

Le seguenti FAQ sono redatte in termini generali per assistere i clienti di guard.me con le domande dei clienti in relazione ai prodotti sottoscritti da White Horse. Le FAQ sono intese solo come consigli generali e, in caso di sinistro, la copertura si applicherà secondo i termini e le condizioni della polizza degli assicurati.

Le polizze sottoscritte da White Horse forniscono copertura per cancellazione e interruzione solo per motivi specifici. Anche se un cliente richiede indennizzo per un motivo imprevisto o al di fuori del suo controllo, la polizza assicurativa non fornisce alcuna copertura, a meno che il motivo non sia elencato nella rispettiva sezione relativa alla cancellazione e l'interruzione della polizza. In prima istanza, i clienti dovrebbero richiedere risarcimento e il risarcimento a cui hanno diritto dalla compagnia aerea e WH richiederà la prova che il cliente ha seguito questo percorso durante la valutazione della richiesta d'indennizzo.

## Nota importante

- Non vi è alcuna copertura per cancellazione o interruzione in base alle politiche sottoscritte da White Horse per rimborsare i clienti a causa della riluttanza a viaggiare.
- Le polizze coprono solo le spese irrecuperabili, e in prima istanza i clienti devono contattare il loro compagnia aerea/compagnia di trasporti/fornitore/i di alloggio/compagnia turistica o agente di viaggio per capire se gli stessi possono fornire eventuali rimborsi.
- Gli assicurati devono conservare tutta la corrispondenza (ad es. e-mail, SMS, live chat, ecc.) e le ricevute delle spese in modo da poterne fornire una copia con la loro richiesta di risarcimento.
- Tutte le coperture menzionate di seguito sono soggette ai termini, alle condizioni, ai limiti e alle esclusioni delineati nelle formulazioni della polizza sottoscritta da White Horse al momento della perdita o dell'evento che si traduce in un sinistro.
- Non sei assicurato per viaggiare in un paese, un'area specifica o un evento a cui il Dipartimento degli Affari Esteri ([www.dfa.ie/travel/travel-advice](http://www.dfa.ie/travel/travel-advice)) (o Foreign, Commonwealth & Development Office (UK) / Ministero degli Affari Esteri (o qualsiasi altro ente governativo equivalente nel tuo paese di residenza) ha emesso restrizioni di viaggio. Se il Dipartimento of Foreign Affairs ([www.dfa.ie/travel/traveladvice](http://www.dfa.ie/travel/traveladvice)) (o Foreign, Commonwealth & Development Ufficio (Regno Unito) / Ministero degli Affari Esteri (o qualsiasi altro ente governativo equivalente nel tuo paese di residenza) ha emesso restrizioni di viaggio specificamente correlate a COVID e inizi il tuo viaggio o vacanza mentre sono in vigore le restrizioni di viaggio COVID, sei assicurato per viaggiare tuttavia non vi è alcuna copertura in nessuna sezione di questa polizza per qualsiasi reclamo direttamente o indirettamente correlato a COVID durante il viaggio o la vacanza.

## Spese mediche di emergenza e di rimpatrio

### 1. Ti ammali di COVID-19 mentre sei all'estero e hai bisogno di cure mediche.

**Risposta White Horse:** la copertura è attiva per qualsiasi cliente assicurato a cui viene diagnosticato il COVID-19 a seguito di un test PCR positivo o di un test antigenico certificato con risultato positivo all'estero nell'ambito della sezione della copertura *Spese mediche di emergenza e di rimpatrio*, a condizione che il cliente assicurato non violi l'esclusione generale di viaggiare contro il governo o altri consigli normativi, ad esempio il parere del Dipartimento degli Affari Esteri (Irlanda) / Foreign, Commonwealth & Development Office (UK) / Ministero degli Affari Esteri (o qualsiasi altro ente

governativo equivalente nel tuo paese di residenza), nonché tutte le altre esclusioni settoriali e generali.

## 2. Ti ammali di COVID-19 all'estero e devi essere rimpatriato.

**Risposta White Horse:** la copertura è in vigore per qualsiasi cliente assicurato che deve essere rimpatriato nel proprio paese se gli viene diagnosticato il COVID-19 a seguito di un test PCR positivo o di un test antigenico certificato con risultato positivo all'estero. Questa copertura è applicabile nella sezione *Spese mediche di emergenza e di rimpatrio*, a condizione che il cliente assicurato non violi l'esclusione generale di viaggiare contro il governo o altri consigli normativi, ad esempio il parere del Dipartimento degli Affari Esteri (Irlanda) / Esteri, Commonwealth & Development Office (Regno Unito) / Ministero degli Affari Esteri (o qualsiasi altro ente governativo equivalente nel tuo paese di residenza), nonché tutte le altre esclusioni parziali e generali.

