



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

L'ACTUALITÉ ASSURINCO

DECEMBRE 2021

Avant le départ

1 ANNULATION DE VOYAGE POUR MALADIE LIÉE À UNE ÉPIDÉMIE OU UNE PANDÉMIE DE TYPE COVID-19

Mon client est malade 3 jours avant son départ, il est testé positif à la COVID-19, est-il pris en charge par l'assurance ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge le remboursement du voyage sous le motif « annulation pour motif médical »

2 NON-OBTENTION DU RESULTAT DU TEST PCR DEMANDÉ PAR MON PAYS DE DESTINATION OU EN CAS DE RESULTAT TEST PCR « INDETERMINE »

Mon client a réalisé le test PCR dans les délais demandés mais n'a pas encore les résultats et son vol est très proche. S'il ne reçoit pas les résultats à temps pour pouvoir partir, est-il couvert par l'assurance en cas d'annulation de son séjour ?

OU

Mon client a réalisé le test PCR dans les délais demandés. Avant de partir, son résultat de test PCR est « indéterminé » (ni positif, ni négatif). Mon client doit refaire un test PCR. S'il ne reçoit pas les résultats à temps pour pouvoir partir, est-il couvert par l'assurance en cas d'annulation de son séjour ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge le remboursement du voyage selon la condition suivante :
Prise en charge au titre du motif d'annulation : « événement aléatoire » (avec franchise spécifique mentionnée dans votre livret de Conditions générales)



3 CAS CONTACT AVANT DÉPART

Mon client est déclaré CAS CONTACT à risque* 1 à la COVID19 dans les 14 jours précédant son départ et est placé en quarantaine à son domicile. Sa mise en quarantaine empêche son départ.

Est-il couvert par l'assurance en cas d'annulation de son séjour ?

OUI Sur présentation du justificatif suivant :

- Un justificatif émanant de l'ARS, de la CPAM, d'un médecin

Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « annulation pour motif médical cas contact avant départ »

4 REFUS D'EMBARQUEMENT SUITE À UNE PRISE DE TEMPÉRATURE

Mon client a souscrit l'assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies. A son arrivée à l'aéroport de départ, le transporteur refuse son embarquement pour cause de température.

Peut-il annuler et être remboursé(e) par l'assurance ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge le remboursement du voyage.

Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température »

Sur présentation du justificatif suivant :

- Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires

1 *Définition d'un cas contact à risque :

toute personne : - Ayant partagé le même lieu de vie que le cas confirmé; - Ayant eu un contact direct avec un cas, en face à face, à moins d'1 mètre, quelle que soit la durée (ex. conversation, repas, flirt, accolades, embrassades). En revanche, des personnes croisées dans l'espace public de manière fugace ne sont pas considérées comme des personnes-contacts à risque ; - Ayant prodigué ou reçu des actes d'hygiène ou de soins ; - Ayant partagé un espace confiné (bureau ou salle de réunion, véhicule personnel ...) pendant au moins 15 minutes avec un cas ou étant resté en face à face avec un cas durant plusieurs épisodes de toux ou d'éternuement ; - Etant élève ou enseignant de la même classe scolaire (maternelle, primaire, secondaire, groupe de travaux dirigés à l'université).



5 FERMETURE DES FRONTIÈRES AVANT LE DÉPART

Mon client a réservé son séjour et a souscrit une assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies. Au moment de partir, son pays de destination ferme ses frontières pour cause d'épidémie COVID-19 et la prestation de voyage n'est plus délivrable.

Peut-il annuler et être remboursé(e) par l'assurance ?

NON L'assurance voyage ne prendra pas en charge le remboursement du voyage, la fermeture des frontières est une exclusion du contrat, de même que :

Extrait des exclusions de votre contrat de base :

« La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles »,

Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours

6 SEPTAINE À L'ARRIVÉE

Mon client a réservé son séjour et a souscrit une assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies. Au moment de partir, il apprend qu'il doit respecter un isolement de 7 jours à l'arrivée sur place

Peut-il annuler et être remboursé(e) par l'assurance ?

NON L'assurance voyage ne prendra pas en charge le remboursement du voyage car il s'agit d'une exclusion au contrat :

Extrait des exclusions de la garantie Annulation :

« La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination. »



7 VACCIN À LA COVID19 AVANT DÉPART

CAS 1 - Mon client a réservé son séjour et a souscrit une assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies. Au moment de partir, mon client apprend que son pays de destination exige d'être vacciné à la COVID19 pour entrer sur le territoire.

Peut-il annuler et être remboursé(e) par l'assurance ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge le remboursement du voyage dans la mesure où le client prouve qu'il n'avait pas connaissance de cette nouvelle condition au voyage au moment de la souscription de l'assurance et qui n'a pas le temps nécessaire pour se faire vacciner avant son départ (**selon schéma vaccinal complet**).

Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « absence de vaccination »

Cette garantie tient compte du schéma vaccinal actuel en vigueur à savoir entre 2 et 6 semaines

CAS 2 - Au moment de partir, mon client apprend que son pays de destination exige d'être vacciné à la COVID19 pour entrer sur le territoire. Malheureusement, il dispose d'une contre-indication à la vaccination à la COVID19. Il doit annuler son séjour.

Peut-il annuler et être remboursé(e) par l'assurance ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge le remboursement du voyage.

Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « absence de vaccination »

CAS 3 - Mon client a réservé son séjour et a souscrit une assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies. Au moment de partir, mon client apprend que son pays de destination exige d'avoir son rappel vaccinal (3^{ème} dose) pour entrer sur le territoire. Malheureusement, mon client n'est pas en capacité d'obtenir son schéma vaccinal complet à temps pour pouvoir partir.

Peut-il annuler et être remboursé(e) par l'assurance ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge le remboursement du voyage.

Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « absence de vaccination »



CAS 4 - Mon client a réservé son séjour et a souscrit une assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies. Au moment de partir, mon client apprend que son pays de destination ne reconnaît plus le schéma vaccinal suivant : 1 seule injection vaccinale nécessaire pour les personnes ayant eu un antécédent de COVID.

Peut-il annuler et être remboursé(e) par l'assurance ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge le remboursement du voyage.

Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « absence de vaccination »

8 MOTIF IMPERIEUX

Mon client a réservé son séjour et a souscrit une assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies. Aucun motif impérieux n'était exigé au moment de sa réservation.

Au moment de partir, mon client apprend que son pays de destination exige un motif impérieux pour entrer sur le territoire.

Peut-il annuler et être remboursé(e) par l'assurance ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge le remboursement du voyage selon la condition suivante : Prise en charge au titre du motif d'annulation : « événement aléatoire » (avec franchise spécifique mentionnée dans votre livret de Conditions générales)

9 MODIFICATION DU PASS SANITAIRE SEJOUR A L'ETRANGER

Mon client a réservé son séjour et a souscrit une assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies.

Avant son départ, la destination modifie les conditions du Pass sanitaire. Mon client apprend qu'il aura besoin de présenter à son arrivée un schéma vaccinal complet pour accéder à ses différentes prestations réservées (aucun test PCR ou Antigénique n'est accordé).

Le client ne peut pas se faire vacciner dans les temps avant son départ.

Peut-il annuler et être remboursé(e) par l'assurance ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge le remboursement du voyage selon la condition suivante : Prise en charge au titre du motif d'annulation : « Absence de vaccination »



10 MODIFICATION DU PASS SANITAIRE SEJOUR FRANCE

Mon client a réservé son séjour et a souscrit une assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies.

Avant son départ, mon client non vacciné apprend qu'il aura besoin de présenter à son arrivée un test PCR/Antigénique de moins de 24h au lieu d'un test PCR/Antigénique de moins de 72h pour accéder à ses différentes prestations réservées.

Peut-il annuler et être remboursé(e) par l'assurance ?

NON L'assurance voyage ne prendra en charge le remboursement du voyage.



Pendant le séjour

11 DÉPLACEMENT DÉCONSEILLÉ PAR LE MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES – COUVERTURE À DESTINATION

Mon client a souscrit l'assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies et doit partir très prochainement en voyage à l'étranger. Le Ministère des Affaires Étrangères déconseille fortement les déplacements dans les pays HORS UE pour autant mon client souhaite partir car la prestation de mon client est toujours délivrable.

Les garanties de son contrat d'assurance fonctionneront-elles en cas de problème médical survenant pendant son séjour ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge les frais médicaux du client au titre des garanties et plafonds de son contrat d'assurance y compris en cas de contraction à la COVID19 (cf Question n°11).

12 CONTRACTION DE LA COVID-19 À DESTINATION

Mon client a souscrit l'assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies est testé positif à la COVID-19 à destination.

➔ Que doit-il faire ?

Réponse Contacter le plateau d'assistance dont les coordonnées se trouvent sur le livret des conditions générales de votre assurance.

➔ L'assurance prend-t-elle en charge les frais de mise en quarantaine ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge les frais hôteliers de mise en quarantaine à hauteur de 150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum

➔ L'assurance prend-t-elle en charge les frais médicaux en cas d'hospitalisation ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge les frais médicaux.



➔ **L'assurance prend-t-elle en charge le rapatriement à mon domicile ?**

OUI L'assurance voyage prendra en charge le rapatriement à votre domicile aux conditions suivantes :

L'intervention de Mutuaide en cas d'assistance sur place dépend des décisions et protocoles sanitaires mis en place à destination.

