

ไวรัสโคโรนา (Covid-19) คำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางที่หยุดชะงัก

(ณ วันที่ 16 มีนาคม 2020)

ข้อมูลทั่วไปด้านล่างมีจุดประสงค์เพื่อให้คำแนะนำและความมั่นใจแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของ COVID-19 ข้อมูลคำแนะนำนั้นมีความถูกต้องและเป็นข้อมูลล่าสุด แต่บริษัทประกันจะเป็นผู้ตัดสินใจ/ประเมินขั้นสุดท้ายสำหรับข้อเรียกร้องของลูกค้าแต่ละราย

ฉันควรทำอะไร หากฉันต้องการส่งข้อเรียกร้อง

คุณสามารถส่งข้อเรียกร้องที่บริษัท ซันด์ซัมคเคีประกันภัย จำกัด (มหาชน)

โทรศัพท์: +66 0 2611 4242 จันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 17.30 น.

ประเทศใดบ้างที่มีการแพร่ระบาด

การแพร่ระบาดเริ่มต้นในมณฑลหูเป่ย์ของประเทศจีน และหลายประเทศได้รายงานผู้ติดเชื้อ

คุณควรตรวจสอบสถานการณ์กับแหล่งข้อมูลที่เป็นทางการ เช่น เว็บไซต์ของรัฐบาลและองค์การอนามัยโลก <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>

รัฐบาลแนะนำไม่ให้มีการเดินทางไปยังปลายทางประเทศที่ฉันจะเดินทาง ฉันควรทำอะไร

คุณควรติดต่อสายการบินหรือผู้ให้บริการการท่องเที่ยวของคุณเพื่อเลื่อนการเดินทาง หรือขอเครดิตเงินคืนในกรณียกเลิกการเดินทาง ปัจจุบันสายการบินและโรงแรมส่วนใหญ่มีความยืดหยุ่นในการทำการยกเลิกหรือการคืนเกี่ยวกับการเดินทาง

หากรัฐบาลแนะนำไม่ให้มีการเดินทางทั้งหมด คุณจะไม่ได้รับความคุ้มครองหากคุณเลือกที่จะเดินทาง หากรัฐบาลแนะนำไม่ให้มีการเดินทางทั้งหมดยกเว้นการเดินทางที่จำเป็น คุณจะได้รับความคุ้มครองหากการเดินทางของคุณนั้นมีความจำเป็น ในกรณีนี้จะมีผล แม้ว่า คุณจะได้ออกเดินทางก่อนที่รัฐบาลจะออกคำแนะนำก็ตาม

“ความจำเป็น” ในที่นี้ หมายถึง เป็นการเดินทางที่ไม่สามารถเลื่อนออกไปได้

ฉันอยู่ระหว่างการเดินทางและเที่ยวบินขากลับของฉันถูกยกเลิก ฉันควรทำอะไร

หากคุณจองแพ็คเกจท่องเที่ยว/การเดินทาง ผู้ให้บริการทัวร์ของคุณควรเสนอบริการการเดินทางประเภทอื่น หากคุณเป็นนักเดินทางอิสระ คุณควรติดต่อสายการบินของคุณเพื่อกำหนดเวลาเที่ยวบินใหม่หรือขอเครดิตเงินคืนในกรณียกเลิกการเดินทาง คุณอาจต้องจองเครื่องบิน รถไฟ รถโค้ช หรือเรือสำเภาด้วยตัวเอง หากคุณมีการคุ้มครองในกรณีที่มีการยกเลิก/ลดจำนวนวันในการเดินทาง คุณสามารถเรียกร้องค่าสินไหมประกันภัยการเดินทางของคุณเพื่อชดเชยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการขยายวันที่เข้าพักของคุณไปเป็นวันออกเดินทางใหม่) แต่ค่าชดเชยจะขึ้นอยู่กับสิทธิประโยชน์จากการประกันภัย ข้อจำกัด และการคืนเงินจากสายการบินของคุณ

