

Informativa sulle interruzioni dei viaggi COVID-19

(a partire dal 20 marzo 2020)

Le informazioni generali di seguito riportate mirano a fornire una guida e a dare rassicurazione riguardo la pandemia di COVID-19 ai titolari di carta che beneficiano di assicurazioni sanitarie e relative alla cancellazione di viaggio. Le informazioni guida sono il più possibile accurate e aggiornate, ma la decisione/valutazione finale rispetto alle richieste dei singoli clienti viene effettuata dall'assicuratore.

Come faccio per inoltrare una richiesta di rimborso?

Per inoltrare una richiesta di rimborso online in qualsiasi momento, visita il sito www.americanexpress.com/it/sinistri (in caso di problemi con Internet Explorer, accedi con il browser Google Chrome).

È inoltre possibile inviare le richieste a gestione.italiana@axa-assistance.es

Devo cancellare o modificare il mio viaggio. Che cosa dovrei fare?

Per prima cosa, contatta la tua compagnia aerea o il tuo agente di viaggio per posticipare il tuo viaggio, chiedere un rimborso o un credito di viaggio. La maggior parte delle compagnie aeree e degli hotel offrono maggiore flessibilità in materia di cancellazioni e/o crediti di viaggio.

Se le autorità sconsigliano qualsiasi tipo di viaggio e scegli di viaggiare comunque, non sarai coperto dalla polizza assicurativa.

Se le autorità sconsigliano i viaggi, a eccezione di quelli strettamente necessari, sarai coperto solo se il tuo viaggio rientra tra quelli strettamente necessari.

Per viaggi "strettamente necessari" si intendono quelli che ragionevolmente non possono essere posticipati.

Se il viaggio è stato prenotato prima della diffusione delle indicazioni da parte delle autorità e, di conseguenza, non si può viaggiare, l'assicuratore potrebbe rimborsare le spese come spiegato di seguito.

In quali casi sarò rimborsato per la cancellazione del mio viaggio?

L'assicuratore generalmente rimborsa la cancellazione del viaggio solo in determinate circostanze; tuttavia, dato l'evento eccezionale, l'assicurazione sulla cancellazione di viaggio è stata modificata, e si prevede di estendere la copertura ai quattro casi seguenti:

1. Il volo è stato cancellato a causa di COVID-19
2. Le autorità del Paese di destinazione hanno annunciato limitazioni nel proprio Paese (ad es. quarantena o divieto di ingresso a cittadini stranieri) e il viaggio è stato prenotato prima dell'annuncio.
3. Il Paese di origine del viaggiatore ha sconsigliato i viaggi non strettamente necessari e questo viaggio è stato prenotato prima dell'annuncio.
4. Il viaggiatore non può viaggiare perché è in quarantena o ha contratto COVID-19.

In tutti i casi sopra citati, occorre che siano rispettati i seguenti 3 criteri:

1. La polizza assicurativa include la copertura per Cancellazione/Limitazione (inclusa in tutte le polizze di Carta Platino e Centurion).
2. Il viaggiatore ha già contattato la compagnia aerea o l'agente di viaggio per cambiare le date, chiedere un rimborso o ricevere un credito di viaggio e la richiesta non ha avuto un esito positivo. In questo caso, alla richiesta di rimborso occorre allegare un documento comprovante.
3. Il viaggio è stato prenotato con una carta American Express.

Nota: tutte le richieste sono soggette ad approvazione.

Non voglio più viaggiare all'estero perché sono preoccupato della diffusione del virus. Posso cancellare il mio viaggio?

Solo se le autorità sconsigliano di viaggiare verso un determinato Paese o una determinata regione e il viaggio è stato prenotato prima di tale annuncio, la cancellazione può essere coperta. L'avversione a viaggiare non è coperta dai termini della nostra assicurazione.

Cosa accade se il mio medico mi sconsiglia di viaggiare verso una meta interessata perché sono un soggetto più vulnerabile al virus?

Non bisogna viaggiare contro consiglio medico o delle autorità. Le richieste provenienti da persone in stato di gravidanza, anziane o affette da patologie verranno valutate caso per caso. In ogni caso, il viaggiatore deve prima contattare la compagnia aerea o l'agente di viaggio e poi rivolgersi all'assicuratore, prima della data di partenza prevista.

Ho prenotato il viaggio per partecipare a un evento sportivo / un concerto o per visitare un parco a tema, ma non sarà possibile causa annullamento o chiusura per Coronavirus. Posso cancellare il mio viaggio?

L'assicuratore può accogliere esclusivamente la richiesta di cancellazione del viaggio se si è impossibilitati a viaggiare per una delle ragioni descritte nella sezione precedente "In quali casi posso essere rimborsato per la cancellazione del mio viaggio?".

Sono coperto se contraggo il Coronavirus in vacanza?

Purché non ti sia recato in una destinazione contro consiglio medico o delle autorità, se ti ammali durante le vacanze e hai la copertura medica, le spese mediche all'estero saranno coperte, ai sensi dei termini e delle condizioni applicabili in base alla tua copertura. In questo caso, contatta il tuo team di assistenza medica disponibile 24 ore al giorno per sapere cosa fare al numero che trovi sul retro della tessera.

Se sono in quarantena in un hotel devo pagare il soggiorno?

Se sei bloccato in hotel per ordine delle autorità sanitarie per almeno 48 ore, l'assicuratore si farà carico del tuo soggiorno fino al limite di polizza. Le escursioni o le attività prenotate in anticipo non effettuabili a causa della quarantena saranno rimborsate fino al limite previsto dalla politica.

L'assicuratore non effettuerà il rimborso laddove l'hotel o l'organizzatore dell'escursione abbiano attuato una politica di rimborso o credito per uso futuro.

Ho prenotato una vacanza nel mio Paese. Sono coperto se la regione che devo visitare viene messa in quarantena?

Se hai prenotato il viaggio prima dell'annuncio o dell'attuazione del divieto, la richiesta di cancellazione viene presa in considerazione per quanto riguarda i costi non recuperabili dalla compagnia aerea, dall'hotel o dal fornitore del viaggio.

Inoltrare una richiesta di rimborso

Per inoltrare una richiesta di rimborso in qualsiasi momento, visita il sito www.americanexpress.com/it/sinistri

(In caso di problemi con Internet Explorer, accedi con il browser Google Chrome).