

#### Ε. Τι είναι το ασφαλιστήριο ταξιδιού;

Ένα ασφαλιστήριο ταξιδιού παρέχει οικονομική προστασία και ιατρική βοήθεια για απροσδόκητες καταστάσεις που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει κάλυψη για ακυρώσεις ταξιδιού, ιατρικά επείγοντα περιστατικά, προσωπικά ατυχήματα, απώλεια αποσκευών, καθυστερήσεις ταξιδιού και προσωπική ευθύνη. Οι συγκεκριμένοι όροι, προϋποθέσεις και εξαιρέσεις αναφέρονται λεπτομερώς στα έγγραφα του ασφαλιστηρίου.

#### Ε. Ποιος καλύπτεται;

Οποιοδήποτε πρόσωπο που κατέχει προσωπική ή Εταιρική (Επιχειρηματική) Κάρτα, του οποίου το πλήρες ταξίδι πρέπει να είναι προπληρωμένο, είτε εξ ολοκλήρου είτε άνω του 50% (πενήντα τοις εκατό), με έναν τύπο ασφαλισμένης κάρτας όπως ορίζεται στην ασφαλιστική σύμβαση. Η κάλυψη επεκτείνεται ώστε να περιλαμβάνει ταξίδια από τη σύζυγο ή/και τον αρραβωνιαστικό/αρραβωνιαστικιά ή/και την Άμεση Οικογένεια του κατόχου της κάρτας που ταξιδεύει χωρίς τον κάτοχο της κάρτας για ταξίδι που δεν θα υπερβαίνει συνολικά τις 14 (δεκατέσσερις) ημέρες το χρόνο. Η κάλυψη εξαιρεί τα παιδιά κάτω των 16 (δεκαέξι) ετών εάν ταξιδεύουν ασυνόδευτα.

#### Ε. Ποιοί ταξινομούνται ως Άμεση Οικογένεια σε αυτό το ασφαλιστήριο;

Οι συγγενείς του Ασφαλισμένου Προσώπου (νοουμένου ότι όλα τα μέλη αυτής της Άμεσης Οικογένειας έχουν την ίδια Χώρα Κατοικίας με το Ασφαλισμένο Πρόσωπο), δηλαδή σύζυγος (γυναίκα ή άνδρας), οικονομικά εξαρτώμενα τέκνα ηλικίας 18 (δεκαοκτώ) ετών και κάτω (περιλαμβανομένων νόμιμα υιοθετημένων τέκνων ή θετών τέκνων) και ηλικίας 23 (είκοσι τριών) ετών και κάτω (νοουμένου ότι αυτά τα τέκνα είναι άγαμα και φοιτούν υπό όρους πλήρους εκπαίδευσης), γονείς, θετοί γονείς, πεθερός/πεθερά, παππούδες και γιαγιάδες, εγγόνια, αδελφοί, αδελφές, υιοί, θυγατέρες, γαμβρός, νύμφη, και/ή αρραβωνιαστικός/αρραβωνιαστικιά νοουμένου ότι αυτός ο αρραβώνας μπορεί να αποδειχθεί μέσω δημοσίευσης στον τοπικό τύπο και/ή σε μέσα ενημέρωσης, ή από την εκκλησία ή τοπική ή άλλη αρμόδια δημόσια αρχή. Ο/η σύζυγος περιλαμβάνει συμβίο ή συμβία που συζεί στην ίδια διεύθυνση για συνεχή περίοδο τουλάχιστον ενός έτους πριν από το ταξίδι.

## Ε. Πώς μπορώ να υποβάλω απαίτηση; Πού μπορώ να βρω έντυπα απαιτήσεων;

Μπορείτε να υποβάλετε απαίτηση:

- Μέσω της σελίδας απαιτήσεων στον ιστότοπο της Τράπεζας Κύπρου.
- Με αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος στο Τμήμα Απαιτήσεων στη διεύθυνση [starrclaims@healthwatch.gr](mailto:starrclaims@healthwatch.gr).
- Με επικοινωνία με το τηλεφωνικό κέντρο Health Watch.

Τα έντυπα απαιτήσεων είναι διαθέσιμα στον ιστότοπο της Τράπεζας Κύπρου, όπου μπορείτε να τα κατεβάσετε και να ακολουθήσετε τις οδηγίες.

