



## FAQ'S. CATALOGO AXA PARTNERS – COVID' 19

18 de junio de 2020

- **¿Estas nuevas garantías se aplican solo sobre seguros nuevos o estas garantías se añaden a los seguros ya emitidos?**

Con efecto 03 de junio de 2020, AXA Partners comunica un cambio de escenario. En la nueva etapa, el COVID'19 pasa a tratarse como una enfermedad grave por lo que se aplicará a cualquier solicitud de prestación que se produzca posterior a esa fecha, independientemente de la fecha de contratación del seguro.

- **Los viajes que tenemos vivos con seguro ya realizado, ¿se acogen a estas condiciones?**

Sí, cualquier solicitud de prestación derivado del COVID'19 que se produzca posterior a esa fecha, tendrá el tratamiento de enfermedad grave y será de aplicación en el nuevo escenario, independientemente de la fecha de contratación del seguro.

- **El Express Plus, seguro con la garantía de Anulación y causa de Libre Desistimiento por causa de Fuerza Mayor del viajero, ¿tiene franquicia?**

Sí, tiene una franquicia del 10% del importe del viaje

## GARANTÍAS DE CANCELACIÓN COVID'19. ANTES DE LA SALIDA

- **¿Qué pasa si un cliente contrata el viaje y al final no se puede viajar porque hay un rebrote del coronavirus, antes del inicio del viaje?**

El hecho de que haya un rebrote no está cubierto. Se cubrirá el Positivo de COVID'19 del asegurado más familiares y/o acompañantes, según garantías de póliza contratada.

- **Si das positivo en el covid19 antes del viaje ¿cubre a un acompañante, cubre a los hijos y de que edades?**

El positivo de COVID'19 pasa a tener tratamiento de enfermedad grave y como tal se cubrirá un acompañante, según garantías de póliza contratada. Si hay un positivo de COVID'19 en la unidad familiar (al igual que en cualquier enfermedad grave) los menores de edad quedan cubiertos según se refleja en póliza, según garantías de póliza contratada.

- **Los clientes contratan un viaje y, x días antes de la salida, se hacen la prueba del COVID que da positivo, de manera que cancelan el viaje porque no les van a dejar entrar en el país / porque médicamente no pueden viajar. ¿Quedan cubiertos los gastos de cancelación del viaje?**

Sí, el positivo de COVID'19 pasa a tener tratamiento de enfermedad Grave, según garantías de póliza contratada.



- **Los clientes contratan un viaje y en el aeropuerto, antes de embarcar, la aerolínea les hace el test-COVID y dan positivo, de manera que no llegan a subir al avión. ¿Queda cubierta la cancelación del viaje?**

Los asegurados inician viaje en aeropuerto o ciudad de domicilio.

Sí, el positivo de COVID'19 pasa a tener tratamiento de enfermedad Grave y cobertura según garantías de póliza contratada.

#### ASISTENCIA COVID'19 EN VIAJE

- **Los clientes contratan un viaje y en el aeropuerto, antes de embarcar, la aerolínea les hace el test-COVID y dan positivo, de manera que no llegan a subir al avión. ¿Queda cubierta la cancelación del viaje?**

Los asegurados inician viaje, salen de sus domicilios y hacen noche cerca del aeropuerto y al día siguiente no les dejan embarcar en el vuelo internacional. Sería de aplicación las garantías sanitarias, transporte o repatriación sanitaria y si la autoridad sanitaria aplica cuarentena médica, los gastos de prolongación de estancia del asegurado en un hotel, si no pueden volver a su domicilio, y la garantía de Vacaciones no disfrutadas. Según garantías de póliza contratada.

- **Los clientes contratan un viaje y se produce la Imposibilidad de viajar por establecimiento de cuarentena en el país de destino ¿tiene cobertura en las pólizas?**

No, los requisitos dictados por los Estados para poder viajar al País, no quedan cubiertos por las pólizas.

- **¿La aplicación de Cuarentena al regreso al país de origen tiene cobertura en las pólizas?**

No, las coberturas de los seguros de viaje finalizan al terminar el viaje.

- **La no aceptación a bordo de un vuelo por Covid19, durante los vuelos intermedios. ¿Quedan cubiertos en las pólizas?**

Sí, sería de aplicación las garantías sanitarias, transporte o repatriación sanitaria y si la autoridad sanitaria aplica cuarentena médica, los gastos de prolongación de estancia del asegurado en un hotel y la garantía de Vacaciones no disfrutadas. Según garantías de póliza contratada.



Si el asegurado no es positivo COVID'19, podríamos encontrarnos también ante una denegación de embarque y cabría la posibilidad de que entren en juego las Garantías Incumplimientos de Cias. Transportistas. Según garantías de póliza contratada.

- **Quedan cubiertas las pérdidas de visitas por cierre debido al COVID'19**

Si la pérdida de la visita es por “cierre” tal como indica el enunciado al no poderse realizar no estaría cubierto en las pólizas.

En caso de que la pérdida de la visita sea como consecuencia de enfermedad del asegurado (COVID'19), serán de aplicación las garantías sanitarias y de vacaciones no disfrutadas. Según garantías de la póliza contratada.

