

### Important Notice & FAQs in relation to the Visa Infinite Travel Insurance Policies and COVID-19 pandemic

There were a number of localized epidemics related to COVID-19 that led to a global pandemic being declared by the World Health Organization (WHO) on March 11, 2020.

These FAQs are prepared to provide a guide to your Travel Insurance in relation to COVID-19 but must be read in conjunction with the full policy terms and conditions including the specific section 'What is not covered' and General Exclusions, to understand whether you are covered.

Please note that the Visa Infinite Travel Insurance Policy includes a General Exclusion for claims resulting from a pandemic or epidemic.

#### Useful Contacts

Access to International Medical and Travel Assistance and pre-travel advice is available to all Visa Infinite cardholders 24/7 from International SOS. They can be contacted on the following numbers:

+971 (4) 253 6024 (Arabic, French, English)

Access to the claims team - [creditcardclaims@crowco.me](mailto:creditcardclaims@crowco.me)

#### Frequently Asked Questions

##### 1. Am I covered for cancellation?

Insurers will pay for any irrecoverable unused travel and accommodation costs and other pre-paid charges which you have paid or are contracted to pay together with any reasonable additional travel expenses incurred if:

- cancellation or rebooking of the Trip is necessary and unavoidable; or
- the Trip is curtailed before completion;
- as a result of unforeseen illness, injury or death to you or an immediate family member, which is beyond your control, and of which you were unaware at the time of booking the Trip.

For all other cancellations, the cardholder must contact their travel provider to see if they can get a refund or rearrange their booking.

##### 2. I am travelling to a country after COVID-19 has been declared a pandemic, will my Travel Policy cover me?

The Travel Policy will not cover any claims related to a pandemic or epidemic. COVID-19 was officially declared a pandemic on March 11, 2020 so any Trips booked or started after this date will have no cover in relation to COVID-19.

If you chose to travel after March 11, 2020, when COVID-19 was officially declared a pandemic, you will not be covered for any claims resulting from COVID-19.

##### 3. I'm travelling to a country that hasn't been advised against travel by the government agency in my Country of Residence but I'm worried as there are cases of COVID-19 there. Will I be covered for medical expenses on my Trip?

If the Trip started on or before March 11, 2020, when COVID-19 was officially declared a pandemic, you will be covered for emergency medical expenses related to COVID-19 during the Trip. All other medical expenses unrelated to COVID-19 are covered, as normal, subject to policy terms and conditions.

##### 4. If I fall ill with COVID-19 while on holiday, does my travel insurance cover the cost of medical expenses?

If the Trip started on or before March 11, 2020, when COVID-19 was officially declared as a pandemic, we will cover the cost of medical expenses, which arise because of you falling ill with the COVID-19 virus while on holiday.

If you travel after March 11, 2020, when COVID-19 was officially declared a pandemic, you will not be covered for any medical expenses related to COVID-19.

كان هناك عدد من الأوبئة الموسمية المتعلقة بكوفيد- ١٩ التي أدت إلى إعلان جائحة عالمية من قبل منظمة الصحة العالمية في ١١ مارس ٢٠٢٠

تم إعداد هذه الأسئلة الشائعة لتقديم إرشادات حول تأمين السفر الخاص بك فيما يتعلق بكوفيد- ١٩ ولكن يجب قراءتها بالاقتران مع شروط وأحكام البوليصة الكاملة بما في ذلك القسم المحدد "ما هو غير مشمول بالتغطية" والاستثناءات العامة، لفهم ما إذا كنت مغطى.

يرجى ملاحظة أن بوليصة تأمين السفر من Visa Infinite الخاصة بك تتضمن استثناءً عاماً للمطالبات الناتجة عن جائحة أو وباء .

