

COVID-19 Matkustushäiriöitä koskeva tiedotus

(tilannepäivitys 12.03.2021)

Alla olevien yleisten tietojen tarkoituksena on antaa ohjeita kortinhaltijoille, joiden kortin etuihin sisältyvät matkasairausvakuutus ja matkan peruutusvakuutus, COVID-19-pandemian yhteydessä. Ohjeet ovat mahdollisimman tarkkoja ja ajantasaisia, mutta lopullisen päätöksen/arvion yksittäisistä korvausvaatimuksista tekee vakuutusenantaja.

Kuinka teen korvausvaatimuksen?

Jos matkasi perutaan tai se keskeytyy, suosittelemme ensin selvittämään, oletko oikeutettu matkan hinnan palautukseen matkatoimistolta tai matkanjärjestäjältä tai onko varauksiasi mahdollista muuttaa.

Jos et saa palautusta matkanjärjestäjältä, tee korvausvaatimus ja liitä siihen alkuperäiset ja muutetut matkasuunnitelmat sekä kaikki tarvittavat asiakirjat.

Voit tehdä korvausvaatimuksen verkossa milloin tahansa osoitteessa

www.americanexpress.com/fi/korvaushakemus

(Jos sivuston käytössä ilmenee ongelmia käytettäessä Internet Explorer -selainta, kokeile Chrome-selainta.)

Voit myös lähettää tiedusteluja sähköpostitse osoitteeseen clp.fi.matkavakuutus@partners.axa

Miten toimin, jos matkanjärjestäjä ei peru matkaani?

Jos hallitus on kehottanut välttämään matkustusta COVID-19-tartuntatilanteen vuoksi (esimerkiksi vain välttämätön matkustus on sallittu) ja päätät matkustaa kehotuksesta huolimatta, vakuutuksesta ei korvata COVID-19-tartuntaan suoraan tai epäsuorasti liittyviä hoito-, karanteeni- tai muita kuluja. Jos teet ei-välttämättömän matkan hallituksen määrittämien rajoitusten vastaisesti, vakuutuksesta korvataan ehtojen mukaisesti muut kuin COVID-19-tartuntaan liittyvät kulut.

Minun on peruutettava matka tai muutettava matkasuunnitelmia. Mitä minun pitäisi tehdä?

Ensi kädessä sinun tulee aina ottaa yhteyttä lentoyhtiöosi tai matkanjärjestäjäsi matkan siirtämiseksi tai palautuksen tai matkahyvityksen järjestämiseksi. Useimmat lentoyhtiöt ja hotellit tarjoavat nyt joustavia peruutusjärjestelyjä ja/tai matkahyvityksiä.

Jos hallitus kehottaa välttämään kaikenlaista matkustamista, vakuutuksesi ei korvaa, jos päätät matkustaa tästä kehotuksesta huolimatta.

Jos hallitus kehottaa välttämään kaikkea muuta kuin välttämätöntä matkustamista, vakuutus korvaa vain, jos matkasi on välttämätön.

Tässä yhteydessä ”välttämättömäksi” matkaksi tulkitaan matka, jota riippumattoman henkilön mukaan ei voida lykätä myöhemmäksi.

Jos matkasi oli varattu ennen hallituksen antamia kehotuksia, joiden seurauksena et voi matkustaa, vakuutusentaja voi mahdollisesti myöntää korvauksen alla kuvatuin ehdoin.

Missä olosuhteissa saan korvauksen, jos peruutan matkani?

Vakuutusentaja korvaa yleensä peruutukset vain tietyissä olosuhteissa. Näissä poikkeuksellisissa olosuhteissa matkan peruutusvakuutusta on kuitenkin parannettu, ja vakuutusentajan odotetaan myöntävän korvaus seuraavassa 4 tilanteessa:

1. Lento peruutettiin COVID-19:n vuoksi.
2. Matkakohteen hallitus on asettanut rajoituksia (ts. karanteeni tai kielto saapuville ulkomaalaisille matkustajille), ja matka oli varattu ennen rajoitusten ilmoittamista.
3. Kotimaasi kehottaa välttämään ei-välttämätöntä matkustamista, ja matka oli varattu ennen kehotuksen antamista.
4. Olet joko sairastunut tai sinut on asetettu karanteeniin COVID-19:n takia, ja et voi siksi matkustaa.

Kussakin edellä mainitussa tilanteessa seuraavien 3 kohdan on täyttyvä:

1. Vakuutuksesi sisältää peruutus-/keskeytysturvan (kaikki Platinum- ja Centurion-matkavakuutukset sisältävät peruutus-/keskeytysturvan).
2. Olet jo ottanut yhteyttä lentoyhtiöosi tai matkanjärjestäjäsi matkapäivämäärien muuttamiseksi tai korvauksen järjestämiseksi tai matkahyvityksen saamiseksi, mutta et ole siinä onnistunut. Vakuutusentaja vaatii todistuksen tästä osana korvausvaatimustasi.
3. Matkasi oli varattu American Express -kortilla (lukuun ottamatta joitakin Centurion-kortteja – kortin ehdoilla on etusija).

