

รวมคำถามที่พบบ่อย (FAQ) เกี่ยวกับ ประกันการเดินทาง DTAC x Sunday

1. ประเทศที่คุ้มครอง

Q: ประกันการเดินทางนี้คุ้มครองการเดินทางไปยังประเทศใดบ้าง

- เอเชีย

บรูไน, กัมพูชา, สาธารณรัฐประชาชนจีน, คาซัคสถาน, ลาว, มาเลเซีย, พม่า, тайวัน, บังกลาเทศ, อินโดนีเซีย, อิสราเอล, ปากีสถาน, กาตาร์, ฟิลิปปินส์, ซาอุดีอาระเบีย, ศรีลังกา, สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์, ฮ่องกง, ญี่ปุ่น, เกาหลีใต้, มาเก๊า, สิงคโปร์

- ยุโรป

อัลบาเนีย, ออสเตรีย, เบลเยียม, บัลแกเรีย, โครเอเชีย, สาธารณรัฐเช็ก, เดนมาร์ก, เอสโตเนีย, ฟินแลนด์, ฝรั่งเศส, เยอรมนี, กรีซ, ฮังการี, ไอร์แลนด์, อิตาลี, ลัตเวีย, ลิกเตนสไตน์, ลิทัวเนีย, ลักเซมเบิร์ก, มัลตา, มอนเตเนโกร, เนเธอร์แลนด์, นอร์เวย์, โปรตุเกส, โรมาเนีย, รัสเซีย, ซานมาริโน, เซอร์เบีย, สโลวัก, สโลวีเนีย, สเปน, สวีเดน, สวิตเซอร์แลนด์, ตุรกี, ยูเครน, อังกฤษ, นครรัฐวาติกัน

- แอฟริกา

อียิปต์, กานา, อัฟริกาใต้

- โอเชียเนีย

ออสเตรเลีย, นิวซีแลนด์

- อเมริกาเหนือ/ใต้

แคนาดา, เปอโตริโก, หมู่เกาะเวอร์จินของสหรัฐอเมริกา, สหรัฐอเมริกา, บราซิล

หมายเหตุ: ประเทศที่บริการ data roaming ของซิม GO! อินเทอร์เน็ต พลัส สามารถให้บริการได้จะแตกต่างจากรายการประเทศข้างต้น รายละเอียดของประเทศที่สามารถใช้งาน ซิม GO! อินเทอร์เน็ต พลัส ได้สามารถดูได้ที่ <http://www.dtac.co.th/gointer/>

Q: ประเทศที่ประกันเดินทางนี้ "ไม่คุ้มครอง" การเดินทางไปยังประเทศใดบ้าง

ประกันเดินทางนี้ไม่คุ้มครองการเดินทางและการแวะต่อเครื่องบินใน 27 ประเทศได้แก่ อัฟกานิสถาน, เซเชลล์, อิรัก, อิสราเอล, ปาเลสไตน์, ซูดาน, อุซเบกิสถาน, แอลจีเรีย, บุรุนดี, สาธารณรัฐประชาธิปไตยคองโก, อิหร่าน, เลบานอน, บอสเนีย, เจริเทรี, เอธิโอเปีย, กินีบิสเซา, เติร์กเมนิสถาน, บอสเนียและเฮอร์เซโกวีนา, ไอเวอรีโคสต์, ไลบีเรีย, ลิเบีย, รวันดา, เซอร์ราลีโอน, โซมาเลีย, ติมอร์, ยูกันดา และ เกาหลีเหนือ

2. ระยะเวลาความคุ้มครอง

Q: ระยะเวลาคุ้มครองสูงสุดกี่วัน

ระยะเวลาคุ้มครองสูงสุด 10 วันต่อ 1 กรมธรรม์ (โดยประกันเดินทางจะคุ้มครองจนถึงเวลาที่เที่ยงคืนของวันที่ 10)

Q: ความคุ้มครองเริ่มต้นเมื่อใด

วิธีการลงทะเบียนรับสิทธิ

ลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิประกันเดินทางต่างประเทศ กด *424*เลขที่บัตรประชาชน 13 หลัก*DDMMYY# โทรออก (ฟรี)

ตัวอย่าง : สมมติเลขที่บัตรประชาชนของคุณคือ 1234567890123 DDMMYY = วันเริ่มเดินทาง (ปี ค.ศ.) เช่น 1 ต.ค. 2018 = 011018