#### عناوين اتصال مفيدة

الوصول للمساعدة الطبية الدولية والمساعدة في السفر ونصائح ما قبل السفر متاح لجميع حاملي بطاقات Visa Infinite على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر شركة International SOS يمكن الاتصال بالشركة على الرقم التالي :

+٩٧١ (٤) ٢٥٣ ٦٠٢٤ (بالعربية والفرنسية والإنجليزية)

الاتصال بفريق المطالبات - [creditcardclaims@crowco.me](mailto:creditcardclaims@crowco.me)

#### أسئلة شائعة

##### ١. هل تشمل التغطية التأمينية الخاصة بي الإلغاء؟

ستدفع شركات التأمين أي تكاليف سفر وإقامة غير مستخدمة غير قابلة للاسترداد، وغير ذلك من التكاليف مسبقة الدفع التي دفعتها أو تم التعاقد معك على سدادها بالإضافة إلى أي نفقات سفر إضافية معقولة يتم تكبدها في الحالات التالية:

أ. إذا كان إلغاء أو إعادة حجز الرحلة أمر ضروري ولا مفر منه؛ أو

ب. إذا تم اختصار مدة الرحلة قبل اكتمالها؛

ج. إذا كانت التكاليف نتيجة مرض أو إصابة أو وفاة غير متوقعة لك أو لأحد أفراد العائلة المباشرين، على نحو يكون خارجاً عن سيطرتك، والذي لم تكن على علم به وقت حجز الرحلة.

بالنسبة لجميع عمليات الإلغاء الأخرى، يجب على حامل البطاقة الاتصال بمزود خدمات السفر لمعرفة ما إذا كان بإمكانه استرداد الأموال أو إعادة ترتيب الحجز .

##### ٢. سأقوم بالسفر إلى بلد بعد الإعلان أن كوفيد- ١٩ جائحة، هل ستغطي بوليصة السفر الخاصة بي؟

لن تغطي بوليصة السفر أي مطالبات تتعلق بجائحة أو وباء. تم الإعلان رسمياً أن كوفيد- ١٩ يعتبر جائحة في ١١ مارس ٢٠٢٠، لذا فإن أي رحلات يتم حجزها أو بدؤها بعد هذا التاريخ غير مشمولة بأي تغطية فيما يتعلق بكوفيد- ١٩ .

إذا اخترت السفر بعد ١١ مارس ٢٠٢٠ ، بعدما تم الإعلان رسمياً أن كوفيد- ١٩ جائحة، فلن يتم توفير تغطية تأمينية لك لأي مطالبات ناتجة عن كوفيد- ١٩ .

##### ٣. سأقوم بالسفر إلى دولة لم يتم النصح بعدم السفر إليها من قبل الوكالة الحكومية في بلد إقامتي ولكنني قلق من وجود حالات كوفيد- ١٩ هناك. هل ستتم تغطية النفقات الطبية في رحلتي؟

إذا بدأت الرحلة في ١١ مارس ٢٠٢٠ أو قبل ذلك، عندما تم الإعلان رسمياً أن كوفيد- ١٩ يعتبر جائحة، فستتم تغطية نفقاتك الطبية الطارئة المتعلقة بكوفيد- ١٩ أثناء الرحلة. وتتم تغطية جميع النفقات الطبية الأخرى غير المتعلقة بكوفيد- ١٩، كالمعتاد، وفقاً لأحكام وشروط البوليصة .

##### ٤. إذا مرضت بكوفيد- ١٩ وأنا في عطلة، فهل يغطي تأمين السفر الخاص بي تكلفة النفقات الطبية؟

إذا بدأت الرحلة في ١١ مارس ٢٠٢٠ أو قبل ذلك، عندما تم الإعلان رسمياً أن كوفيد- ١٩ جائحة، فسوف تغطي تكلفة النفقات الطبية التي تنشأ بسبب إصابتك بمرض كوفيد- ١٩ أثناء العطلة .

إذا سافرت بعد ١١ مارس ٢٠٢٠ ، عندما تم الإعلان رسمياً أن كوفيد- ١٩ جائحة، فلن تتم تغطية أي نفقات طبية تتعلق بكوفيد- ١٩ .

