

Bine ați venit în secțiunea *Întrebări frecvente* privind asigurările de călătorie **Mondial Assistance**!

Aici vă oferim informații esențiale despre asigurarea de călătorie. Mai jos, veți găsi răspunsuri la cele mai frecvente întrebări, de la acoperirile asigurării de călătorie, până la procesul de solicitare a despăgubirilor.

A. ÎNTREBĂRI GENERALE

De ce am nevoie de o asigurare de călătorie?

Asigurarea de călătorie este concepută pentru a vă proteja de anumite riscuri și pierderi financiare care pot apărea în timpul călătoriei dumneavoastră. Acoperirile pentru anularea și întreruperea călătoriei vă oferă protecție privind rambursarea costurilor de călătorie nerambursabile și a celor plătite în avans (până la valoarea limitelor poliței dumneavoastră), pe care le-ați putea pierde în cazul în care călătoria dumneavoastră este anulată sau întreruptă ca urmare a unui eveniment asigurat. În funcție de tipul de asigurare de călătorie pe care o achiziționați, puteți beneficia, de asemenea: de asistență crucială în cazul unei urgențe medicale, de rambursarea pierderilor cauzate de o întârziere ce poate surveni pe parcursul unei călătorii asigurate, de pierderea, deteriorarea sau întârzierea bagajelor și vă poate ajuta și în cazul altor evenimente (detaliat în Termeni și condiții).

Ce reprezintă costurile nerambursabile?

Costurile nerambursabile pot include depozitele/plățile pentru călătorie, efectuate în avans, pentru serviciile achiziționate prin intermediul TUI ROMANIA, care ar fi pierdute dacă ar trebui să anulați călătoria înainte de plecare ca urmare a apariției unui eveniment asigurat.

Cine poate achiziționa această asigurare?

Această poliță de asigurare de călătorie este concepută pentru dumneavoastră, o persoană fizică, rezidentă în România, care rezervă unul sau mai multe servicii turistice pe site-ul web al TUI pentru a călători către orice destinație oferită de TUI ROMANIA (cu excepția destinațiilor excluse de polița de asigurare), dacă doriți să fiți protejat în cazul apariției unor potențiale evenimente neprevăzute, independente de voința dumneavoastră, care ar putea avea loc înainte sau în timpul călătoriei rezervate.

Această poliță de asigurare **nu este potrivită** pentru dumneavoastră dacă:

- participați la anumite activități sportive extreme sau competiții sportive în timpul călătoriei dumneavoastră;
- doriți să acoperiți mai multe călătorii în rezervate în decursul unui an;
- călătoria dumneavoastră a început deja;
- călătoria dumneavoastră are loc într-o țară exclusă de polița de asigurare;
- sunteți deja acoperit de o altă poliță de asigurare care include aceeași acoperire.

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609

Ce acoperă polițele de asigurare de călătorie?

În funcție de tipul de asigurare de călătorie pe care o achiziționați, polița dumneavoastră vă poate oferi acoperire pentru o serie de evenimente care pot apărea înainte sau în timpul călătoriei.

Asigurarea poate include următoarele acoperiri:

- Anularea călătoriei;
- Întreruperea călătoriei;
- Transport medical de urgență;
- Cheltuieli medicale de urgență;
- Bagaje deteriorate / pierdute / furate / întârziate;
- Întârzierea călătoriei.

Notă: Nu toate polițele includ beneficiile enumerate mai sus. Vă rugăm să consultați Termenii și condițiile aferente fiecărui produs de asigurare.

Cine este acoperit de polița mea de asigurare de călătorie?

Polița de asigurare de călătorie oferă acoperire numai persoanele care sunt menționate ca fiind asigurate în polița de asigurare. Membrii familiei și/sau însoțitorii de călătorie nu sunt acoperiți decât dacă sunt menționați în polița de asigurare.

Cum pot solicita anularea poliței de asigurare de călătorie?

Puteți trimite transmite o solicitare de anulare a poliței de asigurare prin intermediul portalului nostru on-line www.my-assistance.com sau pe e-mail la service.ro@mondial-assistance.at. Rambursarea primei de asigurare este posibilă numai dacă solicitarea de anulare este transmisă în perioada de retragere menționată în documentul "Condiții de asigurare", cu condiția să nu fi fost depusă nicio cerere de rambursare și să nu fi început călătoria.

Unde pot regăsi numărul poliței mele?

