

Συχνές Ερωτήσεις (FAQs)

Καλώς ήρθατε στην ενότητα Συχνές ερωτήσεις για την ταξιδιωτική ασφάλιση της Mondial Assistance!

Εδώ, σας παρέχουμε βασικές πληροφορίες σχετικά με την ταξιδιωτική ασφάλιση. Παρακάτω, θα βρείτε απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις, από τα ποιά είναι τα οφέλη της ταξιδιωτικής ασφάλισης έως τη διαδικασία αποζημίωσης.

Γενικές ερωτήσεις

Γιατί χρειάζομαι ταξιδιωτική ασφάλιση;

Η ταξιδιωτική ασφάλιση υπάρχει για να σας προστατεύει από ορισμένους οικονομικούς κινδύνους και απώλειες που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού.

Οι παροχές ακύρωσης και διακοπής ταξιδιού μπορούν να σας αποζημιώσουν για μη επιστρεπτέα, προπληρωμένα έξοδα ταξιδιού (μέχρι το ποσό των ορίων του ασφαλιστηρίου σας) σε περίπτωση ακύρωσης ή διακοπής του ταξιδιού σας για καλυπτόμενο λόγο.

Ανάλογα με την ταξιδιωτική ασφάλιση που αγοράζετε, η ασφάλιση μπορεί επίσης να σας παράσχει ζωτικής σημασίας βοήθεια σε επείγον ιατρικό περιστατικό, να σας αποζημιώσει για απώλειες που προκλήθηκαν από καλυπτόμενη καθυστέρηση ταξιδιού, καθυστέρηση αποσκευών ή απώλεια/ζημιά αποσκευών και να σας βοηθήσει και σε άλλες περιπτώσεις (αναφέρονται στους Όρους και Προϋποθέσεις).

Τι περιλαμβάνεται στα μη επιστρεπτέα έξοδα;

Μη επιστρεπτέα έξοδα μπορεί να περιλαμβάνουν προκαταβολές/πληρωμές ταξιδιού που σχετίζονται με υπηρεσίες που αγοράστηκαν και οι οποίες θα χάνονταν εάν έπρεπε να ακυρώσετε το ταξίδι σας πριν από την αναχώρησή του για καλυπτόμενο λόγο.

Ποιος μπορεί να αγοράσει αυτή την ασφάλιση;

Το παρόν ασφαλιστήριο συμβόλαιο ταξιδιωτικής ασφάλισης έχει σχεδιαστεί για εσάς, για να ταξιδέψετε σε οποιουσδήποτε προορισμούς (εκτός από προορισμούς που εξαιρούνται από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο) και εάν επιθυμείτε να προστατευτείτε από πιθανά απρόβλεπτα γεγονότα πέραν του ελέγχου σας, τα οποία θα μπορούσαν να συμβούν πριν ή κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας.

Για να εγγραφείτε, πρέπει να είστε κάτοικος Ελλάδας/Κύπρου.

Αυτό το ασφαλιστήριο συμβόλαιο δεν είναι κατάλληλο για εσάς εάν:

- Συμμετέχετε σε ορισμένες δραστηριότητες ακραίων σπορ ή αθλητικούς αγώνες κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας
- Επιθυμείτε να καλύψετε πολλαπλά ταξίδια εντός του έτους
- Το ταξίδι σας έχει ήδη ξεκινήσει

- Το ταξίδι σας πραγματοποιείται σε χώρα που εξαιρείται από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο
- Καλύπτεστε ήδη από άλλο ασφαλιστήριο συμβόλαιο που περιλαμβάνει την ίδια κάλυψη.

Τι καλύπτουν τα συμβόλαια ταξιδιωτικής ασφάλισης;

Ανάλογα με την ταξιδιωτική ασφάλιση που αγοράζετε, το συμβολαίο σας μπορεί να περιλαμβάνει παροχές για διάφορες καταστάσεις που μπορεί να συμβούν πριν ή κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας. Οι παροχές αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Ακύρωση ταξιδιού
- Διακοπή ταξιδιού
- Επείγουσα ιατρική μεταφορά / Επείγοντα ιατρικά έξοδα
- Κατεστραμμένες / χαμένες / κλεμμένες / καθυστερημένες αποσκευές
- Καθυστέρηση ταξιδιού

Σημείωση: Δεν περιλαμβάνουν όλα τα συμβόλαια κάθε παροχή που αναφέρεται εδώ. Ανατρέξτε στους σχετικούς Όρους και Προϋποθέσεις

Ποιος καλύπτεται από το ταξιδιωτικό μου ασφαλιστήριο συμβόλαιο;

Η ταξιδιωτική ασφάλιση καλύπτει μόνο τα άτομα που κατονομάζονται ως ασφαλισμένα στο πιστοποιητικό ασφάλισης. Τα μέλη της οικογένειας και/ή οι συνταξιδιώτες δεν καλύπτονται, εκτός εάν κατονομάζονται στο πιστοποιητικό ασφάλισης.

