

## SEGUROS DE VIAJE EN LA ETAPA POST COVID'19

### FAQ'S. PREGUNTAS FRECUENTES

**Con efecto 03 de junio de 2020**, AXA nos comunica un cambio de escenario. En la nueva etapa, el COVID'19 pasa a tratarse como una enfermedad grave como cualquier otra, lo que se aplicará independientemente de la fecha de contratación del seguro.

#### GARANTÍAS DE CANCELACIÓN COVID'19. ANTES DE LA SALIDA

- **¿Qué pasa si contratas un viaje y al final no se puede viajar porque hay un rebrote del coronavirus antes del inicio del viaje?**

El hecho de que haya un rebrote no está cubierto. Se cubrirá el positivo de COVID'19 del asegurado más familiares y/o acompañantes, según garantías de la póliza contratada.

- **Si das positivo en el COVID'19 antes del viaje ¿cubre a un acompañante, cubre a los hijos y de qué edades?**

El positivo de COVID'19 pasa a tener tratamiento de enfermedad grave y como tal se cubrirá un acompañante, según garantías de la póliza contratada. Si hay un positivo de COVID'19 en la unidad familiar (al igual que en cualquier enfermedad grave) los menores de edad quedan cubiertos según se refleja en la póliza, según garantías de la póliza contratada.

- **Has contratado un viaje y, unos días antes de la salida, te hacen la prueba del COVID'19 que da positivo, de manera que cancelas el viaje. ¿Quedan cubiertos los gastos de cancelación del viaje?**

Sí, el positivo de COVID'19 pasa a tener tratamiento de enfermedad grave, según garantías de la póliza contratada.

- **Has contratado un viaje y en el aeropuerto, antes de embarcar, la aerolínea te hace la prueba del COVID'19 y da positivo, de manera que no llegas a subir al avión. ¿Queda cubierta la cancelación del viaje?**

Sí, el positivo de COVID'19 pasa a tener tratamiento de enfermedad grave, según garantías de la póliza contratada.



## GARANTÍAS DE ASISTENCIA COVID'19 EN VIAJE

- **Has contratado un viaje y en el aeropuerto, antes de embarcar, la aerolínea te hace la prueba del COVID'19 y da positivo, de manera que no llegas a subir al avión. ¿Queda cubierta la cancelación del viaje?**

Los asegurados inician el viaje, salen de sus domicilios y hacen noche cerca del aeropuerto y al día siguiente no les dejan embarcar en el vuelo internacional.

Será de aplicación las garantías sanitarias, transporte o repatriación sanitaria y si la autoridad sanitaria aplica cuarentena médica, los gastos de prolongación de estancia del asegurado en un hotel (si no pueden volver a su domicilio), además de la garantía de Vacaciones no disfrutadas. Según garantías de la póliza contratada.

- **Has contratado un viaje y se produce la imposibilidad de viajar por establecimiento de cuarentena en el país de destino. ¿Tiene cobertura en las pólizas?**

No, los requisitos dictados por los Estados para poder viajar al país no quedan cubiertos por las pólizas.

- **La no aceptación a bordo de un vuelo por COVID'19, durante los vuelos intermedios. ¿Quedan cubiertos en las pólizas?**

Sí, sería de aplicación las garantías sanitarias, transporte o repatriación sanitaria. Y si la autoridad aplica cuarentena médica, los gastos de prolongación de estancia del asegurado en un hotel y la garantía de Vacaciones no disfrutadas. Según garantías de la póliza.

Si el asegurado no es positivo por COVID'19, podríamos encontrarnos también ante una denegación de embarque y cabría la posibilidad de que entren en juego las Garantías por Incumplimientos de Compañías Transportistas. Según garantías de la póliza.

- **¿Quedan cubiertas las pérdidas de visitas por cierre debido al COVID'19?**

Si la pérdida de visita es por "cierre" tal y como indica el enunciado, al no poderse realizar no estaría cubierto en las pólizas.

En caso de que la pérdida de la visita sea consecuencia de enfermedad del asegurado (COVID'19), serán de aplicación las garantías sanitarias y de vacaciones no disfrutadas. Según garantías de la póliza contratada.

- **¿Qué pasa si viajas a un destino donde se requiere test a la llegada y da positivo? ¿Quién cubre los costes de la cuarentena (alojamiento, etc...)?**

Será de aplicación las garantías sanitarias, transporte o repatriación sanitaria. Y si la autoridad aplica cuarentena médica, los gastos de prolongación de estancia del asegurado en un hotel y la garantía de Vacaciones no disfrutadas. Según garantías de la póliza.