Extrait de votre garantie Assistance Rapatriement de vos conditions générales d'assurance :

« Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation. La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille ».

➔ **Sera-t-il remboursé des prestations de séjour non consommées suite à hospitalisation ou un rapatriement médical ?**

OUI Prise en charge des prestations de séjours non consommées en cas d'hospitalisation, mais également en cas de rapatriement à son domicile selon la définition de la garantie INTERRUPTION DE SEJOUR présentée dans les conditions générales de votre contrat d'assurance.

➔ **Sera-t-il remboursé des prestations de séjour non consommées si mon client n'est pas hospitalisé ou n'est pas rapatrié à son domicile par l'ASSISTEUR ?**

NON L'assurance ne prendra pas en charge les prestations de séjours non consommées selon la définition de la garantie INTERRUPTION DE SEJOUR présentée dans les conditions générales de votre contrat d'assurance.



13 CAS CONTACT À LA COVID19 À DESTINATION

Mon client a souscrit l'assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies et pendant son séjour est Cas contact à risque * 2 à la COVID19. Son état « Cas contact à risque * à la COVID19 » a été confirmé par une autorité médicale compétente à destination.

Mon client doit faire un TEST PCR et être placé en quarantaine.

➔ Que doit-il faire ?

Réponse Contacter le plateau d'assistance dont les coordonnées se trouvent sur le livret des conditions générales.

➔ L'assurance prend-elle en charge les frais de mise en quatorzaine (le temps du résultat du test à la COVID 19) ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge les frais hôteliers de mise en quarantaine à hauteur de 150 € / nuit / personne – 14 nuits maximum

➔ Mon client a obtenu le résultat de son test :

Si l'assuré est testé positif à la COVID19 :

OUI l'assurance prendra en charge au titre des garanties d'ASSISTANCE incluses dans l'extension Epidémies / Pandémies :

- les frais médicaux et/ou le rapatriement au domicile
- les prestations de séjour non consommées en cas d'hospitalisation ou de rapatriement
- le remboursement du coût du TEST PCR réalisé à destination.

Si l'assuré est testé négatif à la COVID19 :

OUI l'assurance prendra en charge au titre des garanties d'ASSISTANCE incluses dans l'extension Epidémies / Pandémies :

- les frais médicaux et/ou le rapatriement au domicile
- le remboursement du coût du TEST PCR réalisé à destination.

L'assurance ne prendra pas en charge les prestations de séjours non consommées

2 *Définition d'un cas contact à risque :

toute personne : - Ayant partagé le même lieu de vie que le cas confirmé; - Ayant eu un contact direct avec un cas, en face à face, à moins d'1 mètre, quelle que soit la durée (ex. conversation, repas, flirt, accolades, embrassades). En revanche, des personnes croisées dans l'espace public de manière fugace ne sont pas considérées comme des personnes-contacts à risque ; - Ayant prodigué ou reçu des actes d'hygiène ou de soins ; - Ayant partagé un espace confiné (bureau ou salle de réunion, véhicule personnel ...) pendant au moins 15 minutes avec un cas ou étant resté en face à face avec un cas durant plusieurs épisodes de toux ou d'éternuement ; - Etant élève ou enseignant de la même classe scolaire (maternelle, primaire, secondaire, groupe de travaux dirigés à l'université).



14 TEST PCR À DESTINATION

Mon client a souscrit l'assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies. Pendant son séjour, il devra réaliser un test PCR à destination pour pouvoir rentrer en France.

L'assurance prend-t-elle en charge le coût du Test PCR réalisé à destination ?

Si l'assuré est testé positif à la COVID19 :

OUI l'assurance prendra en charge au titre des garanties d'ASSISTANCE incluses dans l'extension Epidémies / Pandémies :

- les frais médicaux et/ou le rapatriement au domicile
- les prestations de séjour non consommées en cas d'hospitalisation ou de rapatriement
- le remboursement du coût du TEST PCR réalisé à destination y compris en cas de transit

Si l'assuré est testé négatif à la COVID19 :

NON l'assurance ne prendra pas en charge le coût du test PCR réalisé à destination.

15 RETOUR IMPOSSIBLE SUITE À UNE ANNULATION DE VOL LIÉE À UNE ÉPIDÉMIE OU UNE PANDÉMIE

Sur place, le vol retour de mon client est annulé par le gouvernement local ou la compagnie aérienne, il ne peut pas rentrer à son domicile.

Peut-il être rapatrié grâce à son assurance ?

OUI L'assurance voyage prendra en charge le retour à son domicile, ou bien, en cas de nécessité de prolonger son séjour, elle prendra en charge ses frais d'hôtels (chambre et petit déjeuner) selon les plafonds prévus dans vos conditions générales de vente de votre assurance (1000 € / personne et 50 000 € / groupe).