

ردیف	سوالات
1	آیا می توان پس از خروج از ایران بیمه مسافرتی تهیه نمود ؟ خیر ، بیمه نامه ای که پس از خروج مسافر از کشور (ایران) صادر می گردد، دارای اعتبار نمی باشد.
2	آیا می توان برای مسافری که به محل تولدش یا محل اقامتش یا محل تابعیتش سفر می نماید، بیمه نامه صادر نمود؟ سفر بیمه شده یا مسافر گرامی به محل تولد، محل اقامت و محل تابعیت در تعهد نمی باشد.
3	آیا برای فردی که اقامت کشوری غیر از ایران را دارد می توان بیمه نامه مسافرتی صادر نمود؟ به شرطی برای این فرد می توان بیمه صادر نمود که اولاً مبدا سفر ایشان از ایران باشد، مجوز اقامت در ایران را داشته باشد و به کشوری غیر از کشور محل اقامتش سفر نماید.
4	بیمه مسافرتی ورودی برای چه افرادی کاربرد دارد؟ برای اتباع خارجی. بیمه نامه ورودی بایستی پیش از ورود مسافر به ایران صادر گردد
5	آیا بیمه مسافرتی نیاز به مهر شدن دارد؟ بیمه نامه دارای مهر الکترونیک می باشد. در صورت نیاز به درج مهر فیزیکی می توانید با مراجعه به شعبه گردشگری بیمه سامان، سایر شعب بیمه سامان و یا باجه مستقر در فرودگاه امام خمینی اقدام لازم به عمل آورید. آدرس شعبه گردشگری بیمه سامان : خیابان مطهری- خیابان کوه نور- بن بست دوم- پلاک ۹- طبقه ۶
6	بیمه نامه از چه زمانی شروع می شود؟ بیمه نامه از زمان خروج مسافر از مرزهای قانونی کشور به Zone بیمه ای درج شده در بیمه نامه شروع می شود. مسافر محترم نهایتاً تا ۶ ماه پس از صدور بیمه نامه فرصت دارد از کشور خارج شود.

7	بیمه مسافرتی از زمان صدور تا چه مدت اعتبار دارد (قابل استفاده است) ؟ بیمه مسافرتی از زمان صدور به مدت ۶ ماه اعتبار دارد (فارغ از مدت زمان یا Duration بیمه نامه). یعنی مسافر محترم ۶ ماه فرصت دارد تا از کشور به Zone بیمه ای درج شده در بیمه نامه خروج نماید.
8	زون (Zone) بیمه نامه به چه معنا می باشد؟ زون بیمه نامه به معنای منطقه تحت پوشش بیمه نامه می باشد. بیمه نامه با Zone شنگن (schengen)، تمام کشورهای اتحادیه شنگن را پوشش می دهد. بیمه نامه با Zone تمام نقاط دنیا به غیر از آمریکا و کانادا (worldwideexpusacan)، تمام کشورهای دنیا به غیر از آمریکا و کاناد را پوشش می دهد. بیمه نامه با Zone تمام دنیا (worldwide)، تمام کشورهای دنیا را پوشش می دهد.
9	اگر مسافر محترم دو پاسپورت داشته باشد، با اطلاعات کدام پاسپورت بیمه نامه صادر گردد؟ با اطلاعات پاسپورتی که مسافر محترم هنگام خروج از کشور جهت درج مهر خروج به پلیس فرودگاه ایرانی ارائه می نماید
10	چگونه می توانم به شرایط عمومی بیمه نامه مسافرتی دسترسی پیدا کنم؟ از طریق اسکن نمودن QR-code یا بارکد بیمه نامه / سایت بیمه سامان. مطالعه شرایط عمومی جهت اطلاع از جمیع شرایط و حقوق طرفین لازم و ضروری می باشد.
11	چگونه می توانم اصالت بیمه نامه را استعلام نمایم؟ از طریق اسکن نمودن QR-code یا بارکد بیمه نامه

