FAQ – Care Global / Care Global NAFTA

1) **Wer kann sich in der Auslandsreise-Krankenversicherung Care Global /Care Global NAFTA versichern?**
Versicherbar sind Personen mit ständigem Wohnsitz in Deutschland, die sich für eine bestimmte Zeit im weltweiten Ausland oder in den USA, Mexiko oder Kanada (NAFTA) aufhalten werden. In der Auslandskrankenversicherung Care Global können sich Geschäftsleute und Privatpersonen versichern, insbesondere auch Au-Pairs, Schüler und Studenten.

2) **Wann kann ich den Care Global /Care Global NAFTA abschließen?**
Sie können die Versicherung online unter https://www.care-concept.de/krankenversicherung/auslandskrankenversicherung-global/auslandskrankenversicherung_care_global_antrag.php beantragen. Das ist frühestens 6 Monate vor Versicherungsbeginn möglich. Am besten beantragen Sie die Versicherung vor dem Beginn der Reise.
   - Sind Sie bereits aus Deutschland ausgereist, haben Sie bis zu 30 Tage Zeit, den Versicherungsschutz zu beantragen.
   - Sind Sie bereits länger als 30 Tage aus Deutschland ausgereist, können Sie sich in diesem Tarif nur dann versichern, wenn Sie im Ausland eine Vorversicherung hatten, die nicht länger als 30 Tage abgelaufen ist.
   - Sind Sie bereits länger als 24 Monate aus Deutschland ausgereist, können Sie sich im Tarif Care Global /Care Global NAFTA nicht versichern.

   Beachten Sie bitte: Bei Abschluss aus dem Ausland müssen Sie eine höhere Prämie zahlen.

3) **Wie lange kann ich mich im Care Global /Care Global NAFTA versichern?**
Die maximale Versicherungslaufzeit beträgt 12 Monate. Sie können die Versicherung einmalig um höchstens 6 Monate verlängern, wenn Sie die Versicherung vor Reiseantritt in Deutschland abgeschlossen haben.
Erfolgte der Erstabschluss im Ausland, können Sie die Versicherung nicht verlängern.

   Beispiel: Sie haben vor Reiseantritt in Deutschland eine Laufzeit im Care Global /Care Global NAFTA von zwei Monaten beantragt. Sie befinden sich bereits im Ausland und möchten Ihre Reise um ein halbes Jahr verlängern. Sie beantragen eine Anschlussversicherung und wählen als neue Laufzeit 6 Monate. Insgesamt können Sie sich damit im Care Global /Care Global NAFTA nun maximal 8 Monate versichern.

4) **Wo gilt die Auslandskrankenversicherung Care Global /Care Global NAFTA?**
Für die gesamte Laufzeit haben grundsätzlich weltweit Versicherungsschutz. Besonderheiten gelten aber für die Staaten USA, Kanada und Mexiko:

Wählen Sie den Tarif Care Global, haben Sie bei einem Transitaufenthalt in einem NAFTA-Staat einen (subsidiären) Versicherungsschutz von maximal 48 Stunden ab erstmaliger Einreise in diesen NAFTA-Staat. Bitte denken Sie daran, diese Reisen nach USA, Kanada und Mexiko vor dem Beginn schriftlich anzumelden.

Wählen Sie den Tarif Care Global NAFTA, haben Sie während der gesamten Versicherungsdauer Versicherungsschutz auch in den USA, in Kanada und Mexiko. Eine Anmeldung der Reisen in diese Länder ist nicht notwendig.

5) **Verlängert sich der Versicherungsvertrag automatisch?**
Nein, der Versicherungsvertrag endet zum vereinbarten Zeitpunkt. Eine automatische Verlängerung findet nicht statt.

