

DÚVIDAS SOBRE A MINHA APÓLICE RELACIONADAS COM CORONAVÍRUS

Para agilizar a resolução de dúvidas e processos de gestão de atendimento aos nossos clientes, reunimos as perguntas mais frequentes em caso de **CORONAVÍRUS**.

Como é possível imaginar, o volume de e-mails e chamadas que estamos a receber é muito alto, por isso recomendamos que leia as perguntas antes de entrar em contacto.

IMPORTANTE: Lembramos a todos os nossos clientes, que tomamos a medida extraordinária de prolongar o efeito das coberturas de assistência para os segurados, que doentes ou não, tenham que prolongar sua estadia no destino.

1. Os seguros IATI cobrem a assistência médica em caso de contágio por Coronavírus?

Sim, pode viajar tranquilo! Todos os nossos seguros cobrem a assistência médica em caso de epidemia/pandemia ou em caso de contágio por Coronavírus. Qualquer pessoa segurada que contrair a doença no destino terá acesso aos benefícios de todas as coberturas de assistência incluídas na sua apólice, como despesas médicas, hospitalização, transporte médico, repatriação, estadia prolongada, etc.

2. Se o meu voo for cancelado como consequência da pandemia de Coronavírus, encerramento de fronteiras ou quarentena no país de destino, o seguro cobre os custos dos bilhetes aéreos?

Não, o cancelamento de voos não é um motivo de cancelamento contemplado pela apólice, em caso de cancelamento dos voos por encerramento de fronteiras, quarentena ou recomendação de não viajar ao país devido à pandemia de Coronavírus, o segurado deve reclamar o reembolso à companhia aérea.

3. Caso o país de destino ou de origem declare quarentena ou encerramento de fronteiras e por este motivo eu não possa iniciar a minha viagem, o seguro de cancelamento reembolsa os custos dos voos e alojamento?

Não, o seguro de cancelamento não cobre o cancelamento da viagem no caso da pandemia. No dia 11 de março a OMS declarou estado de pandemia, e esta situação consta na cláusula de exclusão da cobertura de cancelamento. Por este motivo, se a preocupação é assegurar a viagem em caso de eventuais cancelamentos por conta de Coronavírus, neste momento não recomendamos a contratação do seguro de cancelamento. Mas lembre-se que há outras causas que o seguro de cancelamento cobre, para as conhecer todas consulte as condições gerais no nosso site.

4. Se eu estiver em viagem o seguro cobre as despesas da minha estadia caso eu tenha que permanecer no país de destino por mais tempo em caso de quarentena?

Os seguros IATI Estrela e IATI Estrela Premium são os seguros com as coberturas de assistência médica mais altas e oferecem a cobertura de "Prolongamento de estadia por catástrofe natural" que cobre os gastos de alojamento até um máximo de 100€ por dia por até 10 dias frente à impossibilidade de deixar o país em caso de quarentena.

5. Se eu estiver em viagem e precisar de regressar ao meu país antes da data marcada por conta do cancelamento de voos, vistos ou encerramento de fronteiras, as despesas de regresso estão cobertas?

Os únicos casos em que há cobertura de regresso antecipado são:

- Regresso antecipado por hospitalização ou falecimento familiar (todos os nossos seguros)
- Regresso antecipado por sinistro grave no lar/local profissional do segurado (todos com exceção do IATI Básico)

Outros motivos de regresso antecipado não estão contemplados pelas apólices.

6. O meu seguro cobre o repatriamento?

Sim, no caso de acidente ou doença o seguro cobre o repatriamento se houver recomendação médica. Quando o segurado se encontrar num hospital com infraestrutura adequada para atender satisfatoriamente o problema médico, o repatriamento ou transporte sanitário poderão ser adiados o tempo suficiente para que a gravidade do problema seja superada, permitindo assim efetuar o deslocamento nas melhores condições médicas.

7. Se eu não puder viajar porque fui contagiado por Coronavírus, o seguro cobre essa situação?

Se o segurado tiver um seguro de cancelamento e tiver recomendação médica para não viajar estará coberto, pois o motivo da anulação está indicado nas condições gerais "Devido ao falecimento ou à hospitalização, pelo menos de uma noite, doença grave ou acidente corporal grave do: segurado, o seu cônjuge, ou de alguns dos ascendentes ou descendentes em primeiro ou segundo grau (pais, filhos, avós, netos), de uma irmã ou irmão, cunhado ou cunhada, genro, nora ou sogros".

8. Se eu decidir não viajar por medo de ser contagiado o seguro cobre essa situação?

O seguro não cobre a desistência voluntária da viagem. Para ter a cobertura de cancelamento activada é necessário que um dos motivos para a anulação da viagem esteja indicado nas condições gerais e a desistência voluntária não é uma das cláusulas.

9. A minha viagem foi cancelada, posso pedir reembolso do valor pago pelo seguro?

Apólices COM cancelamento:

As apólices COM cancelamento não podem ser modificadas nem canceladas, de acordo com a política de devolução que pode ser consultada neste link no nº7. Porém, em caráter excepcional, oferecemos a modificação da data da viagem **sem custo**, basta contratar a nova apólice com as novas datas, enviar para para info@iatiseguros.pt com o assunto: MODIFICAÇÃO APÓLICE Nº (nº da apólice) e faremos a devolução da apólice anterior.

Apólices SEM cancelamento:

As apólices SEM cancelamento podem ser modificadas / canceladas antes do início da viagem e para isso é aplicado um custo de gestão de 10% do valor da apólice, sendo o custo mínimo 15€ e o máximo 50€. A nossa [política de devolução](#) pode ser consultada neste link no nº 7.

Porém, dado o momento delicado devido à pandemia, em caráter excepcional, oferecemos a modificação da data da viagem **sem custo**, sempre que a tarifa da nova viagem seja a mesma da apólice atual (mesma duração e âmbito). Para solicitar a modificação da data da sua apólice, por favor, envie um e-mail para info@iatiseguros.pt com o assunto: MODIFICAÇÃO APÓLICE N° (n° da apólice) informando as novas datas ou outras modificações necessárias.

Caso não tenha uma nova data para sua viagem deixaremos sua apólice com data de modificação em aberto sem prazo limite para alteração. Neste caso envie um e-mail para o mesmo endereço info@iatiseguros.pt com o assunto RESERVA APÓLICE N° (n° da apólice) e deixaremos uma nota no nosso sistema para que a modificação possa ser feita em outro momento **sem custo**.

10. Voltei ao meu país antes da data prevista para o meu regresso, posso pedir reembolso do valor referente aos dias que não utilizei o seguro?

Não é possível fazer reembolso parcial referente aos dias não utilizados. Porém, para melhor atender aos nossos clientes, podemos oferecer um desconto para a sua próxima compra. Entre em contacto através do e-mail info@iatiseguros.pt e daremos mais informações.

OBSERVAÇÃO: Devido ao grande volume de mensagens que estamos a receber neste momento, a resposta pode demorar um pouco mais que o normal, porém vamos responder a todas as mensagens da maneira mais rápida possível.

No caso de solicitação de devolução, pedimos a sua compreensão pois a mesma pode demorar alguns dias tendo em conta o grande volume de operações, mas fique tranquilo que em alguns dias o valor será reembolsado através do mesmo modo de pagamento.

IATI Seguros agradece a sua compreensão e sua preferência!

Continuamos a trabalhar para garantir a sua satisfação e tranquilidade em todos os momentos.

Estamos certos e confiantes de que em breve poderemos voltar a viajar juntos novamente!