## Ε. Ποια έγγραφα χρειάζομαι για να υποστηρίξω την απαίτησή μου;

Τα απαιτούμενα έγγραφα ποικίλλουν ανάλογα με τον τύπο της απαίτησης, αλλά προσδιορίζονται στο έντυπο απαιτήσεων. Όλες οι απαιτήσεις πρέπει να υποστηρίζονται με έντυπα Απαίτησης, Συναίνεσης/Δήλωσης, αντίγραφα αεροπορικών εισιτηρίων μετ' επιστροφής, τα τέσσερα τελευταία ψηφία της κάρτας σας.

Τα τυπικά έγγραφα περιλαμβάνουν:

- Για Ματαίωση / Διακοπή Ταξιδιού: το λόγο Ματαίωσης ή Διακοπής. Τιμολόγια ακύρωσης και αναφορές αποζημίωσης από τον ταξιδιωτικό πράκτορα ή την αεροπορική εταιρεία. Αν δεν είναι διαθέσιμα, να προσκομίσετε ένα έγγραφο μη εμφάνισης.
- Για Καθυστέρηση Ταξιδιού / Απολεσθείσα Αναχώρηση: Πρωτότυπα και νέα εισιτήρια, επιβεβαιώσεις αεροπορικών εταιρειών για καθυστερήσεις, επιστροφές χρημάτων και αποδείξεις για το κόστος νέου εισιτηρίου.
- Για Καθυστέρηση / Απώλεια / Ζημιά των Αποσκευών: Λεπτομέρειες του εισιτηρίου, επιβεβαίωση αεροπορικής εταιρείας για καθυστέρηση ή απώλεια, επιστροφές χρημάτων και αναφορά παρατυπίας ιδιοκτησίας. Για περιπτώσεις κλοπών απαιτείται αστυνομική έκθεση.
- Για Ιατρικά Έξοδα: Ιατρική έκθεση, έντυπο Αποθεραπείας, συνταγή, αποδείξεις για πραγματοποιηθείσες δαπάνες.

#### E. Αφού υποβάλω την απαίτησή μου, πόσος καιρός θα χρειαστεί για να διεκπεραιωθεί;

- Το Ασφαλισμένο μέλος έχει 25 ημέρες από την ημερομηνία του περιστατικού να υποβάλει την απαίτηση.
- Όταν γνωστοποιηθεί και καταχωρηθεί η απαίτηση, το Ασφαλισμένο μέλος έχει προθεσμία 3 μηνών από την ημερομηνία καταχώρησης να υποβάλει όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά προς υποστήριξη της απαίτησής του.
- Όταν η Healthwatch παραλάβει το τελευταίο έγγραφο που εκκρεμεί, η απαίτηση θα διεκπεραιωθεί και εντός 5 εργάσιμων ημερών θα σταλεί στο Ασφαλισμένο μέλος απόφαση για την κάλυψη.
- Όταν επιβεβαιωθεί η κάλυψη και το Ασφαλισμένο μέλος αποδεχθεί το ποσό του διακανονισμού, ο διακανονισμός θα διεκπεραιωθεί εντός 5 εργάσιμων ημερών.

#### E. Πώς θα λάβω τιμολόγια ακύρωσης και αναφορές αποζημίωσης;

Αυτά θα παρέχονται από τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ή την αεροπορική εταιρεία κ.λπ., κατά τη στιγμή της κράτησης του ταξιδιού και στη συνέχεια κατά τη στιγμή της ακύρωσης, αυτά είναι υποχρεωτικά για την απαίτησή σας, επομένως παρακαλούμε να τα εξασφαλίσετε το συντομότερο δυνατό. Εάν δεν μπορείτε να τα προσκομίσετε, παρακαλείστε να προσκομίσετε ένα έγγραφο μη εμφάνισης.

#### E. Γιατί χρειάζεστε επιβεβαίωση της ώρας παράδοσης των αποσκευών μου;

Τα περισσότερα ασφαλιστήρια καλύπτουν τα έξοδά σας μόνο εάν οι αποσκευές σας καθυστέρησαν για περίοδο που υπερβαίνει ορισμένες ώρες.