6) **Was mache ich, wenn die ursprünglich beantragte Versicherungsdauer nicht ausreicht?**
   - Wenn Sie den Erstvertrag vor Reisebeginn aus Deutschland abgeschlossen haben, senden Sie einfach einen Anschlussantrag ab.
   - Dieser kann für maximal 6 Monate beantragt werden.
   - Der Versicherer kann diesen Antrag ablehnen.
   - Die Prämie für den Anschlussvertrag ist höher als die Prämie für den Erstvertrag.
   - Sie können den Anschlussantrag frühestens 30 Tage vor Ablauf, auf jeden Fall aber vor dem Ende der ursprünglich beantragten Versicherungslaufzeit stellen.
   - Haben Sie den Erstvertrag bereits aus dem Ausland heraus abgeschlossen, können Sie keinen Anschlussantrag stellen.

     Bei Vertragsverlängerungen besteht Versicherungsschutz für noch nicht abgeschlossene Versicherungsfälle aus dem ursprünglichen Versicherungsvertrag fort.

7) **Kann ich nacheinander mehrere, zeitlich unmittelbar aufeinander folgende Care Global Verträge abschließen?**

Fall 1: Erstvertrag vor Reisebeginn aus Deutschland

In der Auslandskrankenversicherung Care Global beträgt die Höchstversicherungsdauer maximal 365 Tage. Vor Ablauf der beantragten

Versicherungslaufzeit kann der Versicherungsschutz durch einen Anschlussvertrag maximal einmal verlängert werden.

Ist Ihre zuerst beantragte Versicherung abgelaufen oder haben Sie bereits einmal verlängert, können Sie die Versicherung gemäß unserer Annahmerichtlinien nur dann neu beantragen, wenn Sie sich wieder mindestens 8 Wochen in Deutschland aufgehalten haben.

Es ist also nicht möglich, mehr als zwei, zeitlich unmittelbar aufeinander folgende Care Global Verträge abzuschließen.

Fall 2: Erstvertrag nach Reisebeginn aus dem Ausland

Sie können keinen Anschlussantrag aus dem Ausland stellen. Erst, wenn Sie sich wieder mindestens 8 Wochen in Deutschland aufgehalten habe, können Sie die Versicherung neu beantragen.

Es ist also nicht möglich, mehrere, zeitlich unmittelbar aufeinander folgende Care **Global Verträge abzuschließen.**

8) **Wie erhalte ich im Online-Verfahren meine Versicherungsbestätigung?**
Nach erfolgreicher Antragsprüfung erhalten Sie binnen kurzer Zeit Ihre Versicherungsdokumente per E-Mail zugeschickt. Diese können Sie auch zur Beantragung eines Visums nutzen. Die Auslandsreisekrankenversicherung Care Global /Care Global NAFTA sollte in der Regel vor Reiseantritt abgeschlossen werden. Sie kann unter bestimmten Voraussetzungen auch nach Reiseantritt abgeschlossen werden, dann ist aber eine höhere Prämie zu zahlen.

9) **Wie kann ich meine Beiträge bezahlen?**
Wir bieten Ihnen an, die Beiträge einmalig im Voraus per SEPA-Lastschrift von einem deutschen Konto einziehen zu lassen. Sie können aber auch gerne einmalig per Überweisung, per Kreditkarte oder PayPal zahlen.

Bitte beachten Sie bei Zahlung per SEPA-Lastschrift, dass Ihr Konto über ausreichende Deckung verfügt. Sollten Sie Ihre Beiträge überweisen, geben Sie bitte Ihre Versicherungsnummer im Verwendungszweck an.

Kontoverbindung: **Hypovereinsbank AG, IBAN: DE23200300000000111161**
Swift - Code (BIC): HYVEDEMM300

10) **Bin ich auch bei einem vorübergehenden Aufenthalt in Deutschland während der Versicherungszeit versichert?**
Ja, nach vorheriger schriftlicher Meldung sind Reisen nach Deutschland

mitversichert. Die Dauer dieser sog. „Heimatdeckung“ bemisst sich nach der Anzahl der versicherten Tage: Sie haben in Deutschland bis zu 3 Tage Versicherungsschutz je 30 Tage Versicherungsdauer.
Wenn Sie also den Versicherungsschutz für 180 Tage abschließen, versichern wir Sie für bis zu 18 Tagen auch bei vorübergehenden Reisen nach Deutschland.
Bitte beachten Sie, dass dieser Aufenthalt in Deutschland immer vorher schriftlich (beispielsweise per E-Mail) zu melden ist.

