

Velkommen til Allianz reiseforsikrings Spørsmål og svar!

Her gir vi deg viktig informasjon om reiseforsikring. Nedenfor finner du svar på ofte stilte spørsmål, fra fordelene med reiseforsikring til kravprosessen.

GENERELLE SPØRSMÅL

Hvorfor trenger jeg reiseforsikring?

Reiseforsikring er til for å beskytte deg mot visse økonomiske risikoer og tap som kan oppstå under reisen. Total reiseforsikring kan gi deg viktig hjelp i en medisinsk nødsituasjon og erstatte tap eller skade på bagasjen din.

Ekstra reiseforsikring er ment å supplere eventuell husstandsreiseforsikring du allerede har. Ekstra reiseforsikring kan refundere egenandeler på din husforsikring som gjelder for hendelser under reisen. Både Total og Ekstra reiseforsikring refunderer også tap som følge av dekningsberettiget avbrudd i reisen, forsinkelse på reisen, forsinket bagasje, tap av reisedokumenter eller penger, og kan også hjelpe i andre situasjoner (som listet i vilkårene).

Hvem kan kjøpe denne forsikringen?

Denne reiseforsikringen er laget for deg som enkeltperson som bestiller reise via Nazars nettside til et av Nazars reisemål (med unntak av destinasjoner som er ekskludert i forsikringsvilkårene), og som ønsker beskyttelse mot uforutsette hendelser utenfor din kontroll, som kan oppstå under reisen.

For å være kvalifisert for forsikringen må du være bosatt i Norge.

Denne forsikringen er ikke egnet for deg hvis:

- Du deltar i visse ekstremsportsaktiviteter eller sportskonkurranser under reisen. Merk at bare sportsforsikringen dekker under skikjøring
- Du ønsker å dekke flere reiser i løpet av året
- Reisen din har allerede startet
- Reisen din finner sted i et land som ikke er omfattet av forsikringspolisen
- Du har allerede en annen forsikring som gir samme dekning.

I tillegg den Ekstra reiseforsikring er ikke egnet for deg hvis du ikke har en husstandsreiseforsikring som gir omfattende medisinsk dekning og bagasjedekning.

Hva dekker reiseforsikringen?

Avhengig av hvilken reiseforsikring du kjøper, kan forsikringen din gi dekning for en rekke situasjoner som kan oppstå under reisen. Disse fordelene kan inkludere:

- Avbrytelse av reise
- Forsinket bagasje
- Reiseforsinkelse

Merk: Ikke alle poliser inkluderer alle fordelene som er oppført her. Se de tilhørende vilkårene og betingelsene.

Hvem dekkes av reiseforsikringen min?

Reiseforsikringen dekker kun personer som er angitt som forsikret på Nazar Booking-bekreftelsen.

Familiemedlemmer og/eller reisefølge dekkes ikke med mindre de er angitt som forsikret på Nazar Booking-bekreftelsen.

Hvordan kan jeg kjøpe reiseforsikringen?

Reiseforsikring tilbys som et alternativ ved kjøp av reisearrangementer. Alt du trenger å gjøre er å bekrefte opplysningene om personene du vil forsikre og legge dem til i handlekurven. Dekningen starter så snart kjøpet er foretatt. Du kan legge til den total reiseforsikring eller den ekstra reiseforsikringen i bestillingen frem til dagen før avreise.

Hvordan kan jeg kansellere reiseforsikringen min?

Du kan sende en forespørsel om kansellering av polisen til Nazar ved å ringe +47 955 115 51. Du vil få refusjon hvis du avbestiller innen avbestillingsperioden som er angitt i vilkårene, forutsatt at det ikke er fremsatt krav og at reisen ikke har startet.

Hvor finner jeg polisenummeret mitt?

Forsikringsnummeret er det samme som ditt Nazar-bestillingsbekreftelsesnummer, som du mottar etter at du har bestilt reisen og kjøpt forsikringen.

Hvordan vet jeg hva dekningsgrensene mine er?

Se dekningsoversikten i vilkårene for reiseforsikringen, som du finner en lenke til i bekreftelses-e-posten. Du finner alle detaljer om polisen din, inkludert ytelser, dekningsgrenser, dekningsberettigede årsaker og unntak.

SPESIELLE SPØRSMÅL OM DEKNINGER

REISEFORSINKELSE (når den ekstra forsikringen er kjøpt)

Jeg gikk glipp av flyet på grunn av en forsinkelse på den lokale offentlige transporten jeg brukte for å komme meg til flyplassen. Er jeg dekket av forsikringen?