Huomioitavaa: Kaikkien korvausvaatimusten oikeellisuus tarkistetaan.

En halua enää matkustaa ulkomaille, koska olen huolissani viruksen leviämisestä. Saanko peruuttaa matkani?

Peruutusturva on voimassa vain, jos hallitus kehottaa välttämään matkustamista kyseiseen maahan tai alueelle ja olet varannut matkasi ennen kehotuksen antamista. Vakuutuksesi ei kata haluttomuuttasi matkustaa.

Entä jos lääkäri kehottaa välttämään matkustamista viruksesta kärsivälle alueelle, koska kuulun riskiryhmään?

Sinun ei pitäisi matkustaa vastoin lääkärin tai hallituksen kehotusta. Jos olet raskaana, olet iäkkäämpi henkilö tai sinulla on sairaus, vakuutusenantaja harkitsee korvausvaatimustasi tapauskohtaisesti. Sinun on silti ensin otettava yhteyttä lentoyhtiöosi tai matkanjärjestäjäsi ja sen jälkeen vakuutusenantajaan – ennen suunniteltua lähtöpäivää.

Olen matkustamassa urheilutapahtumaan/konserttiin/teemapuistoon, mutta se on peruutettu tai suljettu koronaviruksen vuoksi. Voinko peruuttaa matkani?

Vakuutusenantaja voi korvata matkasi peruutuksen vain, jos et voi matkustaa jostakin yllä olevassa kohdassa ”Missä olosuhteissa saan korvauksen, jos peruutan matkani?” mainitusta syystä.

Kattaako vakuutus, jos saan koronaviruksen lomallani?

Edellytyksenä on, että et ole matkustanut vastoin lääkärin tai hallituksen kehotusta. Jos sairastut lomallasi ja sinulla on sairausvakuutus, sairauskulusi ulkomailla korvataan sairausvakuutuksesi ehtojen mukaisesti. Pyydä tällöin ohjeet soittamalla vuorokauden ympäri päivystävälle lääketieteelliselle tukitiimille (medical assistance team), jonka numero on kortin takana.

Joudunko maksamaan huoneesta, jos olen karanteenissa hotellissa?

Jos sinut on eristetty hotelliin lääkärin määräyksestä vähintään 48 tunnin ajaksi, vakuutusenantaja maksaa huonekulut vakuutuksen ylärajaan saakka. Jos olet maksanut etukäteen retkistä tai aktiviteeteista, joita et voi tehdä karanteenin takia, vakuutusenantaja korvaa ne vakuutuksen ylärajaan saakka.

Vakuutusenantaja ei maksa kuluja, jos hotelli tai retkipalvelun tarjoaja tarjoaa palautuksen tai hyvityksen myöhempää käyttöä varten.

Olen varannut kotimaan loman. Kattaako vakuutus, jos alue, jonne minun on tarkoitus matkustaa, eristetään tai jos en pysty matkustamaan alueelle, koska raja on suljettu?

Jos olet varannut matkasi ennen kehotuksen tai kiellon antamista tai rajan sulkemista, peruutusta koskevat korvaushakemukset otetaan huomioon niiden kulujen osalta, joita lentoyhtiö, hotelli tai matkanjärjestäjä ei korvaa.

Joissakin maissa maahan pääsy edellyttää negatiivista COVID-19-testiä. Korvataanko testikulut?

Ennen matkaa tai asuinmaahan paluun jälkeen tehtävää testiä ei korvata, ellei lääketieteellinen tiimimme ole hyväksynyt kustannuksia korvattavaksi etukäteen.

Korvataanko vakuutuksesta COVID-19-testin kulut, jos lääkäri määrää testin matkan aikana?

Kyllä. Testi, siihen liittyvät hoidot ja muut hoitokulut korvataan vakuutusehtojen mukaisesti, jos lääketieteellinen tiimimme hyväksyy ne ja ne perustuvat lääkärin määräykseen.

Huomaa, että tällaisia kuluja ei korvata, mikäli ne perustuvat vakuutetun omaan tarpeeseen tai toiveeseen.

Korvausvaatimuksen tekeminen

Voit tehdä korvausvaatimuksen verkossa milloin tahansa osoitteessa <https://claimsform.axa-travel-insurance.com/>

Korttivakuutuksen edut

Saat lisätietoja korttivakuutuksesi eduista osoitteesta

www.americanexpress.fi/matkavakuutus

(Jos sivuston käytössä ilmenee ongelmia käytettäessä Internet Explorer -selainta, kokeile Chrome-selainta.)