11) **Habe ich auch Versicherungsschutz in den USA, in Kanada und Mexiko?**
Ja. Die Dauer des Versicherungsschutzes hängt aber davon ab, für welchen Tarif Sie sich entscheiden:
Fällt Ihre Wahl auf den **Care Global** haben Sie bei einem Transitaufenthalt in einem NAFTA-Staat einen (subsidiären) Versicherungsschutz von maximal 48 Stunden ab erstmaliger Einreise in diesen NAFTA-Staat. Bitte beachten Sie, dass dieser Aufenthalt in den USA, in Kanada oder Mexiko immer vorher schriftlich (beispielsweise per E-Mail) zu melden ist.
Im **Care Global NAFTA** bieten wir Ihnen weltweiten Versicherungsschutz inklusive Kanada, USA und Mexiko für die gesamte Laufzeit.

12) **Ich möchte Tauchurlaub machen. Kann ich mich trotzdem versichern?**
Ja, Sie können sich auch versichern, wenn Sie im Ausland einen Tauchurlaub machen möchten. Auch in diesem Fall besteht Versicherungsschutz, wenn im Ausland als Folge des Tauchens eine medizinische Heilbehandlung notwendig wird (z. B. bei einer Dekompensationskrankheit nach einem zu schnellen Auftauchen).

13) **Sind Kinder und Säuglinge in der Auslandskrankenversicherung Care Global** /Care Global NAFTA **versicherbar?**
Ja, wie bei den Vorerkrankungen gilt aber auch in diesem Fall, dass Behandlungen, von denen bei Reiseantritt feststand, dass sie bei planmäßiger Durchführung der Reise stattfinden mussten, nicht erstattungsfähig sind. Dazu gehören beispielsweise auch die Vorsorgeuntersuchungen U1 bis U9.

14) **Kann man den Versicherungsvertrag widerrufen?** Ja, Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 2 Wochen in Schriftform ohne Angabe eines Grundes widerrufen (Widerrufsrecht).

15) **Ist eine Beendigung der Versicherung möglich? (Kündigung etc.)**
Eine vorzeitige Beendigung der Versicherung ist in den folgenden Fällen möglich:
a) Wenn der Auslandsaufenthalt vorzeitig beendet wird.
b) Wenn die Voraussetzungen zum Aufenthalt entfallen.
c) Wenn Sie der gesetzlichen Versicherungspflicht unterliegen.

d) Wenn das Einreisevisum nicht gewährt wird oder die Einreise aus sonstigen Gründen nicht stattfindet, ist die schriftliche Stornierung des Antrages vor Versicherungsbeginn möglich.

Diese kann nur in Textform (E-Mail, Post, FAX) eingereicht werden. Wir benötigen zur Bearbeitung die folgenden Angaben: Versicherungsnummer, Name der versicherten Person, ursprüngliches Versicherungsende, gewünschter Beendigungsterminstermin, Beendigungsgrund und gegebenenfalls Nachweise über die Ausreise. Die Rückzahlung zuviel gezahlter Versicherungsprämien ist unter Abzug von € 5,– Bearbeitungsgebühr tagesgenau möglich.

16) **Wie kann ich die Versicherungsprämie bezahlen?**

Sie haben folgende Möglichkeiten:

a) Sie geben uns eine Einzugsermächtigung für ein deutsches Bankkonto
b) Sie überweisen den Beitrag
c) Sie zahlen mit Kreditkarte
d) Sie zahlen mit PayPal

Die Prämie ist immer auf einmal im voraus bezahlen.