Numărul poliței de asigurare vă este furnizat în e-mailul de confirmare pe care l-ați primit sau, de asemenea, în polița de asigurare pe care ați primit-o după ce ați achiziționat asigurarea.

De unde știu care sunt limitele acoperirilor?

Vă rugăm să consultați Rezumatul acoperirii din documentul "Termenii și condițiile" poliței dumneavoastră de asigurare de călătorie, care vă este furnizat atașat în e-mailul de confirmare. Veți regăsi aici toate detaliile poliței dumneavoastră, inclusiv Rezumatul acoperirilor și limitele acestora, evenimentele asigurate acoperite și excluderile.

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609

B. ÎNTREBĂRI SPECIFICE DESPRE ACOPERIRI

Anularea călătoriei

Nu mai vreau să călătoresc. Pot să solicit rambursarea costului serviciilor turistice achiziționate biletului de avion?

Nu, asigurarea de călătorie nu vă oferă acoperire pentru situația în care va răzgândiți privind plecarea în călătorie.

Călătoria mea a fost anulată de către un furnizor de servicii de călătorie. Pot obține rambursarea costului călătoriei?

Nu, asigurarea de călătorie nu acoperă anularea rezervării de către hotel sau de către orice alt furnizor de servicii de călătorie. Numai anularea rezervării unui bilet de avion de către dumneavoastră, ca urmare a apariției unui eveniment asigurat, este eligibilă pentru rambursare conform asigurării dumneavoastră de călătorie. Pentru a obține o rambursare în cazul anulării rezervării de către hotel sau orice alt furnizor de servicii de călătorie, vă recomandăm să contactați direct serviciul clienți al hotelului sau al furnizorului de servicii de călătorie.

Am o afecțiune medicală preexistentă care mă împiedică să călătoresc. Pot să anulez călătoria și să mi se ramburseze costul călătoriei?

Rambursarea costurilor în cazul anulării călătoriei din cauza unei afecțiuni medicale preexistente depinde de țara dumneavoastră de reședință și de stadiul afecțiunii medicale în momentul în care ați cumpărat asigurarea de călătorie. Vă rugăm să consultați Termenii și condițiile de asigurare.

Întârzierea călătoriei

Am pierdut zborul din cauza unei întârzieri al transportului public local pe care l-am folosit pentru a ajunge la aeroport. Sunt acoperit de asigurare?

Da, dacă pierdeți zborul din cauza unei întârzieri cauzate de un transportator de călătorie (cum ar fi o companie aeriană) sau a unui mijloc de transport public local, sunteți eligibil pentru rambursarea cheltuielilor suplimentare.

Pentru a vedea lista completă a evenimentelor acoperite, consultați documentul "Termenii și condițiile de asigurare".

Am pierdut zborul pentru că nu m-am trezit. Sunt acoperit de asigurare?

Nu, asigurarea nu permite rambursarea în cazul în care pierdeți zborul ca urmare a unei întârzieri ce vi se datorează.

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609

Zborul meu are întârziere, sunt acoperit de asigurare?

În cazul în care zborul dumneavoastră întârzie, puteți beneficia de rambursarea cheltuielilor de cazare, transport și masă pe durata întârzierii. Pentru a afla care este întârzierea minimă necesară pentru a fi eligibil pentru rambursare, vă rugăm să consultați documentul "Termenii și condițiile de asigurare".

Această acoperire este complementară soluțiilor propuse de compania aeriană.

Acoperirea bagajelor

Bagajul meu a fost deteriorat, pierdut sau furat în timpul călătoriei: pentru ce sunt acoperit?

Dacă bagajul dumneavoastră este pierdut, deteriorat sau furat în timpul călătoriei, vi se va rambursa costul reparației sau înlocuirii acestuia. Puteți vizualiza condițiile și excluderile detaliate în Termenii și condițiile de asigurare.

Bagajul meu a întârziat, pentru ce sunt acoperit?

În cazul în care, compania aeriană întârzie livrarea sau vă pierde bagajele, vă vom rambursa cheltuielile suportate pentru achiziționarea de articole esențiale necesare până la livrarea bagajelor. Pentru a afla care este întârzierea minimă necesară pentru a fi eligibil pentru rambursare, vă rugăm să consultați Termenii și condițiile de asigurare.

Această acoperire este complementară soluțiilor propuse de compania aeriană.

Acoperirea medicală de urgență

Asigurarea acoperă cheltuielile medicale în străinătate?

