

Informations pour nos clients et nos partenaires au sujet de la COVID-19 et de la couverture d'assurance

Date : 28/05/2020

Évaluation de la situation et recommandation de notre part

Bien qu'à l'heure actuelle, il subsiste encore de nombreuses restrictions de voyage dans le monde entier, celles-ci sont progressivement levées, en particulier au sein de l'Union européenne. Les hôtels et les agences de voyages rouvrent et de plus en plus de destinations sont à nouveau accessibles par avion. En matière de sécurité, la situation s'améliore dans de nombreuses destinations de vacances et le ministère des Affaires étrangères déclassé progressivement les différents pays.

Si vous souhaitez réserver un voyage dans un autre pays, nous vous recommandons de faire appel aux services d'une agence ou d'un organisateur de voyages et de veiller à bien réserver un **voyage à forfait**. De cette manière, vous bénéficiez de la meilleure protection possible au niveau de vos droits en tant que voyageur, vous êtes conseillé pour toutes les éventualités et vous disposez d'un interlocuteur personnel. De même, les voyages à forfait sont assurés en cas d'insolvabilité de l'organisateur de voyages.

Couverture annulation également en cas de maladie COVID-19 et ce malgré son statut de pandémie

En raison de l'amélioration de la situation, et dès à présent, nous ne classerons plus la COVID-19 comme pandémie; par conséquent, nous ne la considérons plus comme un motif d'exclusion de l'assurance annulation et interruption de voyage. Cela vaut tant que la situation reste stable et ne connaît aucune recrudescence de cas (deuxième vague d'infection), ni un renforcement des mesures de précaution impliquant notamment une restriction des voyages. Tant que la situation reste stable, **l'assurance annulation et interruption de voyage s'applique à nouveau pleinement**. Les annulations liées à la COVID-19 sont également couvertes, bien que la COVID-19 soit encore considérée comme une épidémie ou une pandémie (OMS, autorités sanitaires autrichiennes, l'exclusion en raison de pandémie selon les conditions de l'assurance voyage [ERV-RVB] n'est donc pas répréhensible). Cela s'applique également aux éventuels frais d'interruption de voyage.

Voici quelques exemples concrets pour mieux comprendre la couverture annulation.

Il existe une couverture pour le cas où vous, en tant que client assuré (en cas d'annulation), ne pouvez pas partir en voyage,

- parce que votre température est élevée, même si le résultat d'un test ultérieur s'est révélé négatif, ou parce que vous avez été testé positif à la COVID-19 sans présenter de symptômes.
- parce que vous présentez des symptômes de la COVID-19.
- parce qu'un membre de votre famille proche ou qu'une personne vivant dans votre foyer a contracté la COVID-19 et que votre présence est requise d'urgence.
- parce qu'un membre de votre famille proche vivant dans votre foyer a contracté la COVID-19 et que vous devez par conséquent effectuer une quarantaine.

Toutefois, il n'existe aucune protection contre l'annulation pour le cas où vous ne pouvez ou ne voulez pas partir en voyage car vous êtes un patient à risque ou pour le cas où vous redoutez une contamination en raison d'une augmentation du nombre de cas sur votre lieu de vacances, et ce même en tant que patient à risque.

En outre, nous ne faisons aucune distinction entre les patients à risque et les patients n'étant pas à risque en termes de primes, et nous n'appliquons aucune limite d'âge.

Les motifs d'annulation liés à la pandémie telles qu'une perte d'emploi ou un chômage partiel ne sont pas couvertes.

En cas de recrudescence des cas (deuxième vague d'infection), les possibilités de voyage actuellement retrouvées devront à nouveau être retirées et de nouvelles restrictions de voyages seront appliquées. Dans une

telle situation, l'exclusion en raison de pandémie selon les ERV-RVB serait donc à nouveau applicable. Concernant les prestations ne pouvant être fournies par le prestataire de services ou l'organisateur de voyage, il n'existe strictement aucune protection contre l'annulation, notamment parce que ces voyages ne peuvent de toute manière pas être effectués en raison des restrictions de voyages et qu'aucun frais d'annulation ne peut être exigé par les hôteliers, les compagnies aériennes et les agences de voyages.

