

## Gyakori kérdések és válaszok az utasbiztosítás koronavírus (COVID-19) érintő feltételeiről 2020. július 20.

A Colonnade Biztosító folyamatosan figyelemmel kíséri a koronavírus-járvánnyal kapcsolatos nemzetközi történéseket, és ügyfelei biztonsága érdekében kiemelten foglalkozik a témában érkező információkérések megválaszolásával. A leggyakrabban ismételt kérdéseket kibővítettük, és az alábbi válaszokat adjuk tájékoztatásként.

Kérdés:	Válasz*:	Vonatkozó termékek:
<p><b>1.</b> Az országos tisztifőorvos járványügyi kockázat alapján piros és sárga kategóriába sorolt országokból történő <b>hazatérés</b>kor felmerülő költségeket fedezi-e a biztosító?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A Magyarország területén történő karaténba kerülés, vagy kimutatott, orvosi dokumentumokkal igazolt Magyarországon szerzett COVID megbetegedés <b>NEM tartozik</b> az ATLASZ utasbiztosítás Biztosítási eseményei közé.</li> <li>➤ Az országok besorolási listájáról információt a Konzuli Szolgálat oldalán itt <a href="https://konzuliszolgalat.kormany.hu/az-orszagos-tisztifoorvos-jarvanyugyi-kockazati-besorolasa-alapjan-az-egy-orszagok-biztonsagi-besorolasa-az-alabbiak-szerint-modosult">találhat: <u>https://konzuliszolgalat.kormany.hu/az-orszagos-tisztifoorvos-jarvanyugyi-kockazati-besorolasa-alapjan-az-egy-orszagok-biztonsagi-besorolasa-az-alabbiak-szerint-modosult</u></a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>2.</b> Érvényes-e az utasbiztosításom az utazásra nem javasolt országok területén?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A Colonnade továbbra is fenntartja azon kitételét, miszerint a biztosítás területi hatálya alá nem vonhatók azok az országok, amelyeket a Magyarország külügyekért felelős minisztériuma utazásra nem javasolt országnak minősít, azaz piros jelzéssel lát el.</li> <li>➤ A sárga jelzésű országokban érvényes az ATLASZ utasbiztosítás, de fokozott elővigyázatosság szükséges a beutazóktól.</li> <li>➤ Erről információt továbbra is a Konzuli Szolgálat weboldalán (<a href="https://konzuliszolgalat.kormany.hu/">https://konzuliszolgalat.kormany.hu/</a>) és a „Konzinfo Utazom” mobilapplikáció felületén található.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>3.</b> Ha az utazás során utazásra nem javasolt országokon és térségeken csak <b>átutazok</b>, ott és abban az időszakban fedez-e a biztosítás?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A piros színnel jelölt, azaz utazásra nem javasolt országokban és térségeken <b>NEM érvényes</b> az utasbiztosítás még akkor sem, ha a Biztosított mindössze átutazás céljából tartózkodik ott.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>

<p><b>4. Az utazás megkezdése után kerül az adott ország piros, vagyis utazásra nem javasolt országok és térségek közé – továbbra is fedez a biztosításom?</b></p>	<p>➤ <b>IGEN</b> – Ha az indulás időpontjában (útlemondás fedezet esetén a kockázatviselés kezdetén, útlemondást nem tartalmazó biztosítás esetén az utazás vagy a kockázatviselés megkezdésének első napján) a célország még nem tartozik a piros, utazásra nem javasolt országok, térségek közé, úgy Biztosítottunk hazaérkezéséig, illetve a Biztosítási kötvényen szereplő időpontig biztosítási védelmet élvez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>5. Ha Magyarország külügyekért felelős minisztériuma utazásra nem javasolt térségnek, országnak minősíti az érintett desztinációt, tarthatok-e igényt a lemondási költségek megtérítésére?</b></p>	<p>➤ <b>NEM</b> térítjük a költségeket, mivel ha Magyarország külügyekért felelős minisztériuma utazásra <b>nem javasolt</b> országnak vagy térségnek minősíti a desztinációt, úgy útlemondás biztosításaink a mindenkor érvényes szerződési feltételek értelmében <b>NEM</b> nyújtanak fedezetet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>6. Ha most foglalok egy nyári utazást útlemondás biztosítással, és az utazás tervezett megkezdése idején lezárják a célországot, igényelhetem-e a biztosítótól az útlemondással járó költségek megtérítését?</b></p>	<p>➤ <b>NEM</b> térítjük a költségeket, mivel ha Magyarország külügyekért felelős minisztériuma utazásra <b>nem javasolt</b> országnak vagy térségnek minősíti a desztinációt, úgy útlemondás biztosításaink a mindenkor érvényes szerződési feltételek értelmében <b>NEM</b> nyújtanak fedezetet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>7. Mi történik akkor, ha a Biztosított a koronavírus terjedése miatti félelemből úgy dönt, lemondja vagy megszakítja utazását?</b></p>	<p>➤ A Colonnade Biztosító ahogy eddig is, továbbra sem fedezi a félelem okán, illetve saját döntésből kifolyólag történő útlemondásokat, utazásmegszakításokat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>8. Igénybe vehető-e az éjjel-nappal hívható ATLASZ Assistance segélyszolgálat piros és sárga besorolású országban?</b></p>	<p>➤ Amennyiben a fenti kérdések alapján a Biztosított rendelkezik érvényes utasbiztosítással az adott országban, úgy a mindenkor érvényes szerződési feltételeknek megfelelően, az ATLASZ Assistance szolgáltatása igénybevehető.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>

