

Fragen und Antworten zu Covid Protect der TUI Deutschland

1. Was ist Covid Protect?

Covid Protect ist ein Leistungspaket, welches für den Fall einer Covid-19 Erkrankung oder einer anderen Pandemie-/Epidemie-Erkrankung oder für den Fall einer Quarantäne im Urlaub erstattet. Das Paket leistet im Schadenfall während des Aufenthalts im Zielgebiet.

Die genauen Bedingungen hierzu finden Sie unter www.tui.com/covid-protect

Die Leistungen von Covid Protect im Überblick:

- Medizinische Rückführung und medizinische Heilbehandlungskosten
 - Übernahme von Heilbehandlungskosten inklusive PCR Test
 - Medizinischer Rücktransport in ein deutsches Krankenhaus, sofern keine medizinischen Gründe oder sonstigen regulatorischen Vorschriften (z.B. Flugverbote) dagegen sprechen
 - Heimreise von Familienangehörigen (Übernahme von Mehrkosten und Umbuchungsgebühren)
- Quarantänekosten-Garantie bei Infektion oder bei Verdacht auf eine Infektion mit dem SARS-COV-2 Virus oder ähnlicher Viren und behördlich angeordneter individueller Quarantäne oder auch bei Verweigerung der Einreise aufgrund einer Körpertemperaturkontrolle
 - Unterbringungskosten aufgrund von Quarantäne bis zu 14 Nächten
 - Kosten des Rückflugtickets, sofern der ursprünglich gebuchte Flug nicht umbuchbar ist
 - Bis insgesamt max. EUR 3.500 pro Person
- 24/7-Notfall-Hotline und App mit ärztlicher Teleberatung und medizinischer Assistenz

2. Ersetzt Covid Protect andere Reiseversicherungen?

Nein, das Leistungspaket Covid Protect greift lediglich im Falle einer Covid-19 Erkrankung, einer anderen Pandemie-/Epidemie-Erkrankung oder für den Fall einer Quarantäne während des Aufenthalts im Zielgebiet. Dieses Produkt schließt damit eine Lücke, die bei einigen Auslandsreisekrankenversicherungen besteht.

Alle anderen Gründe sind kein Bestandteil von Covid Protect. Somit empfehlen wir auch weiterhin dringend den Abschluss einer Reiserücktrittskosten- und Auslandsreisekrankenversicherung.

3. Worin besteht der genaue Unterschied zu meiner allgemeinen Auslandsreisekrankenversicherung?

Bei einigen Versicherern werden Pandemien generell von Leistungen ausgeschlossen. Dies ist bei Covid Protect nicht der Fall. Neben Covid-19 sind auch andere Epidemie-/Pandemie-Erkrankungen abgesichert. Unseren Kunden steht eine Assistenz-Hotline zur Verfügung. Außerdem gibt es die Möglichkeit einer tele-medizinischen Betreuung über eine App, wenn diese auf dem Endgerät installiert wurde.

Sollten sich Gäste im Zielgebiet in Quarantäne begeben müssen, so werden die Kosten für die Quarantäne übernommen. Außerdem sagt die AXA eine Übernahme der Kosten für eine Überführung ins Heimatland bzw. in die Nähe des Wohnortes zu, wenn ein Krankenhausaufenthalt aus den o.g. Gründen nötig wird und der Rücktransport medizinisch

möglich und behördlich erlaubt ist. Der Gast muss also nicht zwingend erst ins Krankenhaus, bevor eine Rückkehr ins Heimatland geprüft wird.

Sollte es im Zielgebiet notwendig werden einen Covid-19 Test durchzuführen, so übernimmt die AXA ebenfalls die Kosten dafür.

4. Für welche Reisetermine gilt Covid Protect?

Covid Protect gilt für alle Hinreisen vom 18.07.2020 bis zum 31.12.2020, unabhängig vom Termin der Buchung. Die Reise muss spätestens am 31.03.2021 beendet sein.

5. Für welche TUI-Produkte ist Covid Protect inkludiert?

Abgesichert sind alle Hotel-, Rundreisen- und Pauschalbuchungen der TUI Deutschland GmbH. Dazu zählen TUI, XTUI, airtours und TUI Camper und Bootsferien.

6. Welche TUI Produkte sind NICHT abgesichert?

Covid Protect gilt nicht für Buchungen von Flugeinzelplatz/TUI Ticket Shop, TUI Cars, TUI Veranstaltungstickets, VERS[4u], LTUR, TUI Wolters, TUI Villas, atraveo, TUI Cruises, Gebeco und Dr. Tigges.

7. Welche Personen sind abgesichert?

Der Reiseanmelder und alle Mitreisenden, die auf der Buchungsbestätigung bzw. dem Reiseplan namentlich aufgeführt sind, können die Leistungen von Covid Protect in Anspruch nehmen.