17) **Wann muss ich die Prämie (den Beitrag) zahlen?**

Die Prämie wird zum gewählten Versicherungsbeginn fällig. Falls Sie also die Zahlungsart „Überweisung“ gewählt haben, müssen Sie selbst für die rechtzeitige Zahlung der Prämie Sorge tragen.
Bei der Auswahl der Zahlungsart "Lastschrift" oder "Kreditkarte/PayPal" gilt folgendes:
Bei SEPA-Lastschrift buchen wir die Prämien von Ihrem uns angegebenen Konto zum jeweiligen Fälligkeitstermin ab, also erst zum Versicherungsbeginn, auch wenn dieser in der Zukunft liegen sollte. Natürlich nur, wenn der Antrag auch angenommen wurde. Sorgen Sie daher im Interesse Ihres lückenlosen Versicherungsschutzes stets für ausreichende Deckung zu diesem Zeitpunkt.
Bei Zahlung per Kreditkarte/PayPal wird die Einmal- oder Jahresprämie (in Abhängigkeit Ihrer ausgewählten Zahlungsweise) zeitnah zur Antragsannahme Ihrem Kreditkartenkonto belastet, auch wenn der Versicherungsbeginn in der Zukunft liegen sollte.

18) **Was muss ich wissen, wenn ich die Prämie nicht oder nicht rechtzeitig zahle?**

Bitte bezahlen Sie rechtzeitig die Prämie. bzw. vergewissern Sie sich, dass zum Termin des Beitragseinzuges ausreichend Geld auf Ihrem Konto befindet.
Sofern Sie uns ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt haben, und wir nicht abbuchen können sollten, weil nicht genug Geld auf dem Konto ist, müssen wir Ihnen eine sog. Rücklastschriftgebühr von 4 EUR berechnen.
Sollte es zu einer Mahnung kommen, weil trotz unserer Zahlungserinnerung nicht gezahlt wurde, kommt zusätzlich eine Mahngebühr von 2,50 EUR hinzu.

Wir stellen dann keinen Versicherungsschutz mehr zur Verfügung, bis der Fehlbetrag komplett überwiesen wurde.
Wird der Fehlbetrag nicht überwiesen, steht am Ende die Kündigung des Versicherungsvertrages unsererseits.

19) **Meine Bankverbindung hat sich geändert, was muss ich tun?**
Unter dem Menüpunkt Service -> Einzugsermächtigung finden Sie einen Vordruck zur Änderung der Bankverbindung. Bitte senden Sie diesen ausgefüllt und unterschrieben entweder per Post, Fax oder eingescannt per E-Mail an info[at]care-concept[Punkt]de.

20) **Was mache ich, wenn ich im Ausland erkranke?**
Die Auslandsreise-Krankenversicherung schließt die medizinisch notwendige Heilbehandlung durch Fachärzte (z. B.: Orthopäden, Gynäkologen) und die stationäre Behandlung im Krankenhaus ein. Sie haben die freie Wahl unter den medizinischen Einrichtungen an Ihrem Aufenthaltsort. Bei einer stationären Behandlung stellt das Krankenhaus per Fax einen Kostenübernahmeantrag an uns, der dann unmittelbar verarbeitet wird.

21) **Ich befinde mich in den USA, in Kanada oder Mexiko und muss einen Arzt aufsuchen. Was muss ich beachten?**
Auch in den USA, in Kanada und Mexiko stehen wir Ihnen zur Seite. In der Regel wird das Honorar dort zwischen Ihnen und dem Arzt vereinbart, wobei die Preise sehr unterschiedlich sein können. Bitte wenden Sie sich deshalb vor einem Arztbesuch, insbesondere vor einer Behandlung in einem Krankenhaus, unbedingt an die
MedCare International Inc.
12480 West Atlantic Blvd, Suite 2, Coral Springs, FL 33071, USA,
Tel.: +1 954.345.5650,
Fax: +1 954.340.4245
E-Mail: care-concept@medcareinternational.com,
Internet: www.MedCareInternational.com

Die MedCare steht Ihnen bei der Vermittlung eines Arztes, der Organisation medizinischer Hilfeleistungen, für Fragen rund um das Gesundheitswesen, aber auch für andere Hilfestellungen gerne zur Verfügung und erteilt nach erfolgter Leistungsprüfung auch Kostenübernahmeerklärungen. So ist neben einer kompetenten Arztwahl auch die Vermeidung finanzieller Nachteile für Sie sichergestellt.

