



Tervetuloa Allianz'n matkavakuutuksen FAQ-osioon!

Täältä löydät keskeistä tietoa matkavakuutuksesta. Alta löydät vastauksia usein kysyttyihin kysymyksiin matkavakuutuksen eduista korvausprosessiin.

YLEISET KYSYMYKSET

Miksi tarvitsen matkavakuutuksen?

Matkavakuutuksen tarkoituksena on suojata sinua tietyiltä taloudellisilta riskeiltä ja tappioilta, joita voi sattua matkan aikana. Matkan peruutusturvasta voit saada korvauksen ennalta maksamistasi ei-palautettavista matkakuluista (vakuutuksesi enimmäismäärään asti), jos matkasi peruuntuu vakuutusturvan piiriin kuuluvasta syystä. Ostamastasi matkavakuutuksesta riippuen vakuutuksen ansiosta voit myös saada ratkaisevan tärkeää apua sairastapauksen sattuessa, korvauksen vakuutuksen piiriin kuuluvan matkan viivästymisen, matkatavaroiden viivästymisen tai matkatavaroiden katoamisen/vaurioitumisen aiheuttamista tappioista ja saada apua myös muunlaisissa tilanteissa (lueteltu Vakuutusehdoissa).

Mitä ei-palautettaviin kustannuksiin sisältyy?

Ei-palautettaviin kustannuksiin voivat kuulua etukäteen maksetut varausmaksut/maksut, jotka liittyvät FINNAIR kautta ostettuihin palveluihin ja jotka menetettäisiin, jos matkustaja joutuisi peruuttamaan matkan ennen lähtöä vakuutuksen piiriin kuuluvasta syystä.

Kuka voi ostaa tämän vakuutuksen?

Tämä matkavakuutus on tarkoitettu sinulle, jos olet yksityishenkilö, joka on varannut yhden tai useamman lentolipun FINNAIR verkkosivustolta matkustaaksesi mihin tahansa FINNAIR tarjoamaan matkakohteeseen (lukuun ottamatta kohteita, jotka eivät kuulu vakuutuksen piiriin), ja haluat suojautua mahdollisten ennen matkaasi tai sen aikana tapahtuvien vaikutusvaltasi ulkopuolella olevien ennalta arvaamattomien tapahtumien varalta. Voidaksesi ostaa vakuutuksen, asuinmaasi tulee olla Suomi.

Tämä vakuutus ei sovi sinulle, jos:

- osallistut matkasi aikana tiettyihin extreme-urheilulajeihin tai urheilukilpailuihin
- haluat vakuutuksen useammalle matkalle saman vuoden aikana
- matkasi on jo alkanut
- matkasi tapahtuu maassa, joka ei kuulu vakuutuksen piiriin
- sinulla on jo toinen vakuutus, joka sisältää saman vakuutusturvan.

Mitä matkavakuutukset kattavat?

Ostamastasi matkavakuutuksesta riippuen, vakuutuksesi voi tarjota turvaa useiden sellaisten tilanteiden varalta, jotka voivat sattua ennen matkaa tai sen aikana. Vakuutus voi kattaa seuraavat tilanteet:

- matkan peruuntuminen
- ambulanssiapukuljetus
- Sairaanhoidokulut
- matkatavaroiden vahingoittuminen / katoaminen / varastaminen / viivästyminen
- matkan viivästyminen

HUOM!: Kaikki vakuutukset eivät sisällä kaikkia tässä lueteltuja etuuksia. Tutustu niihin liittyviin vakuutusehtoihin.

Kuka kuuluu matkavakuutuksen piiriin?

Matkavakuutus kattaa vain ne henkilöt, jotka on vakuutustodistuksessa mainittu vakuutetuiksi. Perheenjäsenet ja/tai matkaseuralaiset eivät ole vakuutettuja, ellei heitä ole mainittu vakuutustodistuksessa.

Miten voin ostaa matkavakuutuksen?

Matkavakuutusta tarjotaan lisäpalveluna lentolippujen oston yhteydessä. Sinun tarvitsee vain lisätä se ostoskoriin, ja lippusi on vakuutettu heti, kun tilaus on maksettu.

Milloin voin ostaa matkavakuutuksen?