<p><b>9.</b> Ha kinttartózkodás során az adott ország lezárja határait, fedezi-e a biztosító az <b>utazásmegszakítás</b>, illetve a korábbi hazautazás többletköltségeit?</p>	<p>➤ Az ilyen rendkívüli helyzet kapcsán felmerülő többletköltségeket <b>NEM téríti</b> a Colonnade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>10.</b> Kiterjed-e az útlemondás biztosításom arra az esetre, ha a koronavírus veszélye miatt <b>nem szeretnék elutazni</b>?</p>	<p>➤ Az útlemondás szolgáltatások fedezetei <b>NEM terjednek</b> ki a koronavírusra hivatkozott útlemondásokra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>11.</b> Mi történik, ha a légitársaság a koronavírusra hivatkozva <b>törli a járatomat</b>?</p>	<p>➤ Az utasbiztosítások és útlemondás biztosítások fedezetei <b>NEM terjednek</b> ki a koronavírusra hivatkozott járatörlésekre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> <li>✓ Expatriate Care: Tartós kiküldöttek egészségbiztosítása</li> </ul>
<p><b>12.</b> A COVID megbetegedés miatti útlemondást fedezi-e a biztosító?</p>	<p>➤ <b>IGEN</b>, fedezzük a mindenkor érvényes feltételfüzetben megjelölt, szükséges orvosi dokumentációk bemutatása függvényében.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>13.</b> Ha utazás közben megfertőződöm a koronavírussal, fizeti-e a biztosító az ezzel kapcsolatban keletkező külföldi <b>orvosi kezelési költségeket és szolgáltatásokat</b>?</p>	<p>➤ <b>IGEN</b>, abban az esetben, ha az utazás (így a biztosító kockázatviselése) már akkor <b>megkezdődik, mielőtt</b> Magyarország külügyekért felelős minisztériuma utazásra <b>nem javasolt</b> országnak vagy térségnek minősítené a desztinációt. Erről információt a Konzuli Szolgálat weboldalán (<a href="https://konzuliszolgalat.kormany.hu/">https://konzuliszolgalat.kormany.hu/</a>) és a „Konzinfo Utazom” mobilapplikáció felületén talál.</p> <p>➤ Amennyiben Magyarország külügyekért felelős minisztériuma <b>az utazás megkezdése előtt utazásra nem javasolt</b> országnak vagy térségnek minősíti a desztinációt, úgy utasbiztosításaink a mindenkor érvényes utasbiztosítási szerződési feltételek értelmében <b>NEM</b> nyújtanak fedezetet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> <li>✓ Expatriate Care: Tartós kiküldöttek egészségbiztosítása</li> </ul>

<p><b>14.</b> Orvosi dokumentációval igazolt <b>COVID megbetegedés</b> miatt elrendelt <b>karantén</b> költségeit fizeti a biztosító?</p>	<p>➤ Megbetegedés miatti karanténba kerülés során utasbiztosításaink a mindenkor érvényes utasbiztosítási szerződési feltételek szerint nyújtanak fedezetet – pl.: többlet útiköltségek, kórházi napi térítés, asszisztencia szolgálatunk segítségével.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>15.</b> Ha elutazom, és <b>karanténba kerülök</b>, meddig érvényes az utasbiztosításom?</p>	<p>➤ Amennyiben karanténba kerül és a karantén időtartama alatt az utasbiztosításának kockázatviselési időtartama lejár, a Colonnade <b>egyedi elbírálás</b> alapján lehetőséget nyújt utasbiztosításának meghosszabbítására.</p> <p>➤ Ilyen esetben kérjük <b>vegye fel a kapcsolatot</b> és <b>jelezzze igényét</b> az ATLASZ Assistance segélyszolgálat elérhetőségein:  <b>Tel.: +36-1/460-1500</b>  <b>E-mail: <a href="mailto:assistance@colonnade.hu">assistance@colonnade.hu</a></b></p> <p>➤ BTA/TRUCK/WTC biztosítások esetében amennyiben a karanténba kerülésből adódóan az egyszeri kinntartózkodás időtartama <b>meghaladná a 180 napot</b>, úgy kérjük, <b>jelezz</b> felénk az alábbi elérhetőségen:  <b>E-mail: <a href="mailto:csoportos@colonnade.hu">csoportos@colonnade.hu</a></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>16.</b> Ha külföldön <b>karanténba kerülök</b>, számíthatok-e a tovább-, illetve hazautazásomat érintő járatom átfoglalásából/törléséből eredő költségek megtérítésére?</p>	<p>➤ A karanténba helyezés <b>önmagában nem minősül biztosítási eseménynek</b>. A járatok átfoglalásából/törléséből adódó többletköltségeket a biztosító <b>csak abban az esetben</b> téríti meg, ha a szerződési feltételekben meghatározott szolgáltatások alapján (pl.: koronavírus általi megbetegedés) a biztosított jogosult arra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> <li>✓ Expatriate Care: Tartós kiküldöttek egészségbiztosítása</li> </ul>
<p><b>17.</b> Ha külföldön <b>karanténba kerülök</b>, fizeti-e számomra a biztosító a szállás és étkezés, illetve az előre befizetett, de igénybe nem vett szolgáltatások, az átfoglalt járatom törlésének költségeit?</p>	<p>➤ A karanténba helyezés <b>önmagában nem minősül biztosítási eseménynek</b>, így az ebből adódó többletköltségeket a biztosító <b>csak abban az esetben</b> téríti, ha a szerződési feltételekben meghatározott szolgáltatások alapján (pl.: koronavírus általi megbetegedés) a biztosított jogosult arra, és azokat a helyi hatóságok a biztosítottra terhelik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> <li>✓ Expatriate Care: Tartós kiküldöttek egészségbiztosítása</li> </ul>