- **En caso de positivo por COVID'19 durante el viaje, ¿la cobertura de prolongación de estancia del asegurado en hotel y las garantías de alojamiento que ocasiona la extensión del viaje por cuarentena son complementarias?**



Las dos garantías pueden actuar. La primera hasta los 10 días de cobertura y la segunda posteriormente. Según garantías de la póliza.

- **¿Qué pasa si un grupo viaja a un destino donde se requiere test a la llegada y uno de vosotros da positivo, poniendo en cuarentena a todo el grupo? ¿Quién cubre los costes?**

Si la autoridad sanitaria aplica cuarentena médica, será de aplicación los gastos de prolongación de estancia del asegurado en un hotel y la garantía de Vacaciones no disfrutadas. En el caso que se produjera una necesidad de extensión del viaje también quedaría cubierta. Según garantías de la póliza.

- **Siguiendo el anterior ejemplo, ¿qué ocurre si la cuarentena ocasiona la pérdida del vuelo de regreso? ¿Quién cubre los costes?**

Si la autoridad sanitaria aplica cuarentena médica, y se pierde el vuelo de regreso, quedará cubierta la repatriación sanitaria de los asegurados, la cual se realizará bajo la supervisión del equipo médico que les haya atendido y de acuerdo con el equipo médico de AXA. En los casos de positivo por COVID'19, además, deberán ser supervisadas y autorizadas por las autoridades sanitarias competentes de cada país. Según garantías de la póliza.

- **Si la cuarentena es en hospital, ¿abonaría los gastos hospitalarios alguna póliza? ¿hasta qué límite?**

Cualquier viajero afectado por el COVID'19 tendrá la cobertura de garantías sanitarias, de gastos de curación y las coberturas que deriven de ella, según garantías de la póliza contratada.

- **Si enfermas de COVID'19 en destino, ¿se trataría como cualquier otra enfermedad a nivel de coberturas o habría alguna exclusión?**

El tratamiento sería como una enfermedad grave. Según garantías de la póliza contratada.

- **Existe alguna póliza que cubra los gastos de cancelación de proveedores en caso de que el MAEC aconseje no viajar pero se sigan ofertando servicios en destino y los proveedores de los mismos no reembolsen todo o parte del importe abonado?**

El EXPRES PLUS, con la garantía de cancelación y causa de libre desistimiento por Fuerza Mayor del Viajero, cubre los gastos, siempre que la decisión sea del viajero. Este seguro tiene una franquicia del 10% del importe total del viaje.

- **En el supuesto de que, durante el viaje, una vez levantadas las restricciones, se vuelva a declarar el estado de emergencia sanitaria y se cierren las fronteras, obligando a un regreso anticipado. ¿Hay cobertura en las pólizas?**

Cuando el viaje se haya iniciado en un periodo de movilidad permitida a un destino donde no esté declarado el estado de emergencia, y durante la estancia se vuelve a declarar el estado de emergencia sanitaria y se cierren las fronteras, la póliza cubrirá el coste de su regreso anticipado. Según garantías de la póliza contratada.



- **En caso de cierre de fronteras y/o aeropuertos que te impidan regresar a casa, ¿existe alguna póliza que cubra los gastos de alojamiento hasta poder garantizar el regreso?**

Podrás acogerte a la garantía 6.17 Extensión del Viaje, que cubre los gastos de alojamiento por la inmovilización del asegurado debido a la intervención de las autoridades.

- **Si un país solicita un certificado conforme no estás infectado por el COVID'19 y no consigues obtenerlo, ¿hay alguna póliza que lo cubra?**

No. La obligación sanitaria por el COVID'19, así como vacunas obligatorias impuestas por un país para la entrada del viajero es una documentación personal que tiene que disponer el viajero. Las consecuencias de que la entrada le sea denegada no están cubiertas en las pólizas.

**Importante, a tener en cuenta:**

Las garantías COVID'19 serán de aplicación siempre y cuando no se incumpla ningún tipo de restricción oficial (desplazamientos que puedan darse saltándose las restricciones de cierre de fronteras por Ocio y Turismo).

Este documento pretende dar respuesta a las preguntas frecuentes que solemos recibir en esta etapa Post COVID'19.

El viajero es responsable de informarse detalladamente de las garantías sanitarias y de cancelación de las distintas pólizas. Enviaremos al viajero la información detallada del seguro de viaje y responderemos cualquiera de sus dudas.