

## الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

# أسئلة متكررة حول منافع تأمين Visa CEMEA فيما يتعلق بكوفيد-19 للرحلات التي تبدأ في أو بعد 1 أكتوبر 2021

شركة CHUBB®

بلاغ هام

كان هناك عدد من الأوبئة المرضية المتعلقة بكوفيد-19 التي أدت إلى إعلان جائحة عالمية من قبل منظمة الصحة العالمية في 11 مارس 2020.

لأي استفسار يتعلق بالتغطية أو مطالبة تتعلق برحلة تم القيام بها قبل 1 أكتوبر 2021 ، يرجى الاتصال بـ [creditcardclaims@crowco.me](mailto:creditcardclaims@crowco.me) . هذه الأسئلة المتكررة تنطبق فقط على الرحلات التي تبدأ في أو بعد 1 ديسمبر 2020. وهي توفر دليلاً لتأمينك للسفر فيما يتعلق بكوفيد-19 ويجب قراءتها بالاقتران مع شروط وأحكام وثيقة التأمين الكاملة بما في ذلك القسم المحدد " ما لا تشملته التغطية" والاستثناءات العامة ، لفهم ما إذا كنت مغطى أم لا. المصطلحات المعرفة في شروط وأحكام وثيقة التأمين لها نفس المعنى في هذه الأسئلة المتكررة.

يرجى ملاحظة أن المزايا المتعلقة بفيروس كورونا لا تحل محل منتج تأمين السفر الإلزامي المعتمد من البنك المركزي السعودي والمشار إليه في بيان وزارة الداخلية.

يرجى ملاحظة أن وثيقة تأمين السفر الخاصة بك تتضمن استثناءً عامًا للمطالبات الناتجة عن جائحة أو وباء ينطبق على جميع أقسام التغطية باستثناء:

أ. المزايا الطبية وما يتصل بها المتعلقة بمرض فيروس كورونا 19 (كوفيد-19) شريطة ألا تكون مسافرًا في أو إلى أو عبر أي منطقة نصحت فيه أو موصى به الحكومة أو الهيئة العامة ذات الصلة في بلد إقامتك أو منظمة الصحة العالمية ضد السفر ؛ و

ب. إلغاء الرحلة إذا أصبت بمرض فيروس كورونا 19 (كوفيد-19) في غضون 28 يومًا من بدء رحلتك بشرط ألا يتم إلغاء رحلتك أيضًا من قبل منظم الرحلات أو وكيل السفر أو مزود النقل أو الإقامة أو بسبب قوانين مائة من قبل حكومة أي بلد؛ و

ج. تقليص مدة الرحلة إذا مرضت أو كنت في الحجر الصحي بناءً على أوامر من الطبيب المعالج بسبب إصابتك بمرض فيروس كورونا 19 (كوفيد-19) أثناء رحلتك بشرط أنه في الوقت الذي بدأت فيه رحلتك ، لم تكن أي من الحكومة أو الهيئة العامة ذات الصلة في الإمارات العربية المتحدة أو منظمة الصحة العالمية قد أوصت بعدم السفر.

### اتصالات مفيدة

الاتصال بفريق المساعدة الطبية الدولية والمساعدة في السفر والنصائح ما قبل السفر متاح لحاملي بطاقتنا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من شركة International SOS . يمكن الاتصال بهم على الرقم التالي:

+971 (4) 253 6024 (بالعربية والفرنسية والإنجليزية)

للاتصال بفريق المطالبات - [creditcardclaims@crowco.me](mailto:creditcardclaims@crowco.me)

1. هل أنا مغطى للإلغاء إذا كنت مريضًا ، أو إذا يجب علي الدخول في الحجر الصحي بسبب كوفيد-19 ؟

سوف ندفع أي تكاليف سفر وإقامة غير مستخدمة وغير قابلة للاسترداد وأي رسوم أخرى مدفوعة مسبقًا دفعتها أو تم التعاقد على دفعها مع أي نفقات سفر إضافية معقولة تم تكبدها إذا:

أ. يعد إلغاء الرحلة أو إعادة حجزها أمرًا ضروريًا ولا يمكن تجنبه ؛ أو

ب. تم تقليص الرحلة قبل الانتهاء ؛

كنتيجة لمرض أو إصابة أو وفاة غير متوقعة لك أو لأحد أفراد أسرتك المباشرين أو كنت في الحجر الصحي الإجباري بناءً على أوامر من الطبيب المعالج ، وهو أمر خارج عن إرادتك ، ولم تكن على علم به وقت حجز الرحلة.

بالنسبة لجميع الإلغاءات الأخرى ، يجب على حامل البطاقة الاتصال بمزود السفر لمعرفة ما إذا كان بإمكانه استرداد الأموال أو إعادة ترتيب حجزه.