#### E. Γιατί χρειάζομαι αποδείξεις – Τι γίνεται εάν δεν έχω αποδείξεις αγοράς;

Απαιτούνται αποδείξεις για την τεκμηρίωση της απαίτησης, που να αποδεικνύουν τις δαπάνες που πραγματοποιήθηκαν. Εάν δεν είναι διαθέσιμες οι αποδείξεις, θα πρέπει να προσπαθήσετε να προσκομίσετε άλλα αποδεικτικά στοιχεία ή εξηγήσεις για να υποστηρίξετε την απαίτησή σας. Για παράδειγμα, μπορείτε να προσκομίσετε καταστάσεις πιστωτικών καρτών / τραπεζικών λογαριασμών που δείχνουν την αγορά, την ημερομηνία και την αξία της συναλλαγής.

#### E. Τι είναι η απαλλαγή; Πότε πρέπει να την πληρώσω;

Η απαλλαγή είναι το πρώτο ποσό της απαίτησης για το οποίο είστε υπεύθυνοι (μπορεί επίσης να είναι γνωστό και ως αφαιρετέο ποσό) και μπορεί να ισχύει για περισσότερα από ένα μέρη του ασφαλιστηρίου και για περισσότερα από ένα περιστατικά καθώς και ανά πρόσωπο που υποβάλλει απαίτηση δυνάμει της ασφάλισης. Στις περισσότερες υποθέσεις η ισχύουσα απαλλαγή αφαιρείται από οποιαδήποτε πληρωμή που καταβάλλεται προς εσάς.

#### E. Γιατί πρέπει να γνωρίζετε για άλλα ασφαλιστήρια που μπορεί να έχω;

Οι ασφαλιστικές εταιρείες ρωτούν για άλλα ασφαλιστήρια για να συντονίσουν τα ωφελήματα, διασφαλίζοντας ότι θα λάβετε αναλογική αποζημίωση. Οι ασφαλιστές μοιράζονται το κόστος της απαίτησης αν περισσότερα από ένα ασφαλιστήρια καλύπτουν το ίδιο περιστατικό. Αυτό είναι γνωστό ως διπλή ασφάλιση και είναι μια τυπική διαδικασία σε ασφαλιστικές απαιτήσεις.

#### E. Τι είναι η Αναφορά Παρατυπίας Ιδιοκτησίας και γιατί είναι απαραίτητη;

Η Αναφορά Παρατυπίας Ιδιοκτησίας είναι ένα έγγραφο που παρέχεται από την αεροπορική εταιρεία και το οποίο αναφέρει λεπτομερώς οποιαδήποτε ζητήματα που σχετίζονται με τις αποσκευές σας, όπως καθυστέρηση, απώλεια ή ζημιά. Είναι απαραίτητη για τις απαιτήσεις αποσκευών καθώς χρησιμεύει ως επίσημη τεκμηρίωση του περιστατικού.

#### E. Πώς θα γνωρίζω ότι η απαίτησή μου έχει παραληφθεί και διακανονιστεί;

Θα λάβετε μια επιβεβαίωση εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την υποβολή της απαίτησής σας. Ο διακανονισμός θα γίνει μέσω τραπεζικού εμβάσματος στον καθορισμένο λογαριασμό σας, συνήθως εντός 5 εργάσιμων ημερών όπως αναφέρεται παραπάνω.

#### E. Πώς προστατεύονται τα τραπεζικά μου στοιχεία και τα προσωπικά μου δεδομένα;

Ο αριθμός του λογαριασμού σας και ο κωδικός ταξινόμησης αποθηκεύονται σε δύο πεδία που είναι κρυπτογραφημένα με κύρια κλειδιά 128-bit και χρησιμοποιούν τον αλγόριθμο Προηγμένο Πρότυπο Κρυπτογράφησης (Advanced Encryption Standard -AES). Μόλις αποθηκευτούν, αυτά τα δύο πεδία καλύπτονται και μπορούν να ιδωθούν μόνο από επιλεγμένα μέλη της Ομάδας Λογαριασμών των Χειριστών Απαιτήσεων που είναι υπεύθυνα για την καταβολή πληρωμών απαιτήσεων.

Ε. Ποια αποδεικτικά στοιχεία πρέπει να προσκομίσω για να επαληθεύσω την ταυτότητά μου;

Εάν δεν μπορείτε να προσκομίσετε αποδεικτικό στοιχείο ταυτότητας, τότε οι ασφαλιστές θα ζητήσουν να συμπληρώσετε και να υπογράψετε μια δήλωση. Αυτό το έγγραφο μπορείτε να το βρείτε στο έντυπο απαιτήσεων σύμφωνα με την πιο πάνω σχετική ερώτηση.