กด*424*1234567890123*011018# โทรออก (ฟรี)

แนะนำให้ใช้ซิมและกดรับสิทธิในวันเริ่มเดินทาง เพื่อรับความคุ้มครองได้อย่างสมบูรณ์

- เมื่อลงทะเบียนรับสิทธิ์ก่อนออกเดินทาง

- หากคุณลงทะเบียนรับสิทธิประกันการเดินทางก่อนเครื่องบินออก 2 ชั่วโมงขึ้นไป ความคุ้มครองจะเริ่มต้นก่อนเครื่องบินออก 2 ชั่วโมง (ตามตารางการบิน)
- หากคุณลงทะเบียนรับสิทธิประกันการเดินทางในช่วง 2 ชั่วโมงก่อนเครื่องบินออก ความคุ้มครองจะเริ่มต้นทันที ณ เวลาที่ลงทะเบียน

- เมื่อลงทะเบียนรับสิทธิ์หลังถึงประเทศปลายทาง

- หากคุณลงทะเบียนรับสิทธิประกันการเดินทางหลังเดินทางออกจากประเทศไทย โดยพิมพ์ข้อความรับสิทธิ์หลังจากที่เดินทางถึงประเทศปลายทาง ความคุ้มครองจะเริ่มต้นทันที ณ เวลาที่ลงทะเบียน โปรดทราบว่ากรลงทะเบียนรับสิทธิหลังจากที่เดินทางถึงประเทศปลายทาง จะทำให้คุณไม่ได้รับความคุ้มครองครบถ้วนตามกรมธรรม์กรณีเกิดเหตุไม่คาดฝันระหว่างการเดินทางขาไป

Q: หากใส่ซิม และกดรับสิทธิโดยระบุวันเดินทางก่อนวันเดินทางจริงมากกว่า 2 วัน จะเริ่มนับความคุ้มครอง 10 วันอย่างไร

เริ่มนับวันเริ่มคุ้มครองตามที่ระบุตอนที่ลงทะเบียนรับสิทธิ คุณสามารถแจ้งเปลี่ยนวันเดินทางได้ แต่ต้องแจ้งให้ศูนย์ทราบทางโทรศัพท์ อีเมล หรือไลน์ก่อนการเดินทางจริงอย่างน้อย 24 ชั่วโมง ไม่เช่นนั้นศูนย์จะเริ่มนับวันคุ้มครองตามกรมธรรม์ตามที่ระบุในขั้นตอนการลงทะเบียนรับสิทธิ

Q: ความคุ้มครองสิ้นสุดเมื่อใด

ความคุ้มครองจะสิ้นสุดลงเมื่อระยะเวลาคุ้มครองครบ 10 วัน (โดยประกันเดินทางจะคุ้มครองจนถึงเวลาเที่ยงคืนของวันที่ 10) หรือหลังจากคุณเดินทางกลับถึงประเทศไทยแล้ว 2 ชั่วโมง

Q: หากซื้อซิม GO! อินเทอร์เน็ต พาส จำนวน 2 ซิมและต้องการรับสิทธิประกันการเดินทางทั้ง 2 ครั้ง จะสามารถได้รับความคุ้มครองต่อเนื่องกัน 10 วันหรือไม่

- ได้รับความคุ้มครอง โดยมีเงื่อนไขคือ วันที่เริ่มคุ้มครองของกรมธรรม์ที่ 2 จะต่อเนื่องจากวันคุ้มครองสุดท้ายของกรมธรรม์แรกทันที โดยกรมธรรม์แต่ละฉบับจะมีอายุ 10 วัน

Q: กรณีที่คุณต้องการเดินทางมากกว่า 10 วัน และซื้อซิม GO! อินเทอร์เน็ต พาสมากกว่า 1 ซิม จะมีวิธีนับวันคุ้มครองอย่างไร