Matkavakuutuksen voi ostaa valitsemastasi vakuutustyyppistä riippuen. Mikäli vakuutuksesi sisältää matkan peruutusturvan, se on saatavilla 48 tunnin kuluessa matkan varaamisesta. Mikäli vakuutuksesi ei sisällä matkan peruutusturvaa, voit ostaa vakuutuksen siihen asti, kunnes lentosi lähtöportti sulkeutuu.

Miten voin peruuttaa matkavakuutuksen?

Voit lähettää vakuutuksen peruutuspyynnön contract.awpeurope@allianz.com kautta. Saat hyvityksen, jos peruutat vakuutuksen vahvistussähköpostiviestissäsi ilmoitetun peruutusajan kuluessa, edellyttäen, että mitään korvausvaatimusta ei ole tehty ja että matka ei ole alkanut.

Jos matkapäiväni muuttuvat, pitääkö minun päivittää matkavakuutuksen?

Kyllä, jos muutat matkapäiviäsi, muista päivittää matkavakuutuksesi osoitteessa www.allianz-protection.com, jotta vakuutusturvasi pysyy voimassa.

Jos tarvitset apua, voit ottaa meihin yhteyttä osoitteessa contract.awpeurope@allianz.com.

Mistä löydän vakuutusnumeroni?

Vakuutuskirjan numero ilmoitetaan sinulle saamassasi vahvistussähköpostissa tai vakuutustodistuksessa, joka toimitetaan sinulle vakuutuksen oston jälkeen.

Mistä tiedän, mitkä ovat vakuutusturvani rajat?

Tutustu matkavakuutuksesi ehtojen yhteenvetoon, joka toimitetaan vahvistussähköpostisi mukana. Sieltä löydät kaikki vakuutuksesi yksityiskohdat, mukaan lukien etuudet, korvausrajat, vakuutuksen kattamat asiat ja rajaukset.

ERITYISKYSYMYKSET VAKUUTUSTURVAA KOSKIEN

Matkan peruutus

En halua enää matkustaa. Voinko saada korvauksen lentolippuni hinnasta?

Ei, matkavakuutus ei kata sitä, että muutat mielesi matkasta.

Lentoni on peruttu, voinko saada lipun hinnan takaisin?

Ei, matkavakuutus ei kata lentoyhtiön tekemää lennon peruuttamista, ei myöskään lakon yhteydessä. Ainoastaan sellainen lentolipun peruutus, jonka olet itse tehnyt ja joka johtuu vakuutuksen piiriin kuuluvasta syystä, voidaan korvata matkavakuutuksestasi. Jos haluat saada korvauksen peruuntuneesta lennosta, sinun kannattaa ottaa yhteyttä suoraan lentoyhtiön asiakaspalveluun.

Minulla on olemassa oleva sairaus, joka estää minua matkustamasta. Voinko peruuttaa matkani ja saada korvauksen matkakustannuksista?

Korvaus jo olemassa olevasta sairaudesta johtuvasta peruutuksesta riippuu asuinmaastasi ja sairauden tilasta matkavakuutuksen ostohetkellä. Tutustu vakuutusehtoihin.

Matkan viivästyminen

Myöhästyin lennoltani, koska paikallinen julkinen liikenne, jota käytin päästäkseni lentokentälle, oli myöhässä. Kattaako vakuutus tämän?

Kyllä, jos myöhästyit lennolta matkanjärjestäjän (kuten lento, juna tai linja-auto) tai paikallisen julkisen liikenteen myöhästymisen vuoksi, olet oikeutettu saamaan korvauksen ylimääräisistä kuljetuskustannuksista, jotka ovat aiheutuneet joko määränpäähän saapumisesta tai kotiinpaluusta. Voit tutustua koko luetteloon korvattavista tapahtumista kohdasta Yleiset Vakuutusehdot.

Myöhästyin lennoltani, koska en herännyt. Kattaako vakuutus tämän?

Ei, vakuutuksesta ei makseta korvausta, jos myöhästyit lennolta oman myöhästymisesi vuoksi.

Lentoni on myöhässä, kuuluuko tämä vakuutusturvan piiriin?

Jos lentosi myöhästyy, voit saada korvauksen majoitus-, kuljetus- ja ateriakuluista odotusajalta. Korvaukseen oikeuttavan vähimmäisviivästyksen keston löydät Yleisistä Vakuutusehdoista. Tämä vakuutusturva täydentää lentoyhtiön ehdottamia ratkaisuja.

