

Preguntas frecuentes

¿Las garantías de anulación y asistencia en los seguros de Kananga incluyen coberturas relacionadas con el COVID-19?

En las pólizas de seguros de Kananga y en sus coberturas de asistencia, el COVID-19 se tratará como una enfermedad grave aplicándose a cualquier solicitud de prestación de asistencia que se produzca en destino o, en el caso de la cobertura de anulación de viaje, antes de iniciar el mismo.

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 constituye una causa cubierta. Sí, se cubrirá el positivo por COVID-19 del asegurado más familiares y/o acompañantes, según las garantías de la póliza contratada.

Si das positivo por COVID-19 antes del viaje ¿cubre a un acompañante? ¿Cubre a los hijos, de qué edades?

El Asegurado positivo al COVID-19 tendrá cobertura de anulación, así como hasta 3 acompañantes suyos inscritos en la misma reserva y todos los familiares hasta segundo grado de parentesco. Los menores de edad quedan todos cubiertos si, tras aplicar las coberturas anteriores, se quedarían solos en el viaje o acompañados por un solo adulto.

Los clientes contratan un viaje y, x días antes de la salida, se hacen la prueba del COVID-19 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, existe una causa de anulación específica para el positivo de COVID-19 que dará cobertura en ese caso.

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.

GARANTÍAS COVID-19 DURANTE EL VIAJE

¿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, ¿queda cubierta en las pólizas?

Dependiendo de las circunstancias, serían de aplicación las garantías sanitarias, de transporte o repatriación sanitaria y si por prescripción médica aplica cuarentena, los gastos de prolongación de estancia del asegurado en un hotel, una vez finalizado el servicio contratado en el alojamiento. 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 prestar el servicio por el organizador, no estaría cubierto en las pólizas.

Preguntas frecuentes

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

Serían de aplicación las garantías sanitarias, de transporte o repatriación sanitaria y, si por prescripción médica aplica cuarentena, los gastos de prolongación de estancia del asegurado en un hotel, una vez finalizado el servicio contratado en el alojamiento.

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?

Se trata de garantías independientes, la prolongación de estancia se activa o bien cuando el asegurado finaliza su periodo de hospitalización y debe continuar, al estar convaleciente, en el hotel o bien debido a la obligatoriedad, por prescripción médica, de guardar cuarentena en el hotel.

En cuanto a la extensión de viaje obligado se da cuando el asegurado por causas ajenas al organizador del viaje (Ej: cierre de fronteras por la autoridad de gobierno), debe permanecer inmovilizado en el trascurso del viaje.

¿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 del asegurado positivo en COVID-19, la cual se realizará bajo la supervisión del equipo médico que les haya atendido y de acuerdo con el equipo médico de MANA. En los casos de positivo por COVID-19 además deberán ser supervisadas y autorizadas por las autoridades sanitarias competentes de cada país, según garantías de póliza contratada. En ningún caso serán de aplicación tales garantías al resto del grupo si no presenta un diagnóstico positivo por COVID-19.

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

El viajero afectado por 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 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 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 podrán acogerse a la garantía extensión de viaje, gastos de alojamiento por la inmovilización del asegurado debido a la intervención de las Autoridades.

Preguntas frecuentes

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

La obligación para la obtención de documentación 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 por no disponer de la documentación necesaria, no quedan cubiertas en las pólizas.

¿La garantía de vacaciones no disfrutadas aplica si tengo que regresar de forma anticipada a España?

Sí, reembolsando los servicios y/o actividades que no se puedan realizar por el inmediato regreso hasta el límite máximo establecido y debido a los siguientes supuestos:

- Regreso anticipado por accidente o enfermedad del Asegurado.
- Regreso anticipado por fallecimiento u hospitalización de un familiar
- Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional.

¿Si tengo que guardar cuarentena en el país que iba a visitar por positivo por COVID-19, me cubren los servicios y/o actividades que no pueda realizar?

Sí, siempre que se haya contratado el seguro opcional se reembolsan los servicios no disfrutados con motivo de guardar cuarentena por ser positivo al Covid-19, hasta el límite máximo establecido.

Si tienes que cancelar el viaje porque las autoridades sanitarias indican que debes guardar cuarentena por ser contacto de un positivo, ¿el seguro te cubre?

No, el positivo debe estar relacionado directamente con el asegurado.