## 3. Contrai il virus durante un viaggio (senza sintomi e senza spese mediche) e ti viene negato l'imbarco a causa della diagnosi positiva; sei coperto con riferimento alla sezione *Spese mediche di emergenza e di rimpatrio* - Ragionevoli spese aggiuntive di trasporto o alloggio?

**Risposta White Horse:** Sì, fatta salva l'esclusione generale di viaggiare contro il parere del Dipartimento degli Affari Esteri (Irlanda) / Ufficio Esteri, Commonwealth e Sviluppo (Regno Unito) / Ministero degli Affari Esteri (o qualsiasi altro ente governativo equivalente nel tuo paese di residenza), nonché tutte le altre esclusioni parziali e generali.

## 4. Ti ammali di COVID-19 all'estero e devi prolungare il tuo soggiorno a causa di COVID-19, sostenendo costi aggiuntivi.

**Risposta White Horse:** Si prega di vedere la risposta sopra al punto 3. La copertura per i costi aggiuntivi in questo scenario è limitata ai costi aggiuntivi di trasporto e alloggio, come indicato nella sezione *Spese mediche e di rimpatrio* della polizza assicurativa e soggetta all'esclusione generale del viaggio contro il parere del Department of Foreign Affairs (Irlanda) / Foreign, Commonwealth & Development Office (UK) / Ministero degli Affari Esteri (o qualsiasi altro ente governativo equivalente nel tuo paese di residenza), nonché tutte le altre esclusioni parziali e generali.

## Cancellazione o interruzione

### 5. Ti ammali di COVID-19 a casa e non puoi viaggiare.

**Risposta del White Horse:** nella sezione cancellazione o interruzione, la copertura per l'annullamento è attiva se un cliente assicurato riceve una diagnosi COVID positiva entro 14 giorni dall'inizio del viaggio prenotato a seguito di un test PCR positivo o di un test dell'antigene certificato con un risultato positivo e non può viaggiare ed è soggetto all'esclusione generale di viaggiare contro il parere del Dipartimento degli Affari Esteri (Irlanda) / Ufficio Esteri, Commonwealth e Sviluppo (Regno Unito) / Ministero degli Affari Esteri (o qualsiasi altro ente governativo equivalente nel tuo paese di residenza), nonché tutte le altre esclusioni parziali e generali.

### 6. Il tuo compagno di viaggio si ammala di COVID-19 a casa e non può viaggiare.

**Risposta del White Horse:** Nella sezione Cancellazione o Interruzione, la copertura per l'annullamento è in atto per un cliente assicurato se il suo compagno di viaggio (definizione della polizza "indica una

o più persone con cui hai prenotato un viaggio o con cui stai viaggiando sulle stesse fatture di prenotazione e senza il quale i tuoi piani di viaggio sarebbero impossibili") riceve una diagnosi COVID positiva entro 14 giorni dall'inizio del viaggio prenotato a seguito di un test PCR positivo o di un test antigenico certificato con esito positivo e non può viaggiare e soggetta all'esclusione generale di viaggiare contro il parere del Department of Foreign Affairs (Irlanda) / Foreign, Commonwealth & Development Office (UK) / Ministero degli Affari Esteri (o qualsiasi altro ente governativo equivalente nel tuo paese di residenza), così come tutti gli altri ed esclusioni generali.

#### **7. Il tuo familiare è ricoverato in ospedale con COVID-19 e di conseguenza non puoi viaggiare.**

**Risposta del White Horse:** nella sezione Annullamento o Interruzione, la copertura di annullamento è attiva per un cliente assicurato se un parente definito stretto viene ricoverato in ospedale con una diagnosi COVID entro 28 giorni dall'inizio del viaggio se una diagnosi COVID positiva è certificata da un medico. Di nuovo, ciò è soggetto all'esclusione generale di viaggiare contro il parere del Dipartimento degli Affari Esteri (Irlanda) / Ufficio Esteri, Commonwealth e Sviluppo (Regno Unito) / Ministero degli Affari Esteri (o qualsiasi altro ente governativo equivalente nel tuo paese di residenza), nonché tutte le altre esclusioni parziali e generali.

#### **8. Devi ridurre il tuo viaggio poiché un parente stretto è deceduto a causa del COVID-19.**

**Risposta del White Horse:** Nella sezione Cancellazione o Interruzione, è in vigore la copertura per l'interruzione a causa della morte di un parente definito stretto. Una condizione speciale di questa copertura è che il cliente assicurato deve contattare il nostro servizio di assistenza di emergenza mentre è via per chiedere la sua approvazione per tornare a casa. Di nuovo, ciò è soggetto all'esclusione generale di viaggiare contro il parere del Dipartimento degli Affari Esteri (Irlanda) / Ufficio Esteri, Commonwealth e Sviluppo (Regno Unito) / Ministero degli Affari Esteri (o qualsiasi altro ente governativo equivalente nel tuo paese di residenza), nonché tutte le altre esclusioni parziali e generali.