Πώς μπορώ να αγοράσω την ταξιδιωτική ασφάλιση;

Μπορείτε να εκδώσετε την ταξιδιωτική σας ασφάλεια online με απλά βήματα μέσα από την σελίδα μας από εδώ www.mondial-assistance.gr, αφού επιλέξετε το πρόγραμμα που σας ενδιαφέρει ή επικοινωνώντας με την Εξυπηρέτηση Πελατών / Πωλήσεις (Δευτέρα - Παρασκευή: 09.00'-20.30') μέσω email: globy@mondial-assistance.gr ή τηλεφώνου στο **:(+30) 211 10 99 793**.

Πώς μπορώ να ακυρώσω την ταξιδιωτική μου ασφάλιση;

Μπορείτε να υποβάλετε αίτημα ακύρωσης συμβολαίου μέσω email στο: globy@mondial-assistance.gr. Θα σας επιστραφεί το ασφαλιστρο εάν ακυρώσετε εντός της αναφερόμενης περιόδου υπαναχώρησης που αναφέρεται στο email επιβεβαίωσης, υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχει υποβληθεί καμία αξίωση και ότι το ταξίδι σας δεν έχει ξεκινήσει.

Πού μπορώ να βρω τον αριθμό συμβολαίου μου;

Ο αριθμός του ασφαλιστηρίου συμβολαίου σας παρέχεται στο e-mail επιβεβαίωσης που λάβατε ή στο πιστοποιητικό ασφάλισης που σας παρέχεται μετά την αγορά της ασφάλισής σας.

Πώς μπορώ να γνωρίζω ποια είναι τα όρια της κάλυψής μου;

Ανατρέξτε στη σύνοψη κάλυψης των Όρων και Προϋποθέσεων του ταξιδιωτικού ασφαλιστηρίου συμβολαίου σας, η οποία παρέχεται με το email επιβεβαίωσης.

Θα βρείτε όλες τις λεπτομέρειες του ασφαλιστηρίου σας, συμπεριλαμβανομένων των παροχών, των ορίων κάλυψης, των καλυπτόμενων λόγων και των εξαιρέσεων.

Ειδικές ερωτήσεις σχετικά με τις καλύψεις

Ακύρωση Ταξιδιού

Δεν θέλω πλέον να ταξιδέψω. Μπορεί να μου επιστραφεί το κόστος του εισιτηρίου μου;

Όχι, η ταξιδιωτική ασφάλιση δεν καλύπτει το ενδεχόμενο να αλλάξετε γνώμη για το ταξίδι σας.

Το ταξίδι μου ακυρώθηκε από τον ταξιδιωτικό πάροχο, μπορούν να επιστραφούν τα προπληρωμένα έξοδα του ταξιδιού μου;

Όχι, η ταξιδιωτική ασφάλιση δεν καλύπτει την ακύρωση από τον ταξιδιωτικό πάροχο. Μόνο οι ακυρώσεις που γίνονται από εσάς, ως αποτέλεσμα καλυπτόμενου λόγου, προβλέπονται στο πλαίσιο της ταξιδιωτικής σας ασφάλισης.

Για να λάβετε επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση ακύρωσης από τον ταξιδιωτικό πάροχο, σας προτείνουμε να επικοινωνήσετε απευθείας με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών του ταξιδιωτικού παρόχου.

Έχω μια προϋπάρχουσα ιατρική κατάσταση που με εμποδίζει να ταξιδέψω. Μπορώ να ακυρώσω και να μου επιστραφεί το κόστος του ταξιδιού μου;

Όχι, η ταξιδιωτική ασφάλιση δεν καλύπτει την ακύρωση από τον ταξιδιωτικό πάροχο. Μόνο οι ακυρώσεις που γίνονται από εσάς, ως αποτέλεσμα καλυπτόμενου λόγου, προβλέπονται στο πλαίσιο της ταξιδιωτικής σας ασφάλισης.

Για να λάβετε επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση ακύρωσης από τον ταξιδιωτικό πάροχο, σας προτείνουμε να επικοινωνήσετε απευθείας με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών του ταξιδιωτικού παρόχου.

Κάλυψη αποσκευών

Οι αποσκευές μου καταστράφηκαν, χάθηκαν ή εκλάπησαν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού: τι με καλύπτει;

Εάν οι αποσκευές σας χαθούν, καταστραφούν ή κλαπούν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας, θα σας επιστραφεί το κόστος επισκευής ή αντικατάστασής. Μπορείτε να δείτε τους λεπτομερείς όρους και τις εξαιρέσεις στους Όρους και Προϋποθέσεις.