- **¿Qué pasa si un cliente viaja a un destino donde se requiere test a la llegada y da positivo? Quien cubre los costes de la cuarentena (alojamiento, ...)**

Sí, sería de aplicación las garantías sanitarias, transporte o repatriación sanitaria y si la autoridad sanitaria aplica cuarentena médica, los gastos de prolongación de estancia del asegurado en un hotel y la garantía de Vacaciones no disfrutadas.

- **¿Qué pasa si un cliente viaja a un destino donde se requiere test a la llegada y da positivo? Quien cubre los costes los servicios terrestres no disfrutados**

Será de aplicación las vacaciones no disfrutadas desde el momento en que se produce el positivo y por ello el aislamiento inmediato del asegurado. Según garantías de la póliza contratada.

- **En caso de dar positivo en el COVID'19, durante el viaje, ¿la cobertura de prolongación de estancia del asegurado en hotel y las garantías de alojamiento que ocasiona la extensión del viaje por cuarentena son complementarias?**

Las dos garantías pueden actuar. La primera hasta los 10 días de cobertura y la segunda posteriormente, Según garantías de la póliza contratada.

- **¿Qué pasa si un grupo viaja a un destino donde se requiere test a la llegada y uno de ellos da positivo y ponen en cuarentena a todo el grupo? ¿Quién cubre los costes?**

Si la autoridad sanitaria aplica cuarentena médica, será de aplicación, los gastos de prolongación de estancia de los asegurados en un hotel y la garantía de Vacaciones no disfrutadas. En el caso que se produjera una necesidad de extensión de viajes también quedaría cubierta. Según garantías de la póliza contratada.



- **¿Qué pasa si un grupo viaja a un destino donde se requiere test a la llegada y uno de ellos da positivo y ponen en cuarentena a todo el grupo y se pierde el vuelo de vuelta? ¿Quién cubre los costes?**

Si la autoridad sanitaria aplica cuarentena médica y se pierde el vuelo de vuelta, quedará cubierta la repatriación sanitaria de los asegurados la cual se realizará bajo la supervisión del equipo médico que les haya atendido y de acuerdo con el equipo médico de AXA. En los casos de positivo de COVID'19 además deberán ser supervisadas y autorizadas por las autoridades sanitarias competentes de cada país. Según garantías de póliza contratada.

- **Si la cuarentena es en hospital ¿abonaría los gastos hospitalarios alguna póliza? ¿hasta qué límite?**

Viajero afectado por el COVID'19: tendrá la cobertura de garantías sanitarias, de gastos de curación y las coberturas que se deriven de ella, según garantías de póliza contratada.

- **Si el cliente enferma de COVID'19 en destino ¿se trataría como cualquier otra enfermedad a nivel de coberturas o habría alguna exclusión?**

El tratamiento sería como una enfermedad grave. Según garantías de la póliza contratada.

- **¿Existe alguna póliza que cubra los gastos de cancelación de proveedores en caso de que el MAEC aconseje no viajar, pero se sigan ofertando servicios en destino y los proveedores de los mismos no reembolsen todo o parte del importe abonado?**

EL EXPRES PLUS, con la garantía de cancelación y causa de libre desistimiento por Fuerza Mayor del Viajero, cubre los gastos, siempre que la decisión sea del Viajero.

- **¿Existe alguna póliza en el catálogo que reembolse servicios en destino en caso de que estando el cliente en destino el MAEC aconseje volver a los turistas?**

NO.

- **En el supuesto de que, durante el viaje, una vez levantada las restricciones, se vuelva a declarar el estado de emergencia sanitaria y se cierren las fronteras que obligue al regreso anticipado. ¿Hay cobertura en las pólizas?**

Cuando el viaje se haya iniciado en un periodo de movilidad permitida a un destino donde no esté declarado el estado de emergencia y durante la estancia del asegurado se vuelve a declarar el estado de emergencia sanitaria y se cierren las fronteras, la póliza cubrirá el coste de su regreso anticipado. Según garantías de la póliza contratada.

- **En caso de cierre de fronteras y/o aeropuertos y el viajero no puede regresar, existe alguna póliza que cubra los gastos de alojamiento hasta poder garantizar el regreso?**



Los viajeros se podrán acogerse a la garantía 6.17 extensión de viaje, gastos de alojamiento por la inmovilización del asegurado debido a la intervención de las Autoridades.

- **¿Si un País solicita un certificado conforme no está infectado por el Coronavirus y el viajero no puede obtenerlo, hay alguna póliza que lo cubra?**

La obligación sanitaria por el COVID'19, vacunas, etc... impuesta por un país para la entrada del viajero es una documentación personal que tiene que disponer el viajero. Las consecuencias de que la entrada le sea denegada no están cubiertas en las pólizas.

**Importante, a tener en cuenta:**

Las Garantías COVID'19 serán de aplicación siempre y cuando no se incumpla ningún tipo de restricción oficial (desplazamientos que puedan darse saltándose las restricciones de cierre de fronteras por Ocio).

AXA Partners

**18 de junio de 2020**