<p><b>18.</b> Ha elállok az utazási szerződéstől, visszamondhatom-e az utasbiztosításomat, és <b>visszakapom-e az árát?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>IGEN</b>, az utasbiztosítási termék a kockázatviselés megkezdéséig törölhető, ebben az esetben a biztosításkötési díj egészét visszatérítjük.</li> <li>➤ <b>Útlemondási fedezetet</b> tartalmazó biztosítási termék díját, <b>csak abban az esetben térítjük vissza</b>, ha a kockázatviselés közben a desztinációt a külügy az utazásra nem javasolt térségek vagy országok közé sorolja, erről információt továbbra is a Konzuli Szolgálat weboldalán (<a href="https://konzuliszolgalat.kormany.hu/">https://konzuliszolgalat.kormany.hu/</a>) és a „Konzinfo Utazom” mobilapplikáció felületén talál.</li> <li>➤ A <b>keretnapos</b> utasbiztosítási termék esetén a meghiúsult utazás <b>nem minősül utasnap felhasználásnak</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> </ul>
<p><b>19.</b> Fizeti-e a biztosító a koronavírus következtében <b>elhunyt</b> biztosított <b>hazaszállítási költségeit?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>IGEN</b>, abban az esetben, ha az utazás (így a biztosító kockázatviselése) már akkor <b>megkezdődik, mielőtt</b> Magyarország külügyekért felelős minisztériuma utazásra <b>nem javasolt</b> országnak vagy térségnek minősítené a desztinációt.</li> <li>➤ Erről információt a Konzuli Szolgálat weboldalán (<a href="https://konzuliszolgalat.kormany.hu/">https://konzuliszolgalat.kormany.hu/</a>) és a „Konzinfo Utazom” mobilapplikáció felületén talál.</li> <li>➤ Amennyiben Magyarország külügyekért felelős minisztériuma <b>az utazás megkezdése előtt, utazásra nem javasolt</b> országnak vagy térségnek minősíti a desztinációt, úgy utasbiztosításaink a mindenkor érvényes utasbiztosítási szerződési feltételek értelmében <b>NEM</b> nyújtanak fedezetet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egyéni utasbiztosítások</li> <li>✓ BTA: Csoportos keretnapos üzleti utasbiztosítás</li> <li>✓ TRUCK: Utasbiztosítási bérlet fuvarozók részére</li> <li>✓ WBC: Nemzetközi utasbiztosítási bérlet</li> <li>✓ Expatriate Care: Tartós kiküldöttek egészségbiztosítása</li> </ul>

\*Az itt megjelölt információk általános érvényűek, minden egyedi káresemény elbírálása során a szerződéskötéskor érvényben lévő szerződési feltételek és kárrendezőink döntése az irányadó.

#### TIPPEK, TANÁCSOK:

1. Kövesse a Konzuli Szolgálat weboldalát!
2. Utazás előtt regisztráljon a Konzuli Szolgálat weboldalán!
3. Tartsa be az alapvető higiéniai utasításokat!
4. Ha utazását a koronavírus járványra hivatkozva mondja le, javasoljuk, hogy keresse fel azokat a szolgáltatókat (légitársaság, utazási iroda, szálláshely, stb.), amelyeknél utazását szervezte.

#### HASZNOS LINKEK:

- ATLASZ termékcsalád utasbiztosítási feltételek és ügyféltájékoztatók:

<https://colonnade.hu/ugyintezes/letolthetodokumentumok/>

- Konzuli Szolgálat:

<https://konzuliszolgalat.kormany.hu/>

- A WHO ajánlásai a kialakult helyzetre vonatkozóan:

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>