Οι αποσκευές μου έχουν καθυστερήσει, τι με καλύπτει;

Εάν οι αποσκευές σας καθυστερήσουν από την αεροπορική εταιρεία, θα σας επιστραφούν τα έξοδα που πραγματοποιήσατε για την αγορά βασικών ειδών μέχρι να φτάσουν οι αποσκευές σας.

Για να μάθετε την ελάχιστη καθυστέρηση προκειμένου να δικαιούστε επιστροφή χρημάτων, ανατρέξτε στους Όρους και Προϋποθέσεις.

Αυτή η κάλυψη είναι συμπληρωματική των λύσεων που προτείνει η αεροπορική εταιρεία.

Ιατρική κάλυψη έκτακτης ανάγκης

Καλύπτει η ασφάλιση τα ιατρικά έξοδα στο εξωτερικό;

Η ιατρική κάλυψη έκτακτης ανάγκης σας επιτρέπει να:

- Να αποζημιωθείτε για τα απρόβλεπτα επείγοντα ιατρικά έξοδα που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας στο εξωτερικό, όπως μια επίσκεψη σε τοπικό γιατρό σε περίπτωση μικροπροβλήματος υγείας (γαστρεντερίτιδα, πονόλαιμος...), ιατρικές εξετάσεις ή/και φάρμακα που συνταγογραφούνται από τοπικό γιατρό (εξετάσεις αίματος, ακτινολογικές εξετάσεις...), επείγοντα οδοντιατρικά έξοδα, για παράδειγμα, σε περίπτωση έντονου πονόδοντου.
- Παροχή επιδόματος από την πληρωμή εξόδων νοσηλείας, εάν χρειαστεί να εισαχθείτε σε νοσοκομείο ως εσωτερικός ασθενής σε περίπτωση ατυχήματος ή αιφνίδιου σοβαρού προβλήματος υγείας (έξοδα νοσηλείας, χειρουργική επέμβαση, εξετάσεις...).
- Ωφεληθείτε από την πληρωμή της ιατρικά αναγκαίας μεταφοράς στο πλησιέστερο νοσοκομείο ή σε κατάλληλη εγκατάσταση, καθώς και από τον ιατρικό επαναπατρισμό στην πατρίδα σας μετά από καλυπτόμενη ασθένεια ή τραυματισμό.

Μπορώ να ζητήσω τον επαναπατρισμό μου στη χώρα διαμονής μου σε περίπτωση προβλημάτων υγείας κατά τη διάρκεια του ταξιδιού μου;

Όλες οι αποφάσεις σχετικά με τον επαναπατρισμό σας πρέπει να λαμβάνονται από επαγγελματίες υγείας. Εάν αρρωστήσετε σοβαρά ή τραυματιστείτε ή αναπτύξετε κάποια ιατρική πάθηση, εσείς ή κάποιος εκ μέρους σας πρέπει να επικοινωνήσει μαζί μας (υπηρεσία ιατρικής βοήθειας της Mondial Assistance) και πρέπει να προβούμε σε όλες τις ρυθμίσεις μεταφοράς εκ των προτέρων. Εάν δεν εξουσιοδοτήσαμε ούτε κανονίσαμε τη μεταφορά, θα πληρώσουμε μόνο μέχρι το ποσό που θα είχαμε πληρώσει εάν είχαμε κάνει τις ρυθμίσεις και δεν αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη για οποιεσδήποτε ρυθμίσεις μεταφοράς που δεν εξουσιοδοτήσαμε ή δεν κανονίσαμε.

Σας ενημερώνουμε ότι: Η υγειονομική μεταφορά δεν είναι υποχρεωτική:

- Ένα διάστρεμμα ή ένα κρουαλόγημα δεν αρκεί για να δικαιολογήσει ιατρική εκκένωση ή επαναπατρισμό.
- Η μεταφορά θα είναι δυνατή μόνο εάν η κατάστασή σας έχει σταθεροποιηθεί ή/και εάν είστε μεταφερόμενος.

Πώς μπορώ να επικοινωνήσω με την υπηρεσία ιατρικής βοήθειας;

Η υπηρεσία ιατρικής βοήθειας είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα μέσω τηλεφώνου στο **(+30) 210 99 88 118**. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω email: medical@mondial-assistance.gr.

Εξαιρέσεις

Υπάρχουν εξαιρέσεις στο ασφαλιστήριο συμβόλαιό μου;

Ναι, υπάρχουν εξαιρέσεις στα συμβόλαια ταξιδιωτικής ασφάλισης. Πρόκειται για συγκεκριμένες καταστάσεις ή περιστάσεις στις οποίες δεν ισχύει η ασφαλιστική κάλυψη.