Matkatavaraturva

Matkatavarani vahingoittuivat, katosivat tai varastettiin matkan aikana: millaisia korvauksia voin saada?

Jos matkatavarasi ikatoavat, vahingoittuvat tai varastetaan matkan aikana, saat korvauksen matkatavaran korjauskustannuksista tai uusien matkatavaroiden hankinnasta. Tarkat ehdot ja rajaukset löytyvät Yleisistä Vakuutusehdoista.

Matkatavarani ovat myöhässä, millaisia korvauksia voin saada?

Jos matkatavaroidesi saapuminen viivästyy lentoyhtiöstä johtuvasta syystä, saat korvauksen kuluista, joita sinulle on aiheutunut välttämättömien tavaroiden ostamisesta matkatavaroiden saapumiseen asti. Korvaukseen oikeuttavan vähimmäisviivästyksen keston löydät Yleisistä Vakuutusehdoista. Tämä vakuutusturva täydentää lentoyhtiön ehdottamia ratkaisuja.

Sairaanhoitokuluvakuutus

Kattaako vakuutus sairaanhoitokulut ulkomailla?

Sairaanhoitoturvan ansiosta voit:

- saada korvauksen kiireellisistä sairaanhoitokuluista, jotka aiheutuvat esimerkiksi käynnistä paikallisella lääkärillä pienen terveysongelman vuoksi (suolistotulehdus, kurkkukipu...), paikallisen lääkärin määräämistä lääketieteellisistä kokeista ja/tai lääkkeistä (verikokeet, kuvannustutkimukset...), kiireelliset hammaslääkärikulut esimerkiksi kovan hammassärlyn yhteydessä.
- saada korvauksen sairaalahoitokuluista, jos joudut sairaalahoitoon tapaturman tai vakavan terveysongelman vuoksi (sairaalahoitokulut, leikkaus, tutkimukset...).
- saada maksetun lääketieteellisesti välttämättömän kuljetuksen lähimpään sairaalaan tai asianmukaiseen hoitolaitokseen sekä lääketieteellisestä syystä aiheutuvan kotiuttamisen kotimaahasi vakuutuksen piiriin kuuluvan sairauden tai vamman jälkeen.

Voinko pyytää kotiuttamista asuinmaahani, jos matkan aikana ilmenee terveysongelmia?

Kaikkien kotiuttamista koskevien päätösten on oltava lääketieteen ammattilaisten tekemiä. Jos sairastut tai loukkaannut vakavasti tai sinulle kehittyy jokin sairaus, sinun tai jonkun puolestasi on otettava yhteyttä meihin (Allianz sairaanhoitopalveluun), ja meidän on tehtävä kaikki kuljetusjärjestelyt etukäteen. Jos emme ole antaneet lupaa tai järjestäneet kuljetusta, maksamme vain sen määrän, jonka olisimme maksaneet, jos olisimme tehneet järjestelyt, emmekä ota vastuuta kuljetusjärjestelyistä, joita emme ole valtuuttaneet tai järjestäneet.

Huomaa, että:

- Nyrjähdytys tai vilustuminen ei riitä lääketieteellisen evakuoinnin tai kotiuttamisen perusteeksi.
- Kuljetus on mahdollista vain, jos tilasi on vakaa ja/tai jos olet kuljetuskelpoinen.

Miten otan yhteyttä sairaanhoitopalveluun?

Sairaanhoitopalvelu on käytettävissä 24/7 +358931581199. Voit ottaa meihin yhteyttä myös medicalassistance@allianz.com

Rajaukset

Onko vakuutuksessani mitään rajoituksia?

Kyllä, matkavakuutuksissa on rajoituksia. Nämä ovat erityisiä tilanteita tai olosuhteita, joissa vakuutusturvaa ei sovelleta. Joitakin yleisiä rajoituksia voivat olla riskialttiit toiminnot, kuten extreme-urheilu, sotatoimet tai terrorismi. Luettelo yleisistä rajoituksista ja kutakin vakuutusturvaa koskevista rajoituksista on saatavilla Yleisissä Vakuutusehdoissa.

KORVAUSHAKEMUKSEN TEKEMINEN

Miten teen korvaushakemuksen?