ประเทศที่ฉันกำลังจะไปนั้นมีการแพร่ระบาด ฉันสามารถยกเลิกการเดินทางได้หรือไม่

สำหรับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการยกเลิกเนื่องจากไวรัสโคโรนา คุณสามารถขอค่าสินไหมทดแทนการยกเลิกการเดินทางได้ เมื่อรัฐบาลแนะนำไม่ให้มีการเดินทางไปยังปลายทางของคุณและคุณได้ออกเดินทางก่อนที่จะมีการออกคำแนะนำ หากเป็นไปตามกรณีทั้ง 3 ข้อด้านล่าง

1. รัฐบาลแนะนำไม่ให้มีการเดินทางไปยังปลายทางที่จอง
2. กรมธรรม์ประกันภัยจะคุ้มครองในกรณีที่มีการยกเลิกและลดจำนวนวันในการเดินทาง
3. ผู้เดินทางได้ติดต่อกับสายการบินหรือผู้ให้บริการการท่องเที่ยวของตนเพื่อเปลี่ยนวันที่หรือจัดการคืนเงิน

หรือเพื่อรับเครดิตการเดินทาง แต่ไม่สำเร็จ

ฉันไม่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศอีก เพราะฉันกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของไวรัส ฉันขอยกเลิกได้หรือไม่

เฉพาะในกรณีที่รัฐบาลแนะนำไม่ให้มีการเดินทางไปยังประเทศหรือภูมิภาคหนึ่งๆ และคุณได้จองการเดินทางก่อนที่ จะมีการออกคำแนะนำนั้น คุณจะได้รับความคุ้มครองในกรณีที่มีการยกเลิกการเดินทาง ความไม่สนใจในการ เดินทางจะไม่คุ้มครองภายใต้เงื่อนไขการประกันภัยของคุณ

ควรทำอย่างไร หากแพทย์ของฉันแนะนำว่าไม่ควรเดินทางไปยังพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด เนื่องจากฉันมีความเสี่ยงที่จะติดเชื้อไวรัสมากขึ้น

คุณไม่ควรเดินทางหากมีคำแนะนำทางการแพทย์หรือจากรัฐบาล หากคุณกำลังตั้งครรภ์ ผู้สูงอายุ หรือมีอาการป่วย และมีคำแนะนำไม่ให้มีการเดินทาง เราจะพิจารณาข้อเรียกร้องของคุณเป็นรายกรณีไป คุณยังคงต้องติดต่อสายการบินหรือผู้ให้บริการการท่องเที่ยวก่อน จากนั้นจึงติดต่อเราก่อนวันออกเดินทางที่วางแผนไว้

ฉันจะได้รับความคุ้มครองหรือไม่ หากมีประเทศหนึ่งมีคำสั่งห้ามอย่างเด็ดขาดไม่ให้ประชาชนจากประเทศของฉันเดินทางเข้ามาในประเทศและปิดกั้นบริเวณชายแดน

หากคุณสามารถจองและเริ่มการเดินทางก่อนที่จะมีการออกคำแนะนำหรือคำสั่งห้าม ข้อเรียกร้องในกรณีที่มีการยกเลิก/ลดจำนวนวันในการเดินทางจะได้รับการพิจารณาตามหลักเกณฑ์นี้สำหรับค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถขอคืนจากสายการบิน โรงแรมหรือผู้ให้บริการการเดินทางได้

ฉันได้จองการเดินทางในประเทศของตัวเอง ฉันจะได้รับความคุ้มครองหรือไม่ หากภูมิภาคที่ฉันกำลังจะไปนั้นถูกปิดการเข้าออก

หากคุณสามารถจองการเดินทางก่อนที่จะมีการออกคำแนะนำหรือคำสั่งห้าม ข้อเรียกร้องในกรณีที่มีการยกเลิกการเดินทางจะได้รับการพิจารณาตามหลักเกณฑ์นี้สำหรับค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถขอคืนจากสายการบิน โรงแรมหรือผู้ให้บริการการเดินทางได้