2. أنا أسافر إلى بلد بعد أن نصحتني الوكالة الحكومية في بلد إقامتي بعدم السفر إليه ، فهل ستغطيني وثيقتي لتأمين السفر ؟

لن تغطي وثيقة السفر الخاصة بك أي رحلة تتضمن السفر إلى المناطق التي نصحت فيها الوكالة الحكومية المعنية بعدم السفر. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كان هناك تحذير سفر لوجهتك ، فيرجى مراجعة موقعها على الإنترنت.

3. أنا أسافر إلى دولة لم يتم النصح بعدم السفر إليها من قبل الوكالة الحكومية في بلد إقامتي أو منظمة الصحة العالمية ولكنني قلق من وجود حالات كوفيد-19 هناك. هل سيتم تغطية النفقات الطبية في رحلتي؟

إذا كانت الوكالة الحكومية ذات الصلة في بلد إقامتك أو منظمة الصحة العالمية لا تنصح بعدم السفر إلى هذا الموقع أثناء فترة سفرك ، فستتم تغطيتك للنفقات الطبية الطارئة أثناء رحلتك.

4. أنا أسافر إلى دولة لم يتم النصح بعدم السفر إليها من قبل الوكالة الحكومية في بلد إقامتي أو منظمة الصحة العالمية ولكنني قلق من وجود حالات كوفيد-19 هناك. هل يمكنني إلغاء رحلتي؟

لا. تتعلق تغطية إلغاء السفر بظروف محددة موضحة في وثيقتك للتأمين ضمن قسم إلغاء الرحلة وتقليصها ، " ما تشمله التغطية".

5. لقد وضعت إجبارياً في حجر صحي في بلد إقامتي. هل يمكنني المطالبة بالإلغاء؟

يجب عليك الاتصال بمزود خدمات السفر لمعرفة ما إذا كان يمكنك استرداد الأموال أو إعادة ترتيب حجزك.

ستغطي وثيقتك لتأمين السفر إذا وضعت إجبارياً في حجر صحي في منزلك بناءً على أوامر من الطبيب المعالج وتجاوزت فترة الحجر الصحي الإجباري تاريخ مغادرتك الأصلي.

6. إذا أصبت بمرض كوفيد-19 أثناء عطلة ، فهل يغطي تأميني للسفر تكلفة النفقات الطبية؟

إذا كنت في رحلة مغطاة إلى وجهة لم تصدر فيها وكالة حكومية في بلد إقامتك أو منظمة الصحة العالمية أي تحذير بالسفر ، فستغطي تكلفة النفقات الطبية التي تنشأ بسبب إصابتك بفيروس كوفيد-19 أثناء وجودك في رحلتك.

7. إذا كنت عالقاً في الخارج ولم أتمكن من العودة إلى المنزل في تاريخ عودتي المخطط له ، فهل سيغطي تأميني للسفر التكاليف الإضافية؟

يجب عليك الاتصال بموفر السفر لمعرفة ما إذا كان يمكنك استرداد الأموال أو إعادة ترتيب الحجز.

تغطي وثيقتك لتأمين السفر نفقات السفر الإضافية المعقولة للعودة إلى الوطن إذا اضطرت إلى تقليص رحلتك قبل الانتهاء بسبب تعرضك لمرض خطير أو إصابتك أو تعرضك للحجر الصحي الإجباري في وجهة السفر ، مما يعني أنك قد تم عزلك عن عامة السكان بأمر من طبيب معالج.

8. هل سيغطي تأميني للسفر أي تكاليف سفر وإقامة إضافية يتم تكبدها في الحالة التي يجب فيها الدخول في الحجر الصحي في الخارج؟

لا توجد تغطية بموجب وثيقة تأمين السفر لتكاليف الإقامة الإضافية التي يتم تكبدها نتيجة للحجر الصحي في الخارج ، لكننا نفترض أن تكاليف الإقامة الإضافية الناشئة عن الحجر الصحي القسري في مكان الإقامة المحجوز مسبقاً أو في أي مكان آخر ستتحملها السلطات المحلية.

إذا تم تجاوز تاريخ عودتك الأصلي كنتيجة لوضعك في الحجر الصحي الإجباري بناءً على أوامر من الطبيب المعالج ، فستتمكن من المطالبة بأي رسوم إقامة غير مستخدمة وغيرها من الرسوم المدفوعة مسبقاً غير المستخدمة للفترة التي خضعت فيها للحجر الصحي الإجباري وتكاليف سفر إضافية معقولة للعودة إلى الوطن بمجرد انتهاء فترة الحجر الصحي.