8. Welche Reiseziele sind abgesichert?

Alle teilnehmenden Reisen sind für alle Zielgebiete abgesichert. Dazu zählen auch Reisen innerhalb Deutschlands bzw. Österreichs.

9. Wieviel kostet Covid Protect?

Das Produkt ist für Reisen der TUI Deutschland inkludiert. Wir stellen es unseren Kunden kostenfrei zur Verfügung .

10. Kann die Absicherung auch für andere Veranstalter hinzugebucht werden?

Nein, derzeit ist eine kostenpflichtige Zubuchung nicht möglich.

11. Woran erkenne ich, dass Covid Protect ein Bestandteil meiner Reise ist?

Bei allen Neubuchungen ab 18.07.2020 wird ein Hinweis auf der Buchungsbestätigung und dem Reiseplan abgedruckt.

Für Bestandsbuchungen, die vor dem 18.07.2020 angelegt wurden, arbeiten wir an einer technischen Lösung, um einen Hinweis auf der Buchungsbestätigung oder dem Reiseplan abzudrucken.

Generell ist diese Leistung inkludiert, wenn die Voraussetzungen unter Nr. 4 bis 8 erfüllt sind.

12. Wer ist der Versicherer?

Versicherungsträgerin ist AXA Partners (Inter Partner Assistance S.A., Avenue Louise 166, 1050 Brüssel, Belgien).

13. Warum ist in den Versicherungsbedingungen von „Holiday-Garantie“ und nicht von Covid Protect die Rede?

Covid Protect und „Holiday-Garantie“ sind identisch. Für die Leistungen der TUI Deutschland GmbH haben wir das Produkt Covid Protect genannt. Der Versicherer AXA hat die Leistungen weltweit unter dem Namen „Holiday-Garantie“ zur Verfügung gestellt.

14. Wie verhalte ich mich, wenn ich als Gast im Zielgebiet an Covid-19 erkrankte?

Bitte nehmen Sie Kontakt zur deutschsprachigen Hotline von AXA Partners unter Tel. 0049 221 8024 71 885 auf und halten Sie Ihre TUI Vorgangsnummer bereit. Diese finden Sie oben rechts auf Ihrer Buchungsbestätigung und auf dem Reiseplan.

Im Gespräch mit der AXA werden alle weiteren Schritte und das individuelle Vorgehen abgestimmt.

15. Ich bin im Urlaub und weiß nicht, ob ich an Covid-19 erkrankt bin. Wie verhalte ich mich?

Auch in diesem Fall steht Ihnen die deutschsprachige Assistance-Hotline der AXA unter 0049 221 8024 71 885 zur Verfügung. Die Kosten für einen Covid-19 Test sind abgesichert.








16. Wann beginnt und wann endet die Leistung von Covid Protect für mich als Kunden?

Covid Protect sichert alle teilnehmenden Reisen für die Dauer der Reise ab.

17. Ich habe lediglich ein Hotel über TUI Deutschland gebucht. Meine Reise besteht aber noch aus anderen Reisebestandteilen, da es sich um eine Baustein-Reise handelt. Wie bin ich abgesichert.

Das Leistungspaket schützt nur für teilnehmende Reisebestandteile (siehe Nr. 4 bis 6) der TUI Deutschland GmbH. Darüber hinaus können wir keine anderen Produkte absichern.

Quick & Easy Infos zu Covid Protect

Fragen	ist abgesichert/ ist NICHT abgesichert
<i>Bin ich mit Covid Protect abgesichert, wenn</i>	
...ich meine Hinreise aufgrund von Quarantäne Beschränkungen nicht antreten kann?	
...zum Zeitpunkt meiner Einreise für mein Reiseland noch eine Reisewarnung des Auswärtigen Amts gilt, ich dennoch reise und vor Ort an Covid-19 erkrankte?	
...zum Zeitpunkt meiner Einreise für mein Reiseland ein Reisehinweis des Auswärtigen Amts gilt, ich dennoch reise und vor Ort an Covid-19 erkrankte?	
...nach Antritt meiner Reise für das Reiseland eine Reisewarnung ausgesprochen wird?	
...ich in meinem Reiseland aufgrund von Covid-19 bzw. einer Quarantäne-Anordnung meine Reise unfreiwillig verlängern muss?	
...ich früher nach Hause reisen möchte, wenn daheim jemand krank geworden ist?	
...ein Corona-Schnelltest während der Reise kostenpflichtig veranlasst wird?	
...ich ein Krankenhaus aufgrund von Covid-19 Symptomen aufsuche und kein COVID-19 diagnostiziert wird?	