Acoperirea medicală de urgență vă permite să:

- fiți despăgubit pentru cheltuielile medicale de urgență neprevăzute pe care le puteți suporta în timpul călătoriei dumneavoastră în străinătate, cum ar fi o vizită la un medic local în cazul unei probleme de sănătate minore (gastroenterită, durere în gât...), teste medicale și/sau medicamente prescrise de un medic local (analize de sânge, examene radiologice...), cheltuieli stomatologice de urgență (de exemplu, în cazul unei dureri de dinți severe).
- beneficiați de plata cheltuielilor de spitalizare, dacă trebuie să fiți internat într-un spital ca pacient, în cazul unui accident sau al unei probleme grave de sănătate (costuri de spitalizare, intervenții chirurgicale, examene etc).
- beneficiați de plata transportului medical necesar până la cel mai apropiat spital sau unitate adecvată, precum și de repatrierea medicală la domiciliu ca urmare a unei îmbolnăviri sau accidentări acoperite.

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609

Pot solicita să fiu repatriat în țara mea de reședință în cazul în care apar probleme de sănătate în timpul călătoriei mele?

Toate deciziile privind repatrierea dumneavoastră trebuie luate de către personalul medical. Dacă vă îmbolnăviți sau vă răniți grav, dumneavoastră sau o persoană delegată de dumneavoastră trebuie să ne contactați / să ne contacteze (serviciul de asistență medicală de urgență al Mondial Assistance), iar noi vom prelua toate aranjamentele de transport.

Vă rugăm să aveți în vedere că:

- entorsă sau o răceală nu vor fi suficiente pentru a justifica evacuarea medicală sau repatrierea;
- transportul va fi posibil numai dacă starea dumneavoastră este stabilă și/sau dacă sunteți transportabil.

Cum contactez serviciul de asistență medicală?

Serviciul de asistență medicală este disponibil 24h /7

tel: + 40 21 312 22 37

e-mail: assistance.at@mondial-assistance.at

Excluderi

Există vreo excludere în polița mea de asigurare?

Da, există excluderi în polițele de asigurare de călătorie. Acestea sunt situații sau circumstanțe specifice în care nu se aplică acoperirea asigurării. Unele excluderi comune pot include activități cu risc ridicat, cum ar fi sporturile extreme, acte de război sau terorism. Lista excluderilor generale și a excluderilor specifice fiecărei acoperiri este disponibilă în Termenii și condițiile asigurării.

C. DEPUNEREA CERERILOR DE RAMBURSARE

Cum pot depune o cerere de rambursare?

Cea mai rapidă și mai ușoară modalitate de a depune o cerere de rambursare este să vizitați site-ul web la www.my-assistance.com. Pentru a iniția depunerea cererii de rambursare, veți avea nevoie de adresa dumneavoastră de e-mail sau de numărul poliței, precum și de data plecării sau de data achiziționării poliței.

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609

De asemenea, ne puteți contacta pentru a vă îndruma pentru deschiderea dosarului pe portal la:

email: daune@mondial-assistance.at

tel: +40 312 295 038

Este necesar să ne transmiteți documentația necesară care să susțină cererea dumneavoastră, înainte, pentru a vă putea examina cererea. După ce ați trimis cererea de rambursare, veți primi un e-mail de confirmare.

Cum pot verifica statutul unei cereri de rambursare?

Puteți verifica rapid statusul cererii dumneavoastră online la <https://my-assistance.com>.

Unde pot regăsi numărul poliței mele?

Numărul poliței de asigurare vă este furnizat în e-mailul de confirmare pe care l-ați primit sau, de asemenea, în polița de asigurare pe care ați primit-o după ce ați achiziționat asigurarea.

De ce trebuie să depun documente justificative?

Documentele justificative sunt necesare pentru verificarea cererii dumneavoastră de rambursare și pentru a începe procesul de evaluare. Documentele necesare depind de tipul de cerere și de eveniment. Documente justificative pot fi: chitanțe, comunicări și facturi de la furnizorii dumneavoastră de servicii de călătorie, fișe medicale, rapoarte de poliție, fotografii etc.

De ce mi-a fost respinsă cererea de rambursare?

Unele dintre cele mai frecvent întâlnite evenimente de refuz a cererilor de rambursare sunt, de exemplu:

- evenimentul cererii dumneavoastră de rambursare nu îndeplinește cerințele prevăzute în poliță;
- evenimentul cererii de rambursare este enumerat la rubrica "Excluderi generale" din poliță.