	تفاوت بیمه‌نامه single و multiple چیست ؟ زمانیکه بیمه‌نامه به صورت single صادر می‌گردد، همزمان با خروج مسافر از کشور بیمه‌نامه صرفاً برای یکبار فعال می‌گردد. به عبارت دیگر پس از بازگشت مسافر به کشور و در صورت باقی ماندن تعداد روز تحت پوشش (duration)، بیمه نامه خاتمه یافته و قابل استفاده برای سفرهای بعدی نمی‌باشد. بیمه‌نامه multiple مورد استفاده مسافرانیست که پس از اتمام سفر اول و بازگشت به ایران، مجدداً قصد خروج از کشور را دارند. بدیهست بیمه نامه multiple زمانی برای سفرهای بعدی معتبرست که مدت زمان (duration) باقی مانده داشته باشد. به طور مثال مسافری بیمه ۳ ماهه multiple با منطقه ی تحت پوشش کل دنیا تهیه نموده و سفر اول خود را به مدت یک ماه انجام داده و به ایران باز گشته است. در ادامه مسافر یک ماه در ایران اقامت دارد. لذا مسافر می تواند برای یک ماه دیگر به هر جای دنیا سفر کرده و تحت پوشش بیمه‌نامه باشد.
13	شرط ۹۲ روز یعنی چه؟ برای بیمه‌نامه‌هایی که مدت بیمه‌نامه بالای ۳ ماه باشد، نهایت مدت اعتبار و پوشش‌دهی در خارج از کشور ۹۲ روز متوالی در هر سفر می‌باشد.
14	با توجه به شرط ۹۲ روز، بیمه ۶ ماهه و یک ساله چگونه قابل استفاده است و به درد چه کسی می‌خورد؟ با توجه به شرط ۹۲ روز، بیمه نامه‌های ۶ ماهه و یک ساله مورد استفاده مسافرین محترمی می‌باشد، که طی مدت بیمه‌نامه بیش از یک بار از ایران خروج می‌نمایند و نهایتاً ۹۲ روز بعد به ایران باز می‌گردند و مجدداً به همان مقصد یا مقصد دیگر تحت پوشش بیمه‌نامه سفر می‌نمایند. بیمه نامه‌های ۶ ماهه و یکساله برای افرادی مناسب است که کثیرالسفر می‌باشند. با اولین خروج مسافر به Zone یا ناحیه تحت پوشش Duration یا مدت بیمه‌نامه آغاز می‌گردد.

15	کدام طرح بیمه مسافرتی، برای سفرهای متوالی ۶ ماهه یا یکساله قابل استفاده و معتبر می باشد ؟ در حال حاضر تنها طرح دانشجویی، پوشش ۶ ماهه و یا یکساله پیوسته دارد . به غیر از طرح دانشجویی که صرفاً برای دانشجویان محترم ارایه می گردد، سایر طرح های بیمه مسافرتی، مشمول شرط ۹۲ روز می باشند، بدین معنا که مسافر در هر سفر متوالی و پشت سرهم نهایتاً تا ۹۲ روز تحت پوشش بیمه می باشد. در طرح دانشجویی هنگام بروز خسارت ارائه مستندی دال بر دانشجو بودن مسافر محترم الزامی می باشد.
16	آیا فرد غیر دانشجو می تواند تحت پوشش بیمه مسافرتی دانشجویی قرار گیرد؟ خیر. هنگام بروز خسارت، اثبات اینکه فرد خسارت دیده دانشجو می باشد، الزامیست.
17	در چه صورت شرایط حاد بیماری های سابقه دارد تحت پوشش قرار می گیرد ؟ بیماری های سابقه دار جزو استثنائات بیمه های مسافرتی می باشد، مگر اینکه در شرایط بیمه نامه ذکر گردیده باشد. هزینه های مرتبط با بیماری سابقه دار تحت شرایط ذیل و به صورت محدود تحت پوشش می باشد: در صورت بوجود آمدن شرایط حاد ناشی از بیماری های سابقه دار که باعث به خطر افتادن حیات بیمه شده می گردد، شرکت بیمه هزینه های اورژانس بیمار را تا زمان رسیدن به شرایط پایدار تحت پوشش قرار می دهد.
18	تا چه زمانی می توانم نسبت به ابطال بیمه نامه اقدام نمایم؟ در صورت نیاز به ابطال بیمه های کمتر از ۶ ماه حداکثر تا ۶ ماه و بیمه نامه های ۶ ماهه و یکساله تا یکسال می توانند صرفاً با مراجعه به واحد صادر کننده نسبت به فسخ بیمه اقدام نمایند
19	ابطال بیمه نامه در زمان اعتبار ویزا به چه صورت انجام می پذیرد؟ به صورت کلی اگر بیمه نامه جهت اخذ ویزا صادر شده باشد، مادامی که ویزا معتبرست، ابطال بیمه نامه قابل انجام نمی باشد. مگر زمانی که ویزای دریافت شده نسبت به مدت بیمه نامه ارائه شده کمتر باشد.