٥. هل سيغطي تأمين السفر الخاص بي أي تكاليف سفر وإقامة إضافية يتم تكبدها في الحالة التي يجب أن أذهب فيها إلى الحجر الصحي في الخارج؟

لا توجد تغطية بموجب بوليصة السفر للتكاليف الإضافية التي يتم تكبدها نتيجة للحجر الصحي في الخارج ولكننا نفترض أن تكاليف الإقامة الإضافية الناشئة عن الحجر الصحي الإجباري في أماكن الإقامة المحجوزة مسبقاً أو في أي مكان آخر، ستتحملها السلطات المحلية .

قد تكون هناك تغطية لنفقات السفر الإضافية المعقولة إذا انتهى الحجر الصحي الخاص بك وأكد الطبيب المعالج أنه من الضروري طبيياً أن تختصر رحلتك وتعود إلى المنزل .

٦. إذا كنت عالماً في الخارج ولم أتمكن من العودة في تاريخ عودتي المخطط له، فهل سيغطي تأمين السفر الخاص بي التكاليف الإضافية؟

يجب عليك الاتصال بمزود خدمات السفر لمعرفة ما إذا كان يمكنك استرداد الأموال أو إعادة ترتيب الحجز .

تغطي بوليصة السفر التكاليف الإضافية إذا اضطرت إلى إلغاء الرحلة أو اختصارها في حالة تعرضك لمرض خطير أو إصابتك.

إذا بدأت الرحلة بعد ١١ مارس ٢٠٢٠ ، عندما تم الإعلان رسمياً أن كوفيد-١٩ جائحة، فلن يتم توفير تغطية تأمينية لك لأي مطالبات تتعلق بكوفيد-١٩ .

٧. لقد تغيرت نصيحة السفر الرسمية المقدمة من الوكالة الحكومية في بلد إقامتي بخصوص وجهة سفري إلى "جميع الرحلات باستثناء الرحلات الأساسية" بعد أن حجزت رحلتي - هل يمكنني إلغاء السفر والمطالبة بتكاليفه بموجب بوليصة السفر الخاصة بي؟

يجب عليك الاتصال بمزود خدمات السفر لمعرفة ما إذا كان يمكنك استرداد الأموال أو إعادة ترتيب الحجز. لا توفر بوليصة السفر تغطية للإلغاء نتيجة لتغير نصيحة السفر التي توصي بعدم السفر في "جميع الرحلات" أو "جميع الرحلات باستثناء الرحلات الأساسية" إلى بلد أو إحدى المناطق التي حجزت فيها السفر .

٨. سأقوم بالسفر إلى دولة لم يتم النصح بعدم السفر إليها من قبل الوكالة الحكومية في بلد إقامتي ولكنني قلق بشأن وجود حالات إصابة بكوفيد-١٩ هناك. هل يمكنني إلغاء رحلتي؟

إذا قمت بإلغاء الرحلة، فلن تكون هناك تغطية بموجب بوليصة السفر فيما يتعلق بالتكاليف غير القابلة للاسترداد لنفقات السفر والإقامة غير المستخدمة.

٩. لقد ألغت شركة الطيران رحلتي، ماذا أفعل؟

عادةً، إذا قامت شركة طيران بإلغاء رحلة طيران، تتوفر رحلات بديلة أو يتم تقديم خيار استرداد الأموال. نحن نعلم أن بعض شركات الطيران تقوم بإلغاء الرحلات الجوية أثناء تقييمها للوضع الحالي. يرجى زيارة موقع شركة الطيران لمزيد من المعلومات.

١٠. ماذا يحدث إذا وصلت إلى وجهة رحلتي وتم رفض دخولي بسبب فيروس كوفيد-١٩؟

تغطي بوليصة السفر التكاليف الإضافية إذا اضطرت إلى اختصار الرحلة أو إلغاؤها في حالة تعرضك لمرض خطير أو إصابتك.

١١. هل ستشملني التغطية إذا أردت اختصار رحلتي بسبب كوفيد-١٩؟

يجب عليك الاتصال بمزود خدمات السفر لمعرفة ما إذا كان يمكنك تعديل حجزك. تغطي بوليصة السفر التكاليف الإضافية إذا اضطرت إلى اختصار الرحلة في حالة تعرضك لمرض خطير أو إصابتك.