สรุป: ฉันจะได้รับค่าชดเชยในกรณีใดบ้าง หากฉันยกเลิกการเดินทาง

เราจะพิจารณาข้อเรียกร้องจากลูกค้าที่:

1. กำลังจะไปสถานที่ที่รัฐบาลได้ขอ ให้ผู้คนหลีกเลี่ยงและได้จองการเดินทางนั้นก่อนที่จะมีการออกคำแนะนำ
2. กำลังจะเดินทางไปยังสถานที่ที่มีการปิดการเข้าออกและได้จองการเดินทางก่อนที่จะมีการดำเนินการจากรัฐบาล
3. พลาดเที่ยวบินเนื่องจากต้องเข้ารับการรักษาโรคร้ายและได้จองเที่ยวบินก่อนที่จะมีการประกาศให้มีการกักกันโรค
4. ได้รับคำแนะนำว่าไม่ควรเดินทาง เนื่องจากเงื่อนไขทางการแพทย์

เราจะไม่ชดใช้ค่าใช้จ่ายในกรณีที่สายการบิน โรงแรมหรือผู้ให้บริการการท่องเที่ยวมีนโยบายในการให้เงินคืนหรือเครดิตสำหรับใช้ในอนาคต

ฉันจะได้รับความคุ้มครองหรือไม่ หากฉันติดเชื้อไวรัสโคโรนาในระหว่างการท่องเที่ยว/เดินทาง

ทราบใดที่คุณยังไม่ได้เดินทางเมื่อมีคำแนะนำทางการแพทย์หรือจากรัฐบาล หากคุณป่วยในระหว่างการท่องเที่ยว และมีประกันสุขภาพคุ้มครอง จะครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของคุณในต่างประเทศภายใต้ข้อกำหนด และเงื่อนไขในกรณีนี้โปรดติดต่อทีมช่วยเหลือด้านการแพทย์ของคุณตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อขอคำแนะนำโดยโทรไปที่หมายเลขที่ด้านหลังบัตรของคุณ

หากฉันถูกกักกันโรคในโรงแรม ฉันต้องจ่ายค่าห้องหรือไม่

หากคุณถูกกักกันโรคที่โรงแรมภายใต้คำสั่งของแพทย์เป็นเวลาอย่างน้อย 48 ชั่วโมง เราจะจ่ายค่าห้องตามข้อกำหนดสูงสุดของกรมธรรม์ หากคุณได้ชำระค่าเดินทางหรือกิจกรรมล่วงหน้าไปแล้ว แต่คุณไม่สามารถทำได้ เนื่องจากการกักกันโรคของคุณ เราจะชดเชยค่าใช้จ่ายดังกล่าวสูงสุดถึงจำนวนที่กำหนด ในกรณีนี้โปรดติดต่อทีมช่วยเหลือด้านการแพทย์ของคุณตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อขอคำแนะนำโดยโทรไปที่หมายเลขที่ด้านหลังบัตรของคุณ

เราจะไม่ชดเชยค่าใช้จ่ายในกรณีที่สายการบินหรือผู้ให้บริการการท่องเที่ยวมีนโยบายในการให้เงินคืนหรือเครดิตสำหรับใช้ในอนาคต

ควรทำอย่างไร หากฉันพลาดเที่ยวบินเนื่องจากการกักกันโรค

หากสายการบินหรือผู้ให้บริการการท่องเที่ยวของคุณไม่สามารถจองเที่ยวบินให้คุณหลังจากนี้ได้ เราจะคุ้มครองค่าเที่ยวบินเที่ยวอื่นภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไข

การส่งข้อเรียกร้อง

คุณสามารถส่งข้อเรียกร้องที่บริษัท [ซันด์ซัมัคคีประกันภัย จำกัด \(มหาชน\)](#)

[โทรศัพท์: +66 0 2611 4242](tel:+66026114242) จันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 17.30 น.

สิทธิประโยชน์จากประกันบัตรของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากประกันบัตรของคุณ โปรดเข้าชมที่ www.americanexpress.com/thailand