- ให้คุณใส่ซิมแรกเมื่อเดินทางออกจากประเทศไทย และในวันที่ 11 ของการเดินทาง ให้ใส่ซิมที่ 2 พร้อมพิมพ์ข้อความลงทะเบียนรับสิทธิประกันการเดินทางต่างประเทศอีกครั้ง เพื่อให้ได้รับความคุ้มครองต่อเนื่อง
- ในกรณีที่คุณลืมพิมพ์ข้อความลงทะเบียนรับสิทธิประกันการเดินทางของซิมที่สอง หรือไม่ใส่ซิมที่สองภายใน 24 ชั่วโมงหลังความคุ้มครองของซิมแรกสิ้นสุดลง คุณจะไม่สามารถได้รับความคุ้มครองในช่วงคาบเกี่ยวระหว่างการรับสิทธิซิมแรกและซิมที่สอง อย่างไรก็ตาม การนับวันคุ้มครองจะนับวันต่อเนื่องจากวันที่ความคุ้มครองในซิมแรกหมดอายุ

Q: กรณีที่พิมพ์ข้อความลงทะเบียนรับสิทธิประกันการเดินทางแล้ว แต่ยังไม่ได้รับกรมธรรม์ทางข้อความบนมือถือ (SMS) จะต้องทำอย่างไร

- การไม่ได้รับกรมธรรม์ผ่านทางข้อความบนมือถืออาจเกิดจากเหตุขัดข้องของการส่ง SMS คุณสามารถค้นหากรมธรรม์ของตนเองได้ที่ dtac.easysunday.com
- กรณีที่ค้นหากรมธรรม์ไม่พบ อาจเกิดจากการลงทะเบียนผ่านมือถือ (USSD) ไม่สมบูรณ์ กรุณาลองลงทะเบียนอีกครั้ง หากยังพบปัญหาในการลงทะเบียนรับสิทธิ ติดต่อศูนย์ช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง

3. ขอบเขตและเงื่อนไขความคุ้มครอง

Q: ผู้เอาประกันจะต้องมีอายุเท่าใดจึงจะรับสิทธิประกันการเดินทางนี้ได้

- ผู้เอาประกันจะต้องมีอายุระหว่าง 1 เดือน – 70 ปี ณ วันที่เริ่มต้นเดินทาง
- เด็กอายุไม่เกิน 15 ปี จะต้องสมัครและเดินทางพร้อมกับผู้ใหญ่เท่านั้น
- เด็กทารกอายุระหว่าง 1 เดือน - 1 ปีต้องเดินทางพร้อมผู้ใหญ่ โดยทารก 1 คนต้องมีผู้ใหญ่เดินทางไปด้วยอย่างน้อย 1 คน

Q: ซื้อซิม GO! อินเทอร์เน็ต พาสแล้ว และได้เดินทางออกจากประเทศไทยและได้เปิดใช้งานซิมการ์ดแล้ว แต่ยังไม่ได้รับข้อความเพื่อลงทะเบียนรับสิทธิประกันการเดินทาง หากต้องการจะรับสิทธิประกันการเดินทาง ยังสามารถทำได้หรือไม่

- สามารถรับสิทธิได้ เฉพาะกรณีที่ยังอยู่ในช่วงเวลาหลังจากการโรมมิ่งมีผลใช้งาน (ซิม GO! อินเทอร์เน็ต พาสจับสัญญาณโรมมิ่งที่ต่างประเทศ) โดยความคุ้มครองจะไม่มีผลคุ้มครองย้อนหลัง

Q: หากจำนวนวันใช้งานในซิม GO! อินเทอร์เน็ต พาสหมดอายุก่อนคุณจะเดินทางกลับถึงประเทศไทย และเกิดอุบัติเหตุขึ้นหลังจากนั้น คุณจะได้รับความคุ้มครองจากประกันการเดินทางนี้หรือไม่

- ได้รับความคุ้มครองเป็นเวลา 10 วันนับจากวันที่เดินทางออกจากประเทศไทย (โดยเริ่มนับจาก 2 ชั่วโมงก่อนเครื่องบินออก ตามตารางบิน) และความคุ้มครองจะสิ้นสุดลงทันทีเมื่อจำนวนวันความคุ้มครอง 10 วันหมดอายุลง (โดยประกันเดินทางจะคุ้มครองจนถึงเวลาเที่ยงคืนของวันที่ 10)
- หมายความว่า จำนวนวันที่ได้รับความคุ้มครองจากประกันเดินทางไม่ขึ้นอยู่กับจำนวนวันใช้งานของซิม GO! อินเทอร์เน็ต พาส

