

## DUDAS SOBRE MI PÓLIZA RELACIONADAS CON CORONAVIRUS

Para agilizar la resolución de dudas y los procesos de gestión de atención a nuestros clientes, reunimos las preguntas más frecuentes sobre el Coronavirus. Como es posible imaginar, el volumen de emails y llamadas que estamos recibiendo es muy alto, por lo que recomendamos que lean con atención las preguntas antes de contactar con nuestros agentes.

**IMPORTANTE:** Recordamos a todos nuestros clientes, que tomamos medidas extraordinarias para prolongar las coberturas de asistencia médica para los asegurados, que enfermos o no, tengan que prolongar su estancia en destino.

### 1. ¿Los seguros IATI cubren la asistencia médica en caso de contagio?

¡Si, puedes viajar tranquilo! Todos nuestros seguros cubren la asistencia médica en caso de epidemia/pandemia o en caso de contagio por el Coronavirus. Cualquier persona asegurada que se contagie de Coronavirus en destino, tendrá cobertura médica asegurada hasta el límite indicado en póliza, así como los gastos médicos, hospitalización, transporte médico, repatriación, prolongación de estancia...

### 2. ¿Si mi vuelo se cancela por la pandemia de Coronavirus, cierre de fronteras o cuarentena en el país de destino, el seguro cubre los gastos de los billetes de avión?

No, la cancelación de los vuelos no es un motivo de cancelación del seguro de anulación de viaje, en caso de cancelación de vuelos, cierre de fronteras, cuarentena o recomendación de no viajar por pandemia, el asegurado debe reclamar el reembolso la compañía aérea.

### 3. ¿En caso de que el país de destino u origen declare cuarentena o pandemia y por ese motivo no pueda iniciar mi viaje, el seguro de anulación reembolsa los gastos de vuelos y alojamiento?

No, el seguro de cancelación no cubre la cancelación del viaje por pandemia. El día 11 de marzo la OMS declaró estado de pandemia y esta situación está en la cláusula de exclusión de la cobertura de cancelación.

Por este motivo, si la preocupación es asegurar el viaje en caso de cancelaciones eventuales por el Coronavirus, en este momento no recomendamos la contratación del seguro de anulación. Pero, te recordamos que hay otras causas que el seguro de anulación cubre, para saber cuales son, consulta las condiciones generales en nuestra web.

### 4. ¿Si estoy viajando, el seguro cubre los gastos de mi estancia en caso que tenga que permanecer en el país más tiempo en caso de cuarentena?

Los seguros IATI Estrella y IATI Estrella Premium son los seguros con las coberturas de asistencia médica más altas y ofrecen la cobertura de "prolongación de estancia por catástrofe natural" que cubre los gastos de alojamiento hasta un máximo de 100€ por día hasta un máximo de 10 días en caso de no poder regresar a tu país o por cuarentena.

### 5. ¿Si estoy de viaje y necesito regresar a mi país antes de la fecha marcada por cancelación de vuelos, visados o cierre de fronteras, los gastos de regreso están cubiertos?

Los únicos casos en que hay cobertura de regreso anticipado son:

- Regreso anticipado por hospitalización o fallecimiento familiar (todos nuestros seguros)
- Regreso anticipado por siniestro grave en la residencia/local profesional del asegurado (todos con excepción de IATI Básico)

Otros motivos de regreso anticipado no están contemplados en póliza.

### 6. ¿Mi seguro cubre la repatriación?

Si, en el caso de accidente o enfermedad el seguro cubre la repatriación en caso de recomendación médica. Cuando el asegurado se encuentre en un hospital con infraestructura adecuada para atender satisfactoriamente el problema

médico, la repatriación o transporte sanitario se podrá posponer el tiempo suficiente para que la gravedad del problema mejore, permitiendo así efectuar el regreso en las mejores condiciones medicas.

#### **7. ¿Si no puedo viajar porque me he contagiado por Coronavirus, el seguro cubre esta situación?**

Si el asegurado ha contratado un seguro de cancelación y tiene recomendación médica de no viajar, quedará cubierto por el seguro, puesto que el motivo de anulación está indicado en condiciones generales: “debido al fallecimiento u hospitalización, por lo menos de una noche, enfermedad grave o accidente corporal grave del: asegurado, su cónyuge, o de alguno de los descendientes o ascendientes de primer o segundo grado (padres, hijos, abuelos, nietos) de una hermana o hermano, cuñado o cuñada, yerno, nuera o suegros”.

#### **8. ¿Si decido no viajar por miedo a ser contagiado el seguro cubre esta situación?**

El seguro no cubre la cancelación del viaje. Para tener cobertura de anulación es necesario que uno de los motivos para la anulación del viaje esté indicada en las condiciones generales y el hecho de decidir no viajar por motivos personales no es una de las cláusulas.

#### **9. ¿Mi viaje fue cancelado, puedo pedir el reembolso del valor pagado por el seguro?**

Las pólizas de asistencia en viaje + anulación NO son modificables ni reembolsables, no obstante, dada la situación delicada por la pandemia, y de forma excepcional, ofrecemos la modificación de fechas de viaje sin coste

Las pólizas de asistencia en viaje SIN anulación, Sí se pueden modificar/cancelar y conlleva un coste del 10% de la prima abonada con un mínimo de 15€ y un máximo de 50€.

Para solicitar la modificación de fechas, por favor, envía un email a [info@iatiseguros.com](mailto:info@iatiseguros.com) con el asunto: MODIFICACIÓN PÓLIZA N° (n° de póliza) informando sobre las nuevas fechas.

En caso de que quieras cancelar el seguro de asistencia en viaje SIN anulación, por favor, envía un email a [info@iatiseguros.com](mailto:info@iatiseguros.com) con el asunto: DEVOLUCIÓN PÓLIZA N° (n° de póliza) y tu consentimiento respecto a la política de cancelación.

#### **10. ¿Volví a mi país antes de la fecha prevista para mi regreso, puedo pedir el reembolso del valor relativo a los días que no use el seguro?**

No es posible hacer el reembolso parcial relativo a los días no usados del seguro. No obstante, para atender mejor a nuestros clientes, podemos ofrecer un descuento para el próximo viaje. Puedes contactar a través de email [info@iatiseguros.com](mailto:info@iatiseguros.com) y te proporcionaremos más información.

**OBSERVACIÓN:** Debido al gran volumen de mensajes que estamos recibiendo en este momento, la respuesta puede demorar un poco más de lo normal, no obstante, vamos a responder a todas las consultas lo más rápido posible. Debido la situación de Teletrabajo declarada, en estos momentos **no podemos mantener el servicio de whatsapp para asistencia 24h** hasta que todo vuelva a la normalidad.

*¡IATI Seguros agradece tu comprensión!*

*Continuamos trabajando para garantizar tu satisfacción y tranquilidad en todo momento. Estamos seguros y con la confianza que en breves podremos volver a viajar juntos de nuevo.*