

Corona/Covid-19 dispositions et conséquences

En conséquence des mesures prises par les autorités Belges suite au Coronavirus COVID-19, nous vous invitons à prendre connaissance de l'**update du 1^{er} Mai 2020** de nos FAQ's concernant la crise.

Les diverses mesures restrictives (avis négatifs de voyages, restrictions de voyages, quarantaine, restrictions sociales, etc...) restent d'application jusqu'à révo-cation expresse par les autorités Belges, comme spécifié le 24 Avril dernier par ces mêmes autorités.

Il faut également prendre en compte que des restrictions peuvent également être imposées par les autorités des pays de destination. Il est possible que le pays de destination impose des restrictions de voyages allant au-delà de celles prises par les autorités Belges. Dans ce cas, les dispositions du pays de destination prévalent.

Ces dispositions sont certainement d'application **jusqu'au 8 Juin 2020**, comme stipulé dans le communiqué des autorités Belges du 24 Avril 2020.

Que peut faire Allianz Assistance pour vous ? Comment pouvons-nous vous aider ? Vous trouverez ci-dessous réponses aux questions fréquemment posées.

Qu'est-ce que Allianz Assistance peut faire pour vous ?

1. Est-ce qu'Allianz Assistance intervient, si je désire annuler mon voyage à cause du Coronavirus ?

→ Vous avez une police World Royal Protection ou Royal Service :

- ET vous avez réservé votre voyage **AVANT le 15 janvier 2020** voir question 14).
- ET vous avez réservé votre voyage/séjour VOUS-MÊME (vols, hôtels, etc...), et PAS par l'intermédiaire d'un organisateur de voyages ou d'une agence de voyage.
- ET la date de départ de votre voyage est prévue AVANT la fin de la période de tous les avis négatif de voyage et de restriction de voyages, communiqués par les autorités Belges et/ou par les autorités du pays de destination.

Oui, Allianz Assistance intervient jusqu'à

- max. 100% des frais d'annulation si vous avez une police World Royal Protection
- max. 75% des frais d'annulation si vous aviez une police Royal Service.

→ Vous avez une police World Royal Protection ou Royal Service:

- ET vous avez réservé votre voyage **APRES le 15 janvier 2020** voir question 14).

Non, Allianz Assistance n'intervient pas pour le remboursement des frais d'annulation.

→ Vous avez une police World Royal Protection ou Royal Service:

- ET vous avez réservé votre voyage **AVANT le 15 janvier 2020** (voir question 14).
- ET vous avez réservé votre voyage/séjour par l'intermédiaire **d'un organisateur de voyages ou d'une agence de voyage**

Non, Allianz Assistance n'intervient pas pour le remboursement des frais d'annulation. Ceci fait partie des obligations légales des organisateurs et agents de voyages.

→ Vous avez un autre contrat, une autre formule annuelle:

Non, Allianz Assistance n'intervient pas pour le remboursement des frais d'annulation.

→ Vous avez souscrit votre voyage/séjour par l'intermédiaire d'un organisateur de voyages ou d'une agence de voyage.

Que pouvez-vous faire ?

Prenez contact avec votre organisateur de voyage ou votre agence de voyage. L'organisateur ou l'agence de voyage ont l'obligation légale d'échanger votre voyage ou de vous rembourser (éventuellement sous forme de voucher ou un bon d'achat).

Exemple: Vous avez souscrit un voyage via l'organisateur ou l'agence de voyage XYZ, prenez contact avec XYZ.

2. Est-ce qu'Allianz Assistance intervient dans le remboursement des frais d'annulation, s'il y a une interdiction d'entrée dans le pays où je comptais voyager ?

Non. Les suites des décisions gouvernementales ne sont pas couvertes. **Exemple:** nos couvertures d'annulation n'interviennent pour l'instant pas pour les voyages vers les USA.

Que pouvez-vous faire ?

Afin de vous tenir informé, nous vous conseillons de consulter les conseils de voyages du site du Ministère des Affaires Etrangères: https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination

3. Est-ce qu'Allianz Assistance intervient dans le remboursement des frais d'annulation, si les autorités Belges émettent un avis négatif pour le pays de destination ?

→ Vous avez réservé votre voyage/séjour via un organisateur de voyages ou une agence de voyage:

Non, Allianz Assistance n'intervient pas pour le remboursement des frais d'annulation.

Que pouvez-vous faire ?

Prenez contact avec **votre organisateur ou votre agence de voyage.** L'organisateur ou l'agence de voyage est légalement dans l'obligation d'échanger votre voyage ou de vous rembourser (éventuellement sous forme de voucher ou un bon d'achat).

Exemple: Vous avez souscrit un voyage via l'organisateur ou l'agence de voyage XYZ, prenez contact avec XYZ.

