolice?

Ja, der er undtagelser i rejseforsikringer. Det er specifikke situationer eller omstændigheder, hvor forsikringsdækningen ikke gælder. Nogle almindelige undtagelser kan omfatte højrisikoaktiviteter som ekstremsport, krigshandlinger eller terrorisme. Listen over generelle undtagelser og undtagelser, der er specifikke for hver dækning, findes alle i policens vilkår og betingelser.

INDSEND ET KRAV

Hvordan gør jeg krav på noget?

Den hurtigste og nemmeste måde at anmelde et krav på er at besøge hjemmesiden: <https://claims.sos.eu/>. For at komme i gang skal du bruge din e-mailadresse eller dit policenummer, bankoplysninger samt din afrejsedato og købsdato for policen.

Du kan også kontakte os ved at sende en e-mail til: claims@sos.dk eller ringe: +45 3848 8472.

Dokumentation for dit krav er påkrævet, før vi kan gennemgå dit krav. Når du har indsendt dit krav, vil du modtage en bekræftelsesmail.

Hvordan tjekker jeg status på et krav?

For at tjekke status på dit krav, kontakt SOS ved at sende en e-mail til: claims@sos.dk eller ved at ringe: +45 3848 8472.

Hvor kan jeg finde mit policenummer?

Forsikringsnummeret er det samme som dit Nazar-reservationsbekræftelsesnummer, som du får udleveret, når du har bestilt din rejse og købt din forsikring.

Hvorfor skal jeg indsende dokumentation?

Understøttende dokumentation gør det muligt for os at verificere dit krav, og det er nødvendigt, for at vi kan starte vurderingsprocessen. Den krævede dokumentation afhænger af din kravtype og årsag. Det kan være kvitteringer, meddelelser og fakturaer fra dine rejseleverandører, lægeerklæringer, politirapporter, fotos osv.

Hvorfor blev mit krav afvist?

Nogle almindelige årsager til afvisning af krav er f.eks:

- Årsagen til dit krav opfylder ikke de krav, der er angivet i policen.
- Årsagen til dit krav er anført under "Generelle undtagelser" i policen.

Det er vigtigt at læse forsikringsbetingelserne, før du rejser eller anmelder en skade, så du forstår, hvad der er dækket og ikke dækket.