Este important să citiți Termenii și condițiile de asigurare înainte de a călători sau de a înainta o cerere de rambursare pentru a înțelege ce este și ce nu este acoperit.

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609

Welcome to the **Mondial Assistance** travel insurance FAQ section!

Here, we provide you with essential information about travel insurance. Below, you will find answers to frequently asked questions, from the benefits of travel insurance to the claims process.

D. GENERAL QUESTIONS

Why do I need a travel Insurance?

Travel insurance exists to protect you from certain financial risks and losses that can occur while traveling. Trip cancellation and interruption benefits can reimburse you for non-refundable, pre-paid trip costs (up to the amount of your policy limits) should your trip be cancelled or interrupted for a covered reason. Depending on the travel insurance you purchase, insurance can also provide you with crucial assistance in a medical emergency; reimburse you for losses caused by a covered travel delay, baggage delay or baggage loss/damage; and help in other situations as well (listed in the Terms and Conditions).

What is included under non-refundable costs?

Non-refundable costs may include pre-paid trip deposits/payments related to services purchased with TUI ROMANIA that would be lost if you had to cancel prior to trip departure for a covered reason.

Who can buy this insurance?

This travel insurance policy is designed for you if you are an individual booking one or more flight tickets on the TUI ROMANIA website to travel to any destinations offered by TUI ROMANIA (except destinations excluded by the insurance policy) and if you wish to be protected against potential unforeseen events beyond your control, which could occur before or during your trip.

To be eligible for the insurance, you must be a resident of Romania.

This insurance policy is not suitable for you if:

- You participate in certain extreme sports activities or sports competitions during your trip
- You wish to cover multiple trips within the year
- Your trip has already started
- Your trip takes place in a country excluded by the insurance policy
- You already have another insurance policy that provides the same cover.

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609

What do travel insurance policies cover?

Depending on the travel insurance you purchase, your policy can provide benefits for a number of situations that may occur before or during your trip. These benefits may include:

- Trip Cancellation
- Trip Interruption
- Emergency Medical Transportation
- Emergency Medical Expenses
- Damaged / Lost / Stolen / Delayed Baggage
- Travel Delay

Note: Not all policies include each benefit listed here. Please see the related Terms & Conditions.

Who is covered by my travel insurance policy?

The travel insurance policy only covers people who are named as being insured on the insurance policy. Family members and/or travel companions are not covered unless they're named in the insurance policy.

How can I cancel my travel insurance policy?

You can submit a policy cancellation request via www.my-assistance.com. or e-mail: service.ro@mondial-assistance.at. You will be issued a refund if you cancel within the policy cancellation period shown in your confirmation email, provided no claim has been made and your trip has not started.

Where can I find my policy number?

The insurance policy number is shown in the confirmation e-mail you have received and in the insurance policy provided to you after purchasing your insurance.

How do I know what my cover limits are?

Please refer to the cover summary in your travel insurance policy Terms & Conditions, which are provided with your confirmation email. You will find all the details of your policy, including benefits, coverage limits, covered reasons and exclusions.

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609

E. SPECIFIC QUESTIONS ABOUT COVERAGES

Trip Cancellation

I no longer want to travel. Can I get reimbursed for the cost of my flight ticket?

No, travel insurance does not provide cover for changing your mind about travelling.

My booking is cancelled by the travel provider, can I get my trip cost reimbursed?

No, travel insurance does not cover cancellation by the travel provider. Only cancellations made by you, as a result of a covered reason, are considered under your travel insurance. To obtain a refund in case of cancellation by the hotel, we suggest you to contact the travel provider customer service directly.

I have a pre-existing medical condition that prevents me from travelling. Can I cancel and get reimbursed for the cost of my trip?

Reimbursement for cancellation due to a pre-existing medical condition varies according to your country of residence and the status of the medical condition at the time you purchased your travel insurance. Please refer to the policy Terms & Conditions.

Trip Delay

I've missed my flight because of a delay on the local public transport I used to get to the airport. Am I covered by the insurance?

Yes, if you miss your flight due to a delay from a travel carrier (such as a flight, train, or bus) or local public transport, you are eligible for reimbursement for additional transport expenses incurred to either reach your destination or return home.

I missed my flight because I did not wake up. Am I covered by the insurance?

No, the insurance does not cover reimbursement if you miss your flight due to a reason that was within your control.

My flight is delayed, am I covered by the insurance?