Ja, hvis du går glipp av flyet på grunn av en forsinkelse fra et reiseselskap (f.eks. fly, tog eller buss) eller lokal offentlig transport, har du rett til refusjon for ekstra transportutgifter som påløper enten for å nå destinasjonen eller reise hjem.

Du finner en fullstendig liste over dekningsberettigede hendelser i vilkårene for polisen.

Jeg mistet flyet fordi jeg ikke våknet. Er jeg dekket av forsikringen?

Nei, forsikringen dekker ikke refusjon hvis du mistet flyet på grunn av en årsak som du selv har kontroll over.

Flyet mitt er forsinket, er jeg dekket av forsikringen?

Hvis flyet ditt er forsinket, kan du få refundert utgifter til overnatting, transport og måltider mens du venter.

Det er en minimum forsinkelsesperiode før du blir berettiget til refusjon. Du finner mer informasjon i vilkårene for polisen.

Denne dekningen kommer i tillegg til eventuell refusjon eller godtgjørelse du måtte få fra flyselskapet.

BAGASJEDEKNING (når den total eller ekstra forsikringen er kjøpt)

Bagasjen min ble skadet, mistet eller stjålet under reisen. Hva dekkes?

Ekstra reiseforsikring:

Dersom bagasjen din blir tapt, skadet eller stjålet under reisen, gir forsikringen tilleggsdekning utover din hovedreise- og husstandsforsikring. Du er dekket for egenandelen på kravet ditt under din husstandsreiseforsikring, eller for mindre krav opptil 1 500 NOK. Du kan se de detaljerte vilkårene og unntakene i polisens vilkår og betingelser.

Total reiseforsikring:

Hvis bagasjen din blir mistet, skadet eller stjålet mens du er på reise, får du dekket kostnadene for reparasjon eller erstatning basert på bagasjens nåværende verdi. Det er en samlet grense på 5 750 NOK for alle verdisaker. Den totale grensen for bagasje er 11 500 NOK. Du kan se de detaljerte vilkårene, unntakene og begrensningene i forsikringsvilkårene.

Bagasjen min er forsinket. Hva dekkes?

Hvis bagasjen din er forsinket av flyselskapet, vil du få refundert utgiftene du har pådratt deg for å kjøpe nødvendige artikler frem til bagasjen ankommer. Det er en minimum forsinkelsesperiode før du blir berettiget til refusjon. Du finner mer informasjon i vilkårene for polisen.

Denne dekningen kommer i tillegg til eventuell refusjon eller godtgjørelse du måtte få fra flyselskapet.

AKUTT MEDISINSK DEKNING (når den total eller ekstra forsikringen er kjøpt)

Dekker forsikringen medisinske utgifter i utlandet?

Ekstra reiseforsikring:

Du bør først forsøke å kreve disse kostnadene dekket gjennom husstandens reiseforsikring. Allianz Ekstra reiseforsikring gir ikke assistanse under reisen og vil ikke dekke noen kostnader som kan dekkes av husstandens reiseforsikring.

Allianz Ekstra reiseforsikring gir minimumsdekning for visse mindre akutte medisinske og tannlegeutgifter som ikke kan kreves dekket i henhold til din husstandsreiseforsikring eller for refusjon av egenandelen du er ansvarlig for etter et krav du gjør i henhold til din husstandsreiseforsikring.

Total reiseforsikring:

Med akuttmedisinsk dekning kan du:

- Få refundert uforutsette akuttmedisinske utgifter som du måtte pådra deg under utenlandsreisen, for eksempel besøk hos lokal lege for mindre helseproblemer (magesyke, ondt i halsen osv.), medisinske undersøkelser og/eller medisiner foreskrevet av lokal lege (blodprøver, røntgenundersøkelser osv.), akutt tannlegeutgifter, for eksempel for behandling av alvorlig tannpine.
 - Få dekket sykehusutgifter hvis du må legges inn på sykehus etter en ulykke eller et alvorlig helseproblem (sykehusutgifter, operasjon, undersøkelser osv.).
 - Få dekket medisinsk nødvendig transport til nærmeste sykehus eller egnet medisinsk institusjon, samt medisinsk hjemtransport til ditt hjem etter en sykdom eller skade som dekkes av forsikringen.
- Hvis du blir innlagt på sykehus, må du eller noen på dine vegne kontakte vår utpekte medisinske assistansetjeneste.