20	شرایط ابطال بیمه‌نامه و مدارک مورد نیاز چیست ؟ جهت ابطال بیمه‌نامه و عودت وجه لازمست تا مدارک لازم ارائه گردد. مدارکی مانند فرم ریجکشن یا فرم رد ویزا، تصاویر پاسپورت (لغو و انصراف از سفر ، کاهش مدت سفر یا کاهش ویزای صادره، اشتباه در صدور و ...) و یا ...
21	برای مسافر درخواست ویزای سه ماه کردیم و برای تکمیل مدارک بیمه سه ماهه صادر کردیم. سفارت به مسافر ویزای یک ماهه single داد. چه کنیم؟ با کنترل مدرک، یعنی رویت و تهیه تصویر از لیبِل ویزا بیمه‌نامه رو قبل از سفر ابطال و با مدت زمان جدید صادر بفرمایید.
22	هنگام بروز خسارت در سفر و جهت استفاده از بیمه‌مسافرتی چه اقدامی انجام دهم؟ با شماره تماس کمک‌رسان تماس حاصل فرموده و مراتب را به ایشان اعلام فرمایید. شماره تماس کمک رسان ۰۰۹۶۱۴۵۴۸۶۵۶ یا ۰۰۴۲۰۲۳۴۶۲۲۷۲۵ می‌باشد. ضمناً می‌توانید از طریق آدرس ایمیل Saman@Mideast-Assistance.com مکاتبه فرمایید. در صورت عدم امکان برقراری تماس با شماره‌های فوق، از طریق اپلیکیشن‌های ارتباطی معمول به شماره ۰۹۹۹۹۸۹۴۳۰۰ پیغام ارسال فرمایید.
23	خسارت مسافرتی طبق چه واحد پولی محاسبه می‌شود؟ در صورت عدم دریافت خدمات کمک‌رسان در کشور مقصد، پرداخت خسارت در ایران به صورت ریالی و بر مبنای نرخ تسعیر سامانه سنا در روز حادثه می‌باشد.
24	برای پیگیری خسارت در ایران با کدام شماره تماس بگیرم؟ ۰۲۱۸۹۴۳ داخلی ۴۰۴۷ و ۳۷۱۰

25	مدارک قابل ارائه جهت دریافت خسارت در ایران چیست؟ تصویر صفحه اول پاسپورت، تصویر مهر خروج از کشور، اصل مدارک پزشکی و رسید هزینه‌ها (صورتحساب/فاکتور)، بیمه‌نامه، شماره تماس و شماره شبا مسافر، شرح حادثه
26	جهت دریافت خسارت در ایران، مدارک چگونه و به کجا ارسال گردد؟ پیش از ارسال مدارک، در صورت ابهام در خصوص قابلیت پرداخت هزینه‌های انجام شده (تحت پوشش قرار گرفتن یا نگرفتن خسارت واقع شده توسط شرکت بیمه سامان)، می‌توانید با شماره ۰۲۱-۸۹۴۳ داخلی ۳۷۱۰ و ۳۳۱۹ تماس حاصل فرمایید. آدرس: تهران، خیابان مطهری، خیابان کوه نور، بن بست دوم، پلاک ۹، طبقه ۶ کدپستی: ۱۵۸۷۶۴۷۸۱۷ ضمناً عزیزانی که در سایر استان های کشور (غیر از تهران) سکونت دارند، می‌توانند مدارک خود را به نزدیک ترین شعبه شرکت بیمه سامان ارائه نمایند. مدارک متعاقباً به شرکت سامان ارسال خواهد شد. آدرس شعب بیمه سامان در سایت بیمه سامان قابل مشاهده می باشد www.si24.ir منوی شعب و نمایندگان - لیست شعب