Nopein ja helpoin tapa tehdä korvaushakemus on käydä verkkosivustolla osoitteessa www.allianz-protection.com. Aloittaaksesi tarvitset sähköpostiosoitteesi tai vakuutusnumerosi sekä lähtöpäiväsi tai vakuutuksen ostopäivän.

Voit myös ottaa meihin yhteyttä claims.awpeurope@allianz.com

Ennen kuin voimme tarkastella korvaushakemustasi, sinun tulee toimittaa tarvittavat tausta-asiakirjat. Kun olet lähettänyt korvaushakemuksen, saat vahvistussähköpostin.

Miten voin tarkistaa korvaushakemuksen tilan?

Jos haluat nopeinta palvelua, tarkista hakemuksesi tila verkossa osoitteessa www.allianz-protection.com.

Miksi minun täytyy toimittaa tausta-asiakirjoja?

Tausta-asiakirjojen avulla voimme tarkistaa korvaushakemuksesi, ja niitä tarvitaan, jotta voimme aloittaa arviointiprosessin. Vaadittavat asiakirjat riippuvat korvausvaatimuksen tyypistä ja syystä. Niitä voivat olla esimerkiksi kuitit, viestit ja laskut matkatoimittajiltasi, lääkärintodistukset, poliisiraportit, valokuvat, jne.

Miksi korvaushakemukseni hylättiin?

Yleisiä syitä korvaushakemusten hylkäämiselle ovat esimerkiksi:

- Korvaushakemuksen peruste ei täytä vakuutuskirjassa mainittuja vaatimuksia.
- Korvaushakemuksesi peruste on lueteltu vakuutuskirjassa kohdassa "Yleiset rajaukset".

On tärkeää lukea vakuutusehdot ennen matkaa tai korvaushakemuksen tekemistä, jotta ymmärrät, mitä vakuutusturva kattaa ja mitä ei.



Välkommen till Allianz reseförsäkrings avdelning för Vanliga frågor!

Här ger vi dig viktig information om reseförsäkringar. Nedan hittar du svar på vanliga frågor, från fördelarna med reseförsäkring till skadeprocessen.

ALLMÄNNA FRÅGOR

Varför behöver jag en reseförsäkring?

En reseförsäkring finns till för att skydda dig mot vissa ekonomiska risker och förluster som du kan utsättas för medan du reser. Med ett avboknings- eller avbrottsskydd kan du få ersättning för icke-återbetalningsbara, på förhand betalda resekostnader (upp till det belopp som anges i dina försäkringsvillkor) om din resa avbokas eller avbryts av en orsak som omfattas av försäkringen. Beroende på vilken försäkring du köper kan du även få ovärderlig hjälp av din försäkring i medicinska nödsituationer samt ersättning för förluster som orsakas av en försening, försenat bagage eller förlorat/skadat bagage som omfattas av försäkringen. Du kan även få hjälp i andra situationer (anges i försäkringsvillkoren).

Vad ingår i icke återbetalningsbara kostnader?

Icke återbetalningsbara kostnader kan inkludera förbetalda resedepositioner/betalningar relaterade till tjänster som köpts med FINNAIR som skulle gå förlorade om du var tvungen att avboka före resans avresa av en täckt anledning

Vem kan teckna denna försäkring?

Denna reseförsäkring är avsedd för dig om du är en privatperson som bokar en eller flera flygbiljetter på webbplatsen FINNAIR för att resa till alla destinationer som erbjuds av FINNAIR (utom destinationer som utesluts av försäkringsavtalet) och om du vill vara skyddad mot potentiella oförutsedda händelser utanför din kontroll, som kan inträffa före eller under din resa. För att teckna abonnemanget måste du vara bosatt i Finland.

Denna försäkring är inte lämplig för dig om:

- Du deltar i vissa extrema sportaktiviteter eller sporttävlingar under din resa
- Du vill försäkra flera resor under ett år
- Din resa redan har påbörjats
- Din resa äger rum i ett land som inte omfattas av försäkringen
- Du omfattas redan av en annan försäkring med samma skydd.

Vad täcker reseförsäkringar?

Beroende på vilken reseförsäkring du köper kan din försäkring ge ersättning för ett antal situationer som kan uppstå före eller under din resa. Dessa ersättningar kan omfatta:

- Avbeställning av resa
- Akut medicinsk transport
- Akuta sjukvårdskostnader
- Skadat/förlorat/stulet/försenat bagage
- Försenad resa

Obs: Alla försäkring omfattar inte alla förmåner som anges här. Vänligen se de relaterade villkoren

Vem omfattas av min reseförsäkring?

