

## Häufige Fragen zur Albatros Kundenkarte und Albatros World Wide Care

### **1. Kann der World Wide Care-Schutz (WWC) eine Auslandsreise-Krankenversicherung ersetzen?**

Nein. Beim WWC Schutz handelt es sich um eine reine Assistance-Leistung (= Beratungsleistung). Wenn Sie zum Beispiel einen Spezialisten im Ausland aufsuchen müssen, dann kann Ihnen ROLAND mitteilen, wo sie einen Spezialisten vor Ort finden. Die Kosten einer Behandlung werden dann jedoch nur über eine Auslandsreise-Krankenversicherung abgerechnet werden.

### **2. Ist der World Wide Care-Schutz wirklich kostenlos?**

Ja, dieser Assistance Schutz ist in der Tat kostenlos.

Es handelt sich um einen besonderen Service, den wir ausschließlich unseren Albatros Kunden bieten.

### **3. Werden meine persönlichen Daten an den Kooperationspartner weitergegeben?**

Nein. Ihre persönlichen Daten werden von Albatros nicht an ROLAND weitergegeben.

Sollte es sich jedoch um einen Sonderfall (z. B. Krankenrücktransport) handeln, fragt ROLAND bei Albatros nach, ob wir Kenntnis über eine entsprechende Versicherung haben.

### **4. Können die Leistungen von der ganzen Familie in Anspruch genommen werden?**

Die Leistungen können vom Inhaber der Karte sowie von mitreisenden Angehörigen ersten Grades / mitreisenden Lebenspartner oder gleichgeschlechtliche, eheähnliche Lebensgemeinschaften (in beiden Fällen mit gleichem Wohnsitz) in Anspruch genommen werden.

### **5. Was kostet mich dieses Gespräch, wenn ich aus dem Ausland anrufe?**

Es fallen die normalen Gebühren für einen Anruf aus dem Ausland ins deutsche Festnetz an. Es handelt sich um eine normale Festnetznummer ohne zusätzliche Gebühren.

### **6. Warum bekomme ich diese Kundenkarte?**

Weil Sie ein Kunde der Albatros sind und wir unseren Kunden diesen besonderen Service bieten möchten.

### **7. Bedeutet „Care“, dass es sich dabei um eine Versichertenkarte handelt?**

Nein, es handelt sich hierbei nicht um eine Versicherungsleistung, sondern um Assistance-Leistungen, die Ihnen im Notfall als Hilfestellung dienen sollen.

### **8. Wie läuft das genau mit dem Dokumentenservice ab?**

#### **Wie kann ich die Dokumente einreichen und wie bestimme ich das Passwort?**

Sie können eine Mail (z. B. „die beigefügten Dokumente möchte ich gerne im Dokumentendepot speichern lassen“) mit entsprechendem Anhang (z. B. Kopie Personalausweis, Reisepass,...) an [ausland-notfall@albatros.de](mailto:ausland-notfall@albatros.de) senden. ROLAND wird Ihnen daraufhin ein Formular zukommen lassen, welches Sie einfach ausgefüllt an ROLAND zurücksenden müssen. In diesem Formular bestimmen Sie persönlich das Passwort. Sollte nun ein Notfall eintreten, können Sie sich gerne an die Notfallrufnummer wenden und erhalten nach der Nennung des Passworts die entsprechende Hilfestellung.

### **9. Wie läuft das mit der Benachrichtigung von nahestehenden Verwandten ab?**

#### **An wen melde ich die Person, die benachrichtigt werden soll und wie melde ich das?**

Sie können eine Mail mit den Kontaktdaten der nahestehenden Person, die im Notfall benachrichtigt werden soll, an [ausland-notfall@albatros.de](mailto:ausland-notfall@albatros.de) senden. ROLAND wird dies dann vermerken und sich im Notfall an diese Person wenden.