22) **Besteht weiterhin Versicherungsschutz, wenn die Rückreise aufgrund einer Erkrankung unmöglich ist?**
Bei einer Erkrankung oder einem Unfall während der Auslandsreise kann es passieren, dass der behandelnde Arzt eine Transportunfähigkeit attestiert. Falls sie deswegen nicht planmäßig wieder zurückreisen können, versichern wir Sie auch über das beantragte Ende Ihres Versicherungszeitraumes hinaus. Und das so lange, bis Sie wieder transportfähig sind. Im Care Global / Care Global NAFTA Basic bis längstens 1 Monat, im Care Global / Care Global NAFTA Comfort sogar unbegrenzt.

23) **Muss man jede Reise vorher anmelden?**
Nein, Sie können mit diesem Versicherungsschutz innerhalb der vereinbarten Versicherungslaufzeit grundsätzlich beliebig in der Welt umherreisen. Eine Ausnahme bilden lediglich vorübergehende Heimreisen nach Deutschland. Falls Sie nicht den Tarif Care Global NAFTA gewählt haben, müssen Sie eine Reise in die Staaten USA, Kanada oder Mexiko schriftlich anmelden, denn dort haben Sie maximal 48 Stunden Versicherungsschutz bei einem Transitaufenthalt in einem NAFTA-Staat ab erstmaliger Einreise.

24) **Wird Zahnersatz bezahlt?**
Nein, wir erstatten nur die Reparatur von vorhandenem Zahnersatz. Neuer Zahnersatz, Kronen, Inlays und Brücken sind nicht versichert.

25) **Gibt es einen Eigenanteil/ eine Selbstbeteiligung?**
Je Versicherungsfall ist im Tarif Care Global / Care Global NAFTA Basic jeweils eine Selbstbeteiligung von 50,- EUR zu leisten. Im Tarif Care Global / Care Global NAFTA Comfort zahlen Sie keine Selbstbeteiligung.

26) **Kann ich mich vor einer Behandlung an die Care Concept wenden?**
Wenn Sie sich unsicher sind oder einen Rat brauchen, können Sie sich jederzeit gerne an uns wenden. Innerhalb unserer Beratungszeiten (Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr) erreichen Sie die Leistungsabteilung unter der Rufnummer: +49 228 97735-22.
Gerne können Sie uns auch eine E-Mail senden an: leistung[at]care-concept[punkt]de. Wir antworten Ihnen in der Regel 24 Stunden nach Erhalt Ihrer E-Mail. Schreiben Sie uns an einem Wochenend- oder Feiertag, erhalten Sie eine Antwort an dem auf das Wochenende oder den Feiertag folgenden Werktag.
Aber auch außerhalb unserer Geschäftszeiten sind wir für Sie da. Unsere kompetenten Ansprechpartner erreichen Sie unter der 24-Stunden-Rufnummer, die Sie in Ihren Vertragsunterlagen finden. Bitte nutzen Sie diese Telefonnummer insbesondere auch in Notfällen.

27) **Warum ist es wichtig, ausreichend im Ausland abgesichert zu sein?**
In Deutschland legt die Regierung fest, wieviel ein Arzt oder Zahnarzt für medizinische Leistungen verlangen darf. Eine solche Begrenzung gibt es ansonsten in nur wenigen Ländern der Welt. Dadurch können sehr hohe Behandlungskosten entstehen, die weit über den Kosten liegen, die in Deutschland zu zahlen wären. Daher ist eine ausreichende Absicherung für das Ausland sehr wichtig.

28) **Gibt es eine Höchstgrenze bei der Erstattung?**
Die Krankenversicherung bietet im Allgemeinen einen Kostenersatz von 100%. Einzelne Vertragsleistungen können in ihrer jeweiligen Höhe begrenzt sein, wie zum Beispiel bei zahnärztlicher Behandlung und den Kosten bei Überführung / Bestattung.
den genauen Leistungsumfang entnehmen Sie bitte der Produktbeschreibung.

29) **Über welches Versicherungsunternehmen bin ich versichert?**
Der Risikoträger ist das Versicherungsunternehmen DFV Deutsche Familienversicherung AG.

30) **Kann ich meine Kinder mitversichern?**
Familienmitglieder können bei der Auslandskrankenversicherung Care Global / Care Global NAFTA jeweils einzeln versichert werden.