Ορισμένες συνήθεις εξαιρέσεις μπορεί να περιλαμβάνουν δραστηριότητες υψηλού κινδύνου, όπως ακραία αθλήματα, πολεμικές πράξεις ή τρομοκρατία.

Ο κατάλογος των γενικών εξαιρέσεων και των εξαιρέσεων ειδικά για κάθε κάλυψη είναι διαθέσιμος στους Όρους και Προϋποθέσεις.

Απαίτηση αποζημίωσης

Πώς μπορώ να υποβάλω αίτηση;

Ο γρηγορότερος και ευκολότερος τρόπος για να υποβάλετε μια αίτηση είναι να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα https://www.mondial-assistance.gr/el_GR/upiresies/apaitshsh-apozimiwshs.html.

Για να ξεκινήσετε, θα χρειαστείτε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τον αριθμό συμβολαίου σας, καθώς και την ημερομηνία αναχώρησης ή την ημερομηνία αγοράς του συμβολαίου σας.

Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε μαζί μας στο μέσω email: medical@mondial-assistance.gr ή τηλεφώνου: **(+30) 210 99 88 118**.

Απαιτείται τεκμηρίωση για την υποστήριξη της απαίτησής σας πριν μπορέσουμε να εξετάσουμε την απαίτησή σας. Μόλις υποβάλετε την αίτησή σας, θα λάβετε μήνυμα επιβεβαίωσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Πώς μπορώ να ελέγξω την κατάσταση μιας απαίτησης;

Για ταχύτερη εξυπηρέτηση, ελέγξτε την κατάσταση της αίτησής σας μέσω email στο medical@mondial-assistance.gr.

Πού μπορώ να βρω τον αριθμό συμβολαίου μου;

Ο αριθμός του ασφαλιστηρίου συμβολαίου σας παρέχεται στο e-mail επιβεβαίωσης που λάβατε ή στο πιστοποιητικό ασφάλισης που σας παρέχεται μετά την αγορά της ασφάλισής σας.

Γιατί πρέπει να υποβάλω έγγραφα;

Τα δικαιολογητικά μάς επιτρέπουν να επαληθεύσουμε το αίτημά σας και απαιτούνται για να ξεκινήσουμε τη διαδικασία αξιολόγησης.

Η απαιτούμενη τεκμηρίωση εξαρτάται από τον τύπο και τον λόγο της αίτησής σας. Μπορεί να περιλαμβάνουν αποδείξεις, και τιμολόγια από τους προμηθευτές του ταξιδιού σας, ιατρικά αρχεία, εκθέσεις της αστυνομίας, φωτογραφίες κ.λπ.

Γιατί απορρίφθηκε η αίτησή μου;

Ορισμένοι συνήθεις λόγοι για την άρνηση υποβολής αιτήσεων είναι για παράδειγμα:

- Ο λόγος της απαίτησής σας δεν πληροί τις απαιτήσεις που αναφέρονται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

- Η αιτία της απαίτησής σας αναφέρεται στις "Γενικές εξαιρέσεις" του ασφαλιστηρίου συμβολαίου

Είναι σημαντικό να διαβάσετε τους Όρους και Προϋποθέσεις πριν ταξιδέψετε ή προβείτε σε απαίτηση για να κατανοήσετε τι καλύπτεται και τι όχι.

Συχνές Ερωτήσεις (FAQs)

Welcome to the Mondial Assistance 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.

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 purchased services 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 who travel to any destinations (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 Greece/Cyprus.

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.

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

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 certificate of insurance. Family members and/or travel companions are not covered unless they're named in the certificate of insurance.

How can I buy the travel insurance?

You can book your travel insurance policy online following simple steps on our page once you have chosen your travel insurance program www.mondial-assistance.gr or Contact Customer Service/Sales (Monday to Friday: 09.00'-20.30') via email at globy@mondial-assistance.gr or phone at: **(+30) 211 109 97 93**.

How can I cancel my travel insurance policy?

You can submit a policy cancellation request via email at globy@mondial-assistance.gr. 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 certificate of insurance 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.

SPECIFIC QUESTIONS ABOUT COVERS

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.

Baggage cover

[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 cover

[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 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 do I contact the medical assistance service?

Our medical assistance service is available 24/7 at **(+30) 210 99 88 118** .

You can also contact us at medical@mondial-assistance.gr

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.

FILE A CLAIM

How do I make a claim?

The quickest and easiest way to file a claim is to visit the website at https://www.mondial-assistance.gr/en_GR/help-and-advice/file-a-claim.html. To get started, you'll need your email address or policy number, as well as your departure date and policy purchase date.

You can also contact us at medical@mondial-assistance.gr or **(+30) 210 99 88 118**.

Documentation to support your claim is required before we can review your claim. Once you have submitted your claim, 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 by sending email at medical@mondial-assistance.gr.

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.

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.