إذا بدأت الرحلة بعد ١١ مارس ٢٠٢٠ ، عندما تم الإعلان رسمياً أن كوفيد-١٩ جائحة، فلن يتم توفير تغطية تأمينية لك لأي مرض مرتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بكوفيد-١٩ .

١٢. تم حجز رحلتي منذ بضعة أشهر، هل يمكنني إلغاء رحلتي اليوم؟

إذا ألغيت رحلتك الآن، فلن تكون هناك تغطية تأمينية بموجب بوليصة السفر الخاصة بك فيما يتعلق بالتكاليف غير القابلة للاسترداد لنفقات السفر والإقامة غير المستخدمة ما لم يكن الإلغاء ضرورياً كنتيجة مباشرة لمرضك أو إصابتك.

١٣. هل تتأثر استحقاقات التأمين الأخرى التي لا تتعلق بالسفر بكوفيد-١٩؟

لا تتأثر استحقاقات التأمين الأخرى التي لا تتعلق بالسفر، والتي قد ترتبط بأنواع البطاقات ذات الصلة، بكوفيد-١٩ .

## 5. Will my travel insurance cover any additional Travel and Accommodation costs incurred in the situation where I must go into quarantine abroad?

There is no cover under the Travel Policy for additional costs incurred as a result of being quarantined abroad but we would assume that additional accommodation costs arising from forced quarantine at pre-booked accommodation or elsewhere, would be met by local authorities.

There may be cover for reasonable additional travel expenses should your quarantine end and it be confirmed by your treating physician that it is medically necessary for you to curtail your Trip and return home.

## 6. If I am stuck abroad and cannot come home on my planned return date will my travel insurance cover the additional costs?

You must contact the travel provider to see if you can get a refund or rearrange the booking.

The Travel Policy covers additional costs if you had to cancel or curtail the Trip due to you becoming seriously ill or injured.

If the Trip started after March 11, 2020, when COVID-19 was officially declared a pandemic, you will not be covered for any claims relating to COVID-19.

## 7. The official travel advice by the government agency in my Country of Residence relating to my destination has changed to "all but essential travel" since I booked my Trip – can I cancel and claim on my Travel Policy?

You must contact the travel provider to see if you can get a refund or rearrange the booking. The Travel Policy does not provide cover for cancellation because of a change in travel advice recommending against 'all' or 'all but essential' travel to a country or one of its regions in which you have booked to travel.

## 8. I am travelling to a country that has not been advised against travel by the government agency in my Country of Residence but I am worried as there are cases of COVID-19 there. Can I cancel my Trip?

If you cancel the Trip there will be no cover under the Travel Policy in respect of irrecoverable costs for the unused travel and accommodations expenses.

## 9. My airline has cancelled my flight, what do I do?

Usually, if an airline cancels a flight, alternate flights are available or the option for a refund is offered. We are aware that some airlines are cancelling flights while they evaluate the current situation. Please visit the airline's website for more information.

## 10. What happens if I arrive at my holiday destination and they refuse entry because of the COVID-19 virus?

The Travel Policy covers additional costs if you had to curtail or cancel the Trip due to you becoming seriously ill or injured.

## 11. Will I be covered if I want to cut my Trip short due to COVID-19?

You must contact the travel provider to see if you can adjust your booking. The Travel Policy covers additional costs if you had to curtail the Trip due to you becoming seriously ill or injured.

If the Trip started after March 11, 2020, when COVID-19 was officially declared a pandemic, you will not be covered for any illness related directly or indirectly to COVID-19.

## 12. My Trip is booked for a couple of months' time; can I cancel my Trip today?

If you cancel your Trip now there will be no cover under your Travel Policy in respect of irrecoverable costs for your unused travel and accommodations expenses unless cancellation is necessary as a direct result of your illness or injury.

## 13. Are other non-Travel Insurance Benefits affected by COVID-19?

Other non-Travel Insurance benefits that may attach to respective card types are not affected by

COVID-19.