Q: ความคุ้มครองกรณียกเลิกการเดินทางจะเริ่มคุ้มครองเมื่อใด

- ความคุ้มครองการยกเลิกการเดินทาง เริ่มต้นคุ้มครองทันที ณ วันที่ลูกค้าทำการซื้อซิม GO! อินเทอร์เน็ต พาส ซึ่งให้ความคุ้มครองการยกเลิกก่อนออกเดินทางจากประเทศไทย

Q: หากคุณมีโรคซึ่งเป็นมาก่อนการทำประกัน การรักษาเนื่องจากโรคนี้อาจจะได้รับความคุ้มครองหรือไม่

- การรักษาโรคใดๆ ก็ตามที่เป็นมาก่อนการทำประกันจะไม่ได้รับความคุ้มครอง

Q: หากขณะที่คุณเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ มีการกักขังหรือการกักขังในพื้นที่และคุณได้รับบาดเจ็บ หรือมีผลทำให้ต้องเลื่อนการเดินทางออกไปเนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าว ค่ารักษาพยาบาลหรือค่าใช้จ่ายอื่นเนื่องมาจากเหตุการณ์นี้จะได้รับความคุ้มครองหรือไม่

- ประกันภัยการเดินทางนี้คุ้มครองความเสียหายใดๆ ก็ตามอันเกิดมาจากสงคราม (ไม่ว่าจะมีการประกาศสงครามหรือไม่ก็ตาม) การรุกราน การกระทำของศัตรูต่างชาติ สงครามกลางเมือง การปฏิวัติ การกบฏ การที่ประชาชนลุกฮือต่อต้านรัฐบาล การจลาจล และการนัดหยุดงาน

Q: หากคุณวางแผนจะไปโดรนในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ แต่กังวลว่าจะเกิดอุบัติเหตุขึ้น การซื้อประกันการเดินทางนี้จะคุ้มครองในกรณีดังกล่าวหรือไม่

- ประกันภัยการเดินทางนี้ ไม่คุ้มครองความเสียหายใดๆ ก็ตามอันเกิดขึ้นขณะที่ผู้เอาประกันภัยล้าตัวในป่า แข่งรถหรือแข่งเรือทุกชนิด แข่งม้า เล่นหรือแข่งสกีทุกชนิดรวมถึงเจ็ตสกี แข่งสเก็ต ขกมวย โดครัม (เว้นแต่การโดครัมเพื่อรักษาชีวิต) ขึ้นหรือลงหรือโดยสารอยู่ในบอลลูน เล่นเครื่องร่อน เล่นบันจี้จัมพ์ ปีนหรือไต่เขาที่ต้องใช้เครื่องมือช่วย ดำน้ำที่ต้องใช้ถังอากาศและเครื่องช่วยหายใจใต้น้ำ

Q: หากคุณวางแผนจะเช่ารถขับเพื่อท่องเที่ยวในต่างประเทศ ในกรณีที่กระเป๋าเดินทางถูกขโมยไปจากรถ การสูญหายของกระเป๋าเดินทางนี้จะได้รับความคุ้มครองหรือไม่

- ไม่ได้รับความคุ้มครอง เนื่องจากการคุ้มครองการสูญหายหรือความเสียหายของกระเป๋าเดินทางหรือทรัพย์สินส่วนตัวของผู้เอาประกันภัยจะครอบคลุมเฉพาะกรณีต่อไปนี้เท่านั้น
 - ขณะที่ทรัพย์สินดังกล่าวอยู่ในความควบคุมดูแลของพนักงานโรงแรมหรือบริษัทผู้ขนส่ง หรือ
 - กรณีที่คุณถูกบังคับอย่างรุนแรง ฆมขู หรือขู่เชิญซึ่งหน้าเพื่อเอาทรัพย์สินดังกล่าว

Q: หากคุณมีอาการปวดฟันขณะเดินทางในต่างประเทศ ประกันเดินทางนี้จะคุ้มครองกรณีดังกล่าวหรือไม่

- ประกันภัยการเดินทางนี้ไม่คุ้มครองอาการที่เกี่ยวข้องกับฟัน ยกเว้นกรณีเกิดจากอุบัติเหตุแล้วทำให้ฟันหักและจำเป็นต้องรักษา โดยการรักษาจะต้องเกิดขึ้นภายใน 7 วันนับจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ ทั้งนี้ การเปลี่ยนหรือใส่ฟันปลอม การครอบฟัน และทันตกรรมประดิษฐ์ไม่อยู่ในความคุ้มครอง