Reseförsäkringen gäller endast för de personer som anges som försäkrade i försäkringsbeviset. Familjemedlemmar och/eller reskamrater omfattas inte om de inte anges i försäkringsbeviset.

Hur kan jag köpa en reseförsäkring?

Reseförsäkring erbjuds som tillval när du köper dina flygbiljetter. Allt du behöver göra är att lägga till det i din varukorg och dina biljetter kommer att försäkras så snart din beställning är betald.

När kan jag köpa en reseförsäkring?

När du kan köpa en reseförsäkring beror på vilken typ av försäkring du väljer. Om din försäkring inkluderar avbokningsskydd är den tillgänglig inom 48 timmar efter att du bokat din resa. Om din försäkring inte inkluderar avbokningsskydd kan du köpa den fram till att registreringen för din flygresa stänger.

Hur kan jag säga upp min reseförsäkring?

Du kan skicka in en begäran om avbeställning via contract.awpeurope@allianz.com. Du kommer att få en återbetalning om du avbeställer inom den angivna ångerfristen som anges i ditt bekräftelsemeddelande, förutsatt att inget anspråk har gjorts och din resa inte har påbörjats.

Behöver jag uppdatera min reseförsäkring om mina resedatum ändras?

Behöver jag uppdatera min reseförsäkring om mina resedatum ändras?

Ja, om du ändrar dina resedatum ska du komma ihåg att uppdatera din reseförsäkring för att fortsätta vara försäkrad på www.allianz-protection.com.

Om du behöver hjälp ska du kontakta oss på contract.awpeurope@allianz.com.

Var hittar jag mitt försäkringsnummer?

Försäkringsnumret får du i det bekräftelsemeddelande som du har fått eller i det försäkringsbesked som du får efter att du har köpt försäkringen.

Hur vet jag vad mina täckningsgränser är?

Se sammanfattningen av försäkringsskyddet i villkoren för din reseförsäkring, som du får tillsammans med din bekräftelse via e-post. Där hittar du all information om din försäkring, inklusive förmåner, täckningsgränser, skäl som omfattas och undantag.

SÄRSKILDA FRÅGOR OM OMSLAG

Avbeställning av resa

Jag vill inte längre resa. Kan jag få ersättning för kostnaden för min flygbiljett?

Nej, reseförsäkringen täcker inte om du ändrar dig om du vill resa.

Mitt flyg är inställt, kan jag få min biljettkostnad återbetald?

Nej, reseförsäkringen täcker inte flygbolagets inställda flyg, inte heller i händelse av strejk. Endast om du själv avbeställer en flygbiljett, och av en orsak som omfattas av försäkringen, kan du få ersättning från din reseförsäkring.

Om du vill få pengarna tillbaka för en inställd flygresa ber vi dig kontakta flygbolagets kundtjänst direkt.

Jag har ett befintligt medicinskt tillstånd som hindrar mig från att resa. Kan jag avbeställa och få ersättning för kostnaden för min resa?

Ersättning för avbeställning på grund av ett befintligt medicinskt tillstånd beror på ditt bosättningsland och det medicinska tillståndets status vid den tidpunkt då du tecknade din reseförsäkring. Läs mer i villkoren.

Fördröjning av utlösning

Jag har missat mitt flyg på grund av en försening på den lokala kollektivtrafiken som jag använde för att ta mig till flygplatsen. Täcks jag av försäkringen?

Ja, om du missar ditt flyg på grund av en försening från ett resebolag (t.ex. flyg, tåg eller buss) eller lokal kollektivtrafik, har du rätt till ersättning för ytterligare transportkostnader för att antingen nå din destination eller återvända hem.

För att se hela listan över evenemang som omfattas, se Villkor och bestämmelser.

Jag missade mitt flyg eftersom jag inte vaknade. Täcks jag av försäkringen?

Nej, försäkringen ger inte rätt till ersättning om du missar ditt flyg på grund av din egen försening.

Mitt flyg är försenat, omfattas jag av försäkringen?

Om ditt flyg är försenat kan du få ersättning för kostnader för boende, transport och måltider medan du väntar. För information om minsta försening för att vara berättigad till ersättning, se Allmänna villkor.