إذا لم يتم تجاوز تاريخ عودتك الأصلي كنتيجة لوضعك في الحجر الصحي الإجباري بناءً على أوامر من الطبيب المعالج ، فستتمكن من المطالبة بأي تكاليف إقامة غير مستخدمة وغير قابلة للاسترداد وغيرها من الرسوم المدفوعة مقدماً غير المستخدمة للفترة التي كنت فيها إجبارياً في حجر صحي.

#### 9. هل ستم تغطي إذا كنت أرغب في قطع رحلتي بسبب كوفيد-19؟

يجب عليك الاتصال بمزود خدمات السفر الخاص بك لمعرفة ما إذا كان يمكنك تعديل حجزك.

تغطي وثيقة تأمين السفر الخاصة بك نفقات السفر الإضافية المعقولة للعودة إلى الوطن إذا اضطرت إلى تقليص رحلتك قبل الانتهاء بسبب تعرضك لمرض خطير أو إصابتك أو تعرضك للحجر الصحي الإجباري بناءً على أوامر من طبيب معالج.

**10. لقد تغيرت نصيحة السفر الرسمية التي قدمتها الوكالة الحكومية في بلد إقامتي المتعلقة بوجهة سفري إلى التوصية بعدم السفر إليها، منذ أن بدأت رحلتي - هل ستغطي وثيقتي لتأمين السفر تكاليف السفر المتكبدة فيما يتعلق بترتيبات إنهاء رحلتي مبكراً والعودة إلى الوطن؟**

يجب عليك الاتصال بمزود السفر لمعرفة ما إذا كان يمكنك استرداد الأموال أو إعادة ترتيب حجزك.

لا توفر وثيقة تأمين السفر تغطية للقطع نتيجة لتغيير نصيحة السفر.

تغطي وثيقتك لتأمين السفر نفقات السفر الإضافية المعقولة للعودة إلى المنزل إذا اضطرت إلى تقليص رحلتك قبل الانتهاء بسبب تعرضك لمرض خطير أو إصابتك أو تعرضك للحجر الصحي الإجباري بناءً على أوامر من طبيب معالج.

**11. لقد تغيرت نصيحة السفر الرسمية التي قدمتها الوكالة الحكومية في بلد إقامتي المتعلقة بوجهة سفري إلى التوصية بعدم السفر إليها، منذ أن حجزت رحلتي - هل يمكنني الإلغاء و التقدّم بمطالبة بموجب وثيقة تأمين السفر الخاصة بي؟**

يجب عليك الاتصال بمزود خدمات السفر لمعرفة ما إذا كان يمكنك استرداد الأموال أو إعادة ترتيب حجزك.

لا توفر وثيقتك لتأمين السفر تغطية للإلغاء كنتيجة للتغيير في نصيحة السفر من قبل الوكالة الحكومية ذات الصلة التي توصي بعدم السفر إلى بلد أو إحدى مناطقها التي حجزت السفر فيها

#### 12. قامت شركة الطيران بإلغاء رحلتي ، ماذا أفعل؟

عادة ، إذا ألغت شركة طيران رحلة ما ، تتوفر رحلات بديلة أو يتم تقديم خيار استرداد الأموال. نحن ندرك أن بعض شركات الطيران تلغي الرحلات الجوية أثناء تقييمها للوضع الحالي. يرجى زيارة موقع شركة الطيران لمزيد من المعلومات.

#### 13. ماذا يحدث إذا وصلت إلى وجهة عطلتي و تم رفض دخولي بسبب فيروس كوفيد-19؟

تغطي وثيقتك لتأمين السفر نفقات السفر الإضافية المعقولة للعودة إلى الوطن إذا اضطرت إلى تقليص رحلتك قبل الانتهاء بسبب تعرضك لمرض خطير أو إصابتك أو تعرضك للحجر الصحي الإجباري بناءً على أوامر من طبيب معالج.

#### 14. لقد تم حجز رحلتي لمدة شهرين ، هل يمكنني إلغاء رحلتي اليوم؟

إذا قمت بإلغاء رحلتك الآن ، فلن يكون هناك تغطية بموجب وثيقتك لتأمين السفر فيما يتعلق بالتكاليف غير القابلة للاسترداد لمصاريف السفر والإقامة غير المستخدمة ما لم يكن الإلغاء ضرورياً كنتيجة مباشرة لمرضك أو إصابتك.

#### 15. هل تتأثر المزايا الأخرى غير المتعلقة بتأمين السفر بكوفيد-19؟

لا تتأثر المزايا الأخرى غير المتعلقة بتأمين السفر والتي قد ترتبط بأنواع بطاقات معينة، بكوفيد-19.