If your flight is delayed you can get refunded for accommodation, transport and meal expenses while you wait. There is a minimum delay period before you become eligible for reimbursement, please refer to the policy Terms & Conditions for full details.

This cover is complementary to any refund or reimbursement you may get from the airline.

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609

Baggage Coverage

My baggage got damaged, lost or stolen during the trip : what am I covered for?

If your baggage is lost, damaged, or stolen while you are on your trip, you will be reimbursed for the cost to repair or to replace it. You can view the detailed conditions and exclusions in the policy Terms & Conditions.

My baggage is delayed, what am I covered for?

If your baggage is delayed by the airline, you will get reimbursed for the expenses incurred for the purchasing essential items until baggage arrives. There is a minimum delay period before you become eligible for reimbursement, please refer to the policy Terms & Conditions for full details.

This cover is complementary to any refund or reimbursement you may get from the airline.

Emergency Medical Coverage

Does the insurance cover medical expenses abroad?

The Emergency Medical coverage allows you to:

- Be reimbursed for the unforeseen emergency medical expenses that you may incur during your trip abroad, such as a visit to a local doctor for a minor health issue (gastroenteritis, sore throat...), medical tests and/or medication prescribed by a local doctor (blood tests, radiology exams...), emergency dental expenses, for example, to treat a severe toothache.
- Benefit from the payment of hospital expenses, if you need to be admitted to a hospital as an inpatient following an accident or serious health problem (hospitalisation costs, surgery, examinations...).
- Benefit from the payment of the medically necessary transport to the nearest hospital or appropriate medical facility, as well as medical repatriation to your home following a covered illness or injury.

Can I request to be repatriated to my country of residence in case of health issues during my trip?

All decisions about your repatriation must be made by medical professionals. If you become seriously ill or injured or develop a medical condition, you or someone on your behalf must contact our Allianz medical assistance service, and we must make all transport arrangements in advance. If we did not authorise nor arrange the transport, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements and will not be responsible for any transport arrangements that we did not authorise or arrange.

Please be aware that:

- A sprain or a cold will not be sufficient to justify medical evacuation or repatriation.
- Transport will only be possible if your condition is stable and/or if you are medically able to be transported

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609

How do I contact the medical assistance service?

Our medical assistance service is available 24h /7

tel: + 40 21 312 22 37

e-mail: assistance.at@mondial-assistance.at

Exclusions

Are there any exclusions to my insurance policy?

Yes, there are exclusions in travel insurance policies. These are specific situations or circumstances where the insurance cover does not apply. Some common exclusions may include high-risk activities such as extreme sports, acts of war or terrorism. The list of general exclusions and exclusions specific to each cover are all featured in the policy Terms & Conditions.

F. FILE A CLAIM

How do I make a claim?

The quickest and easiest way to file a claim is to visit the website at www.my-assistance.com. To get started, you'll need your email address or policy number, as well as your departure date and policy purchase date.

Additionally, you can contact us for guidance on opening the file on the portal at:

email: daune@mondial-assistance.at

tel: +40 312 295 038

It is necessary for you to provide the required documentation to support your request in advance so that we can review your application. After you have submitted the reimbursement request, you will receive a confirmation email.

How do I check the status of a claim?

For the quickest service, check the status of your claim online at <https://my-assistance.com>.

Where can I find my policy number?

The insurance policy number is shown in the confirmation e-mail you have received and in the certificate of insurance provided to you after purchasing your insurance.

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609

Why do I need to submit documentation?

Supporting documentation enables us to verify your claim, and it is required in order for us to start the assessment process. The documentation required depends on your claim type and reason. It may include receipts, communications and invoices from your travel suppliers, medical certificates, police reports, photos, etc.

Why was my claim denied?

Some common reasons for claim denials are for example:

- Your claim reason does not meet the requirements stated in the policy
- Your claim reason is listed under "General Exclusions" in the policy

It's important to read the policy Terms & Conditions before you travel or make a claim to understand what is and is not covered.

How can we help?

AWP P&C S.A. Austrian Branch
Linzer Straße 225
A-1140 Vienna Austria

Tel +40 21 312 22 36/38
office.ro@mondial-assistance.at

BANCA UNICREDIT
IBAN RO55 BACX 0000 0005 0977 4000 - RON
SWIFT: BACXROBU

Tribunalul comercial Vienna
Nr. de înreg. a societății: 100329v
Reg. de prelucrare a datelor nr.: 0465798
Cod TVA: ATU 15366609