Kan jeg be om å bli sendt hjem til hjemlandet mitt hvis jeg får helseproblemer under reisen?

Ekstra reiseforsikring:

Allianz Ekstra reiseforsikring yter ikke denne assistansen under reisen. Du bør se i husstandens reiseforsikringspolise for detaljer om denne dekningen.

Total reiseforsikring:

Alle beslutninger om hjemtransport må tas av medisinsk fagpersonell. Hvis du blir alvorlig syk eller skadet eller utvikler en medisinsk tilstand, må du eller noen på dine vegne kontakte vår utpekte medisinske assistansetjeneste, og vi må ordne all transport på forhånd. Hvis vi ikke har godkjent eller ordnet transporten, betaler vi kun opp til det vi ville ha betalt hvis vi hadde ordnet transporten, og vi er ikke ansvarlige for transportordninger som vi ikke har godkjent eller ordnet.

Vær oppmerksom på at:

- En forstuing eller forkjølelse er ikke tilstrekkelig grunn til medisinsk evakuering eller hjemtransport.
- Transport er kun mulig hvis tilstanden din er stabil og/eller hvis du er medisinsk i stand til å bli transportert.

Hvordan kontakter jeg den medisinske hjelpetjenesten?

Ekstra reiseforsikring:

Denne tjenesten er ikke inkludert i Allianz Ekstra reiseforsikring. Du bør se i husstandens reiseforsikringspolise for kontaktopplysninger og mer informasjon om denne dekningen.

Total reiseforsikring:

Vår medisinske assistansetjeneste er alltid tilgjengelig. Du kan be om assistanse ved å besøke:

<https://ctc.sos.eu/?countryCode=NO&insuranceCode=CP359> eller ringe: +45 3848 8466.

Du kan også kontakte oss via e-post: sos@sos.dk

Hvordan får jeg erstatningsferie for sykdom som oppstår mens jeg er på reisen?

Denne dekningen gjelder kun dersom du blir innlagt på sykehus eller ikke kan forlate rum under reisen på anbefaling fra lege i mer enn halvparten av reisens varighet. Se vilkår og betingelser for polisen.

UNNTAK

Er det noen unntak fra forsikringen min?

Ja, det finnes unntak i reiseforsikringspoliser. Dette er spesifikke situasjoner eller omstendigheter der forsikringsdekningen ikke gjelder. Noen vanlige unntak kan omfatte høyrisikoaktiviteter som ekstremsport, krigshandlinger eller terrorisme. Listen over generelle unntak og unntak som er spesifikke for hver dekning, finnes i polisens vilkår og betingelser.

MELDE KRAV

Hvordan melder jeg et krav?

Den raskeste og enkleste måten å sende inn et krav på, er å besøke nettstedet <https://claims.sos.eu/>. For å komme i gang trenger du e-postadresse eller forsikringsnummer, bankopplysninger samt avreisedato og kjøpsdato for forsikringen.

Du kan også kontakte oss på e-post: claims@sos.dk eller på telefon: +45 3848 8474.

Dokumentasjon som støtter kravet ditt er nødvendig før vi kan gjennomgå kravet ditt. Når du har sendt inn kravet, vil du motta en bekreftelse på e-post.

Hvordan sjekker jeg status på et krav?

For å sjekke status på kravet ditt, kontakt SOS på e-post: claims@SOS.dk eller på telefon: +45 3848 8474.

Hvor finner jeg polisenummeret mitt?

Forsikringsnummeret er det samme som ditt Nazar-bestillingsbekreftelsesnummer, som du mottar etter at du har bestilt reisen og kjøpt forsikringen.

Hvorfor må jeg sende inn dokumentasjon?

Støttende dokumentasjon gjør det mulig for oss å verifisere kravet ditt, og er nødvendig for at vi skal kunne starte vurderingsprosessen. Nødvendig dokumentasjon avhenger av kravtype og årsak. Det kan omfatte kvitteringer, kommunikasjon og fakturaer fra dine reiseleverandører, legeerklæringer, politirapporter, bilder osv.

Hvorfor ble kravet mitt avvist?

Noen vanlige årsaker til avslag på krav er for eksempel:

- Årsaken til kravet ditt oppfyller ikke kravene som er angitt i polisen
- Årsaken til kravet ditt er oppført under "Generelle unntak" i polisen

Det er viktig å lese vilkårene for polisen før du reiser eller fremmer et krav for å forstå hva som dekkes og ikke dekkes.