Detta skydd är ett komplement till de lösningar som flygbolaget föreslår.

Skydd för bagage

Mitt bagage skadades, förlorades eller stals under resan: vad är jag försäkrad för?

Om ditt bagage förloras, skadas eller stjäls under din resa får du ersättning för kostnaden för att reparera eller ersätta det. Du kan se de detaljerade villkoren och undantagen i villkoren.

Mitt bagage är försenat, vad är jag försäkrad för?

Om ditt bagage försenas av flygbolaget får du ersättning för de kostnader du har haft för inköp av nödvändiga artiklar tills bagaget anländer. För information om minsta försening för att vara berättigad till ersättning, se Allmänna villkor.

Detta skydd är ett komplement till de lösningar som flygbolaget föreslår.

Sjukvårdsförsäkring vid nödsituationer

Täcker försäkringen sjukvårdskostnader utomlands?

Försäkringen för akut sjukvård ger dig möjlighet att:

- Få ersättning för oförutsedda akuta sjukvårdskostnader som du kan drabbas av under din utlandsresa, t.ex. ett besök hos en lokal läkare vid mindre hälsoproblem (gastroenterit, halsont...), medicinska tester och/eller mediciner som ordinerats av en lokal läkare (blodprov, radiologiska undersökningar...), akuta tandvårdskostnader, t.ex. vid svår tandvärk.
- Förmån från betalning av sjukhusvistelsekostnader om du behöver läggas in på sjukhus i samband med en olycka eller ett allvarligt hälsoproblem (sjukhusvistelsekostnader, operation, undersökningar...).
- Förmån av betalning för medicinskt nödvändig transport till närmaste sjukhus eller lämplig inrättning, samt medicinsk hemtransport till ditt hemland efter en täckt sjukdom eller skada.

Kan jag begära att bli hemskickad till mitt bosättningsland om jag får hälsoproblem under resan?

Alla beslut om din hemresa måste fattas av sjukvårdspersonal. Om du blir allvarligt sjuk eller skadad eller utvecklar ett medicinskt tillstånd, måste du eller någon på din vägnar kontakta oss (Allianz medicinska assistanstjänst), och vi måste göra alla transportarrangemang i förväg. Om vi inte godkände eller arrangerade transporten betalar vi endast upp till vad vi skulle ha betalat om vi hade arrangerat transporten och tar inget ansvar för eventuella transportarrangemang som vi inte godkände eller arrangerade.

Var medveten om att:

- En stukning eller förkylning är inte tillräckligt för att motivera medicinsk evakuering eller hemtransport.
- Transport är endast möjlig om ditt tillstånd har stabiliserats och/eller om du är transportabel.

Hur kontaktar jag medicinska hjälptjänsten?

Medicinsk assistans är tillgänglig 24/7, +358 9 3158 1199. Du kan också kontakta oss på medicalassistance@allianz.com.

Undantag

Finns det några undantag från min försäkring?

Ja, det finns undantag i reseförsäkringar. Det är specifika situationer eller omständigheter där försäkringsskyddet inte gäller. Några vanliga undantag kan vara högriskaktiviteter som Extremsport, krigshandlingar eller terrorism. Listan över allmänna undantag och undantag som är specifika för varje skydd finns i villkoren.

LÄMNA IN EN SKADEANMÄLAN

Hur gör jag en skadeanmälan?

Det snabbaste och enklaste sättet att lämna in en skadeanmälan är att besöka webbplatsen på www.allianz-protection.com. För att komma igång behöver du din e-postadress eller ditt försäkringsnummer, samt ditt avresedatum eller datum för köp av försäkring.

Du kan också kontakta oss på claims.awpeurope@allianz.com.

Dokumentation som stöder ditt anspråk krävs innan vi kan granska ditt anspråk. När du har skickat in din skadeanmälan kommer du att få en bekräftelse via e-post.

Hur kontrollerar jag status för en fordran?

För snabbast service, kontrollera statusen för din fordran online på www.allianz-protection.com.

Var hittar jag mitt försäkringsnummer?

Försäkringsnumret framgår av det bekräftelsemeddelande som du har fått eller av det försäkringsbesked som du har fått efter att du har tecknat försäkringen.

Varför måste jag skicka in dokumentation?