Il est expressément indiqué que la question de la couverture d'assurance peut uniquement être évaluée en se basant sur le moment précis où le sinistre se produit. Il est donc crucial de savoir quelles sont les conditions liées aux possibilités de voyage et les éventuelles nouvelles vagues de la maladie au moment où survient le dommage et quelles sont les réglementations officielles applicables.

Couverture d'assurance liée à la COVID-19 pendant le voyage

En principe, la **couverture d'assurance maladie complète** s'applique pendant le voyage.

Voici quelques exemples concrets pour mieux comprendre la couverture d'assurance.

Il existe une couverture pour le cas où pendant le voyage, en tant que client assuré, vous

- contractiez la COVID-19, pour tous les frais médicaux, y compris pour tout test de dépistage de la COVID-19 en cas de symptômes correspondants.
- contractiez la COVID-19 (apparition des symptômes) et devez annuler le voyage, ainsi que pour les prestations de voyage non utilisées et les éventuels frais de retour supplémentaires.
- soyez testé positif à la COVID-19 à votre arrivée (à l'aéroport de votre destination de voyage ou à la frontière, en cas de trajet en voiture) et soyez placé dans un logement de quarantaine au lieu de l'hôtel réservé, pour les prestations de voyage non utilisées et les éventuels frais de retour supplémentaires.
- présentiez une température élevée (même en cas de résultat négatif au test de dépistage de la COVID-19) à votre arrivée (à l'aéroport de votre destination de voyage ou à la frontière), pour les frais d'interruption de voyage et les prestations de voyage non utilisées, et, le cas échéant, pour les frais de séjour prolongé dans l'hôtel réservé.

Avant tout voyage sur votre lieu de vacances, veuillez accorder une attention toute particulière à votre état de santé. Si nécessaire (en particulier pour les patients à risque), contactez votre médecin traitant.

Ne sont pas couverts les frais pour un test PCR « prescrit » (les examens préventifs et la prophylaxie; en règle générale, seuls les examens ou traitements d'un patient déjà malade le sont).

Il est possible que la destination atteigne un niveau (5 ou 6) d'avertissement de voyage (partiel) pendant votre voyage, et que vous deviez effectuer votre retour dès que possible. Dans ce cas, la couverture d'assurance s'applique pour une durée maximale de 14 jours supplémentaires. Dans une telle situation, il est possible que les services d'urgence, le cas échéant, ne puissent être fournis que dans une mesure limitée. Nous attirons également votre attention sur le fait que les coûts supplémentaires découlant des réglementations locales en matière de quarantaine ne sont pas couverts.

Ne sont pas couverts les frais qui, pour des raisons juridiques, sont à la charge du prestataire de services ou de l'organisateur de voyage et qui ne peuvent être répercutés sur le voyageur même en cas de non-assurance, par exemple en cas de disparition du fondement du contrat.

En principe, la situation en matière de sécurité dans le pays de destination doit être prise en compte au début du voyage. **Aucune couverture d'assurance** n'est fournie pour les voyages à l'étranger dans les pays faisant l'objet d'un **avertissement de voyage (partiel) (de niveau 5 ou 6)** délivré par le ministère des Affaires étrangères au moment du départ. Consultez les informations quotidiennement mises à jour sur le site du ministère des Affaires étrangères: <https://www.bmeia.gv.at>.

Questions et contact

Nous vous prions de bien vouloir adresser toutes vos questions, notamment en ce qui concerne le coronavirus et la couverture d'assurance, directement à votre responsable de secteur ou à corona@europaeische.at. Les e-mails sont généralement traités sur une base quotidienne par l'équipe commerciale d'Europäische.