Q: หากคุณยังไม่สามารถระบุวันที่จะเดินทางออกจากประเทศไทยหรือต้องการเปลี่ยนวันเดินทาง สามารถทำได้หรือไม่

- ทำได้ โดยคุณต้องแจ้งเปลี่ยนวันเดินทางหรือระบุวันที่จะเดินทางด้วยโทร. มาที่ศูนย์คอลเซ็นเตอร์ 02-026-3355 หรือติดต่อศูนย์ผ่าน LINE @sundaygointer ก่อนวันออกเดินทาง

4. การเคลม (การเรียกร้องค่าชดเชย)

Q: หากต้องการเคลมค่าชดเชย จะต้องทำอย่างไรบ้าง

- รักษาพยาบาลหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่อยู่ในความคุ้มครอง คุณจำเป็นต้องสำรองจ่ายก่อนและ ดำเนินการเรียกร้องค่าชดเชย พร้อมทั้งส่งเอกสารประกอบการเรียกร้องค่าชดเชยให้บริษัทพิจารณา ด้วยการอัปโหลดสำเนาหรือรูปถ่ายของเอกสารบนลงเว็บไซต์ dtac.easysunday.com/claim หลังจากนั้น ศูนย์จะแจ้งผลการพิจารณาให้คุณทราบ คุณจำเป็นต้องส่งเอกสารตัวจริงมายังบริษัทและบริษัทจะดำเนินการจ่ายเงินคืนหลังจากได้รับเอกสารตัวจริงครบถ้วน ไม่เกิน 14 วันทำการ

Q: บริษัทใช้เวลาในการพิจารณาค่าชดเชยกี่วัน?

- ศูนย์ใช้เวลาในการดำเนินการและพิจารณาค่าชดเชยประมาณ 14 วันทำการ

Q: ในกรณีที่ผู้เอาประกันเกิดเจ็บป่วยและได้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่ต่างประเทศ (กรณีผู้ป่วยใน) หลังจากนั้น เมื่อกลับมาถึงประเทศไทยแล้วยังจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง (เฉพาะกรณีที่อยู่ในความคุ้มครอง) จะสามารถทำการรักษาต่อเนื่องได้หรือไม่

- ทำได้ แต่จะต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลภายใน 12 ชั่วโมง หลังจากเดินทางกลับประเทศไทยแล้ว โดยค่ารักษาพยาบาลจะต้องไม่เกิน 10% ของวงเงินสูงสุดของการรับประกันภัย (25,000 บาท) และเมื่อรวมกับค่ารักษาพยาบาลในต่างประเทศแล้ว ทั้งหมดไม่เกินวงเงินสูงสุดของการรับประกันภัย (250,000 บาท)

Q: ถ้าผู้เอาประกันเกิดเจ็บป่วยในต่างประเทศแล้วซื้อยามารับประทานเอง จะสามารถนำใบเสร็จจ่ายมาเรียกร้องค่าชดเชยได้หรือไม่

- ทำได้ แต่จะต้องมีใบสั่งยาจากแพทย์ในต่างประเทศด้วยเท่านั้น

Q: ถ้าหากผู้เอาประกันเดินทางกลับมาถึงประเทศไทยแล้ว พบว่ากระเป๋าเดินทางของตนเกิดความเสียหายจากการขนส่งของสายการบิน จะสามารถเรียกร้องค่าชดเชยได้หรือไม่

- ทำได้ ทั้งนี้ผู้เอาประกันจะต้องเรียกร้องค่าเสียหายกับทางสายการบินก่อน

Q: คุณจะได้รับความคุ้มครองกรณีการยกเลิกการเดินทางโดยเหตุจำเป็นเมื่อใด

- คุณจะได้รับความคุ้มครองกรณีการยกเลิกการเดินทางโดยเหตุจำเป็นที่ซื้อชิม GO! อินเทอร์เน็ต พลัส (พร้อมลงทะเบียนซิมการ์ด ณ ศูนย์บริการดีแทคทุกสาขา)

หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติมหรือพบปัญหาจากการใช้งาน กรุณาติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมงทาง
ศูนย์คอลเซ็นเตอร์ 02-026-3355 อีเมล travel.support@easysunday.com หรือ LINE: [@sundaygointer](https://www.facebook.com/sundaygointer)