Stödande dokumentation hjälper oss att verifiera ditt krav och krävs för att vi ska kunna påbörja bedömningsprocessen. Vilken dokumentation som krävs beror på typ av anspråk och orsak. Det kan röra sig om kvitton, meddelanden och fakturor från dina reseleverantörer, medicinska journaler, polisrapporter, foton etc.

Varför avslogs min ansökan?

Några vanliga orsaker till avslag på anspråk är t.ex:

- Orsaken till skadeanmälan uppfyller inte de krav som anges i försäkringsbrevet
- Orsaken till skadeanmälan anges under "Allmänna undantag" i försäkringsbrevet

Det är viktigt att du läser villkoren innan du reser eller gör en skadeanmälan för att förstå vad som täcks och inte täcks.



Welcome to the Allianz travel insurance FAQ section!

Here, we provide you with essential information about travel insurance. Below, you will find answers to frequently asked questions, from the benefits of travel insurance to the claims process.

GENERAL QUESTIONS

Why do I need a travel Insurance?

Travel insurance exists to protect you from certain financial risks and losses that can occur while traveling. Trip cancellation can reimburse you for non-refundable, pre-paid trip costs (up to the amount of your policy limits) should your trip be cancelled for a covered reason. Depending on the travel insurance you purchase, insurance can also provide you with crucial assistance in a medical emergency; reimburse you for losses caused by a covered travel delay, baggage delay or baggage loss/damage; and help in other situations as well (listed in the Terms and Conditions).

What is included under non-refundable costs?

Non-refundable costs may include pre-paid trip deposits/payments related to services purchased with FINNAIR that would be lost if you had to cancel prior to trip departure for a covered reason.

Who can buy this insurance?

This travel insurance policy is designed for you if you are an individual booking one or more flight tickets on the FINNAIR website to travel to any destinations offered by FINNAIR (except destinations excluded by the insurance policy) and if you wish to be protected against potential unforeseen events beyond your control, which could occur before or during your trip.

To be eligible for the insurance, you must be a resident of Finland.

This insurance policy is not suitable for you if:

- You participate in certain extreme sports activities or sports competitions during your trip
- You wish to cover multiple trips within the year
- Your trip has already started
- Your trip takes place in a country excluded by the insurance policy
- You already have another insurance policy that provides the same cover.

What do travel insurance policies cover?

Depending on the travel insurance you purchase, your policy can provide benefits for a number of situations that may occur before or during your trip. These benefits may include:

- Trip Cancellation
- Trip Incident
- Emergency Medical Transportation
- Emergency Medical Expenses
- Damaged / Lost / Stolen / Delayed Baggage
- Travel Delay

Note: Not all policies include each benefit listed here. Please see the related Terms & Conditions.

Who is covered by my travel insurance policy?

The travel insurance policy only covers people who are named as being insured on the certificate of insurance. Family members and/or travel companions are not covered unless they're named in the certificate of insurance.

How can I buy the travel insurance?

Travel insurance is offered as an option when purchasing your flight tickets. All you have to do is add it to your basket and your tickets will be insured as soon as your purchase has been made.

How can I cancel my travel insurance policy?

You can submit a policy cancellation request via contract.awpeurope@allianz.com. You will be issued a refund if you cancel within the policy cancellation period shown in your confirmation email, provided no claim has been made and your trip has not started.

Where can I find my policy number?

The insurance policy number is shown in the confirmation e-mail you have received and in the certificate of insurance provided to you after purchasing your insurance.

How do I know what my cover limits are?

Please refer to the cover summary in your travel insurance policy Terms & Conditions, which are provided with your confirmation email. You will find all the details of your policy, including benefits, coverage limits, covered reasons and exclusions.

SPECIFIC QUESTIONS ABOUT COVERS

Trip Cancellation

I no longer want to travel. Can I get reimbursed for the cost of my flight ticket?

No, travel insurance does not provide cover for changing your mind about travelling.

My flight is cancelled, can I get my ticket cost reimbursed?

No, travel insurance does not cover flight cancellation by the carrier, including in the event of a strike. Only flight ticket cancellations made by you, as a result of a covered reason, are considered under your travel insurance.

To obtain a refund for a cancelled flight, we suggest you to contact the airline customer service directly.

I have a pre-existing medical condition that prevents me from travelling. Can I cancel and get reimbursed for the cost of my trip?