31) **Wie lange dauert die Bearbeitung meines Antrages?**
Ihr Antrag wird sofort bearbeitet. Wenn wir Sie versichern können, erhalten Sie üblicherweise innerhalb von maximal 30 Minuten per E-Mail einen Versicherungsschein.

32) **Wieviele Monate soll ich im Antrag als Versicherungsdauer eingeben, wenn ich noch gar nicht weiß, wie lange mein Auslandsaufenthalt dauern wird?**
Sofern Sie nicht genau sicher sind, wie lange Sie im Ausland bleiben werden, empfehlen wir den Versicherungsschutz für die maximale Dauer von 12 Monaten zu wählen. Wenn der Auslandsaufenthalt vorzeitig beendet wird, können Sie gegen Nachweis den Vertrag kündigen. Die Rückzahlung zuviel gezahlter Versicherungsprämien ist unter Abzug von
€ 5,– Bearbeitungsgebühr tagesgenau möglich. Bitte teilen Sie uns dies per E-Mail an info[at]care-concept[punkt]de mit.

33) **Stellen Sie auch eine englische Police aus?**
Sie erhalten per E-Mail auch einen englischen Versicherungsschein.

34) **Erfüllt der Tarif Care Global die Bedingungen für das J-1-Visum für die USA?**
Ja. Die Auslandskrankenversicherung Care Global NAFTA erfüllt die Anforderungen des „J-1 Exchange Visitor Visa Program“.

35) **Kann ich mich in einem Krisengebiet versichern?**
Der Geltungsbereich der Auslandskrankenversicherung Care Global erstreckt sich auch auf sog. „Krisengebiete“, jedoch mit der folgenden Einschränkung: keine Leistungspflicht besteht für Krankheiten einschließlich ihrer Folgen sowie für Folgen von Unfällen und für Todesfälle, die durch Kriegsereignisse oder aktive Teilnahme an Unruhen verursacht und nicht ausdrücklich in den Versicherungsschutz eingeschlossen sind.

36) **Ist im Tarif Care Global eine Haftpflichtversicherung eingeschlossen?**
Die Auslandskrankenversicherung Care Global ist eine reine Krankenversicherung und beinhaltet keine Haftpflichtversicherung.
Ergänzend zur Auslandskrankenversicherung empfehlen wir den Abschluss der Unfallversicherung und Haftpflichtversicherung "Care Protector". Diese können Sie ab € 2,– / Monat ganz bequem zusammen mit der Krankenversicherung unter Online-Antrag abschließen.

37) **Ist im Tarif Care Global eine Unfallversicherung eingeschlossen?**
Die Kosten einer rein medizinischen Versorgung, die durch einen Unfall notwendig wird, werden im Rahmen der versicherten Leistungen dieses Tarifs übernommen. Allerdings erhalten Sie nach einem Unfall keine Entschädigungsleistungen bei dauernder Beeinträchtigung der körperlichen oder geistigen Leistungsfähigkeit (Invalidität).
Ergänzend zur Auslandskrankenversicherung empfehlen wir den Abschluss der Unfallversicherung und Haftpflichtversicherung "Care Protector". Diese können Sie ab € 4,– / Monat ganz bequem zusammen mit der Krankenversicherung unter Online-Antrag abschließen.

38) **Was kostet die Versicherung?**
Die Einmalprämie für die Auslandsversicherung Care Global und Care Global NAFTA ist abhängig vom Eintrittsalter und dem gewählten Tarif. Außerdem hängt die Prämie davon ab, ob die Versicherung vor oder nach der Ausreise abgeschlossen wird. Eine 28-jährige Person kann für ihren weltweiten Auslandsaufenthalt die Krankenversicherung Care Global bereits ab 0,80 €/Tag Monat abschließen. Die genaue Prämientabelle finden Sie in der Beschreibung des Tarifs.

Rechtlicher Hinweis: Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Angaben stellen keine Vertragsgrundlage dar, sondern dienen ausschließlich der Produktbeschreibung. Maßgeblich sind ausschließlich die Allgemeinen Versicherungs- und Tarifbedingungen, die Ihrem Vertrag zugrunde liegen.