Reimbursement for cancellation due to a pre-existing medical condition varies according to your country of residence and the status of the medical condition at the time you purchased your travel insurance. Please refer to the policy Terms & Conditions.

Trip Delay

I've missed my flight because of a delay on the local public transport I used to get to the airport. Am I covered by the insurance?

Yes, if you miss your flight due to a delay from a travel carrier (such as a flight, train, or bus) or local public transport, you are eligible for reimbursement for additional transport expenses incurred to either reach your destination or return home.

To view the full list of covered events, please refer to policy Terms & Conditions.

I missed my flight because I did not wake up. Am I covered by the insurance?

No, the insurance does not cover reimbursement if you miss your flight due to a reason that was within your control.

My flight is delayed, am I covered by the insurance?

If your flight is delayed you can get refunded for accommodation, transport and meal expenses while you wait. There is a minimum delay period before you become eligible for reimbursement, please refer to the policy Terms & Conditions for full details.

This cover is complementary to any refund or reimbursement you may get from the airline.

Baggage cover

My baggage got damaged, lost or stolen during the trip: what am I covered for?

If your baggage is lost, damaged, or stolen while you are on your trip, you will be reimbursed for the cost to repair or to replace it. You can view the detailed conditions and exclusions in the policy Terms & Conditions.

My baggage is delayed, what am I covered for?

If your baggage is delayed by the airline, you will get reimbursed for the expenses incurred for the purchasing essential items until baggage arrives. There is a minimum delay period before you become eligible for reimbursement, please refer to the policy Terms & Conditions for full details. This cover is complementary to any refund or reimbursement you may get from the airline.

Emergency Medical cover

Does the insurance cover medical expenses abroad?

The Emergency Medical coverage allows you to:

- Be reimbursed for the unforeseen emergency medical expenses that you may incur during your trip abroad, such as a visit to a local doctor for a minor health issue (gastroenteritis, sore throat...), medical tests and/or medication prescribed by a local doctor (blood tests, radiology exams...), emergency dental expenses, for example, to treat a severe toothache.
- Benefit from the payment of hospital expenses, if you need to be admitted to a hospital as an inpatient following an accident or serious health problem (hospitalisation costs, surgery, examinations...).
- Benefit from the payment of the medically necessary transport to the nearest hospital or appropriate medical facility, as well as medical repatriation to your home following a covered illness or injury.

Can I request to be repatriated to my country of residence in case of health issues during my trip?

All decisions about your repatriation must be made by medical professionals. If you become seriously ill or injured or develop a medical condition, you or someone on your behalf must contact our Allianz medical assistance service, and we must make all transport arrangements in advance. If we did not authorise nor arrange the transport, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements and will not be responsible for any transport arrangements that we did not authorise or arrange.

Please be aware that:

- A sprain or a cold will not be sufficient to justify medical evacuation or repatriation.
- Transport will only be possible if your condition is stable and/or if you are medically able to be transported.

How do I contact the medical assistance service?

The medical assistance service is available 24/7, +358 9 3158 1199.

You can also contact us at medicalassistance@allianz.com.

Exclusions

Are there any exclusions to my insurance policy?

Yes, there are exclusions in travel insurance policies. These are specific situations or circumstances where the insurance cover does not apply. Some common exclusions may include high-risk activities such as extreme sports, acts of war or terrorism. The list of general exclusions and exclusions specific to each cover are all featured in the policy Terms & Conditions.

FILE A CLAIM

How do I make a claim?

The quickest and easiest way to file a claim is to visit the website at www.allianz-protection.com. To get started, you'll need your email address or policy number, as well as your departure date and policy purchase date.

You can also contact us at claims.awpeurope@allianz.com.

Documentation to support your claim is required before we can review your claim. Once you have submitted your claim, you will receive a confirmation email.

How do I check the status of a claim?

For the quickest service, check the status of your claim online at www.allianz-protection.com.

Why do I need to submit documentation?

Supporting documentation enables us to verify your claim, and it is required in order for us to start the assessment process. The documentation required depends on your claim type and reason. It may include receipts, communications and invoices from your travel suppliers, medical certificates, police reports, photos, etc.

Why was my claim denied?

Some common reasons for claim denials are for example:

- Your claim reason does not meet the requirements stated in the policy
- Your claim reason is listed under "General Exclusions" in the policy

It's important to read the policy Terms & Conditions before you travel or make a claim to understand what is and is not covered.