→ Vous avez composé votre voyage et tout réservé VOUS-MÊME (vols, hôtels, etc...)

Oui, Allianz Assistance interviendra, à condition que:

- Vous avez une police **"World Royal Protection"** ou **"Royal Service"**.
- ET que vous aviez réservé votre voyage avant **le 15 janvier 2020** (voir question 14).
- ET la date de départ de votre voyage est prévue AVANT la fin de la période de tous les avis négatif de voyage et de restriction de voyages, communiquées par les autorités Belges et/ou par les autorités du pays de destination.

Attention: Allianz Assistance intervient jusqu'à

- max. 100% des frais d'annulation si vous avez une police World Royal Protection
- max. 75% des frais d'annulation si vous aviez une police Royal Service
- Pour un vol réservé par vous-même faisant partie de votre voyage ? Prenez contact avec la compagnie aérienne. Elle est légalement obligée d'échanger vos tickets ou de vous rembourser (éventuellement sous forme de voucher ou un bon d'achat)

4. Est-ce qu'Allianz Assistance intervient dans le remboursement des frais d'annulation, si je dois moi-même annuler mon voyage ou un événement parce que je viens de contracter le Coronavirus (et que vous ne pouvez donc pas entamer votre voyage)?

→ Le pays de destination NE SE TROUVE PAS en lock-down et il n'y a pas d'interdiction de rentrer sur le territoire, et il n'existe pas de restrictions de voyages imposées par les autorités Belges:

Oui. Ceci est d'application pour toutes nos polices où il y a une couverture d'annulation (et pas rien qu'uniquement pour nos formules "Royal")

Attention:

- Nous insistons sur le fait qu'il faut annuler le plus vite possible, afin de réduire les frais.
- Une maladie (sévère) doit toujours être attestée par un avis médical, afin que notre médecin puisse contacter votre médecin traitant.
- Pour plus d'information, ainsi que les formulaires à remplir, nous vous renvoyons vers notre site internet: www.allianz-assistance.be "sinistre et aide".

→ Le pays de destination se trouve bel et bien en lock down ou il y a une interdiction d'entrée sur le territoire:

Non. Les suites des décisions gouvernementales ne sont pas couvertes. **Exemple:** nos couvertures d'annulation n'interviennent pour l'instant pas pour les voyages vers les USA.

Que pouvez-vous faire ?

Afin de vous tenir informé, nous vous conseillons de consulter les conseils de voyage du site du Ministère des Affaires Etrangères: https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination

5. Est-ce qu'Allianz Assistance intervient dans le remboursement des frais médicaux si je suis atteint du Coronavirus pendant mon séjour à l'étranger ?

Oui. Nous traiterons cela comme tout autre maladie que vous contracteriez pendant votre séjour, même si votre hôpital se retrouve en quarantaine.

- **Conseil: n'oubliez pas:**

- Pour tout frais ambulatoire

(p.ex. une consultation chez le médecin, sans séjour à l'hôpital)

- Prenez contact avec notre plateau d'assistance
- Sur place : Gardez toutes vos preuves de paiement
- Lorsque vous rentrez en Belgique: apportez vos preuves de paiement à votre mutuelle
- Envoyez à Allianz Assistance:
 - Le décompte de votre mutuelle
 - Le formulaire de déclaration de sinistre dûment rempli.Pour plus d'information, ainsi que les formulaires à remplir, nous vous renvoyons vers notre site internet: www.allianz-assistance.be "sinistre et aide".

- En cas d'hospitalisation:

- Contactez toujours le plus vite possible Allianz Assistance **+32 2 290 61 00.**
- Ce numéro est disponible **24/7**

6. Est-ce qu'Allianz Assistance intervient dans le remboursement de mes frais de séjour supplémentaires (hôtel, repas, etc..) si je suis mis en quarantaine dans mon hôtel et que je dois payer des frais de séjour supplémentaires?

Non. Allianz Assistance n'intervient pas pour le remboursement des frais de séjour supplémentaires.

Que pouvez-vous faire ?

Contactez pour cela votre organisateur de voyage, votre hôtel ou les instances locales. Ils pourraient prendre en charge ce genre de frais.

7. Est-ce que mon assistance voyage reste d'application si je dois prolonger mon séjour à cause d'une quarantaine?

Oui, s'il s'agit d'une raison médicale (qu'il y a donc attestation médicale), Allianz Assistance prévoit ce genre de cas dans les couvertures d'assistance personnes". Et ce, pour toutes les polices annuelles en temporaires.

Attention:

Allianz Assistance va vous assister médicalement parlant, mais devra toutefois tenir compte des éventuelles règles locales et décisions des autorités compétentes. Il se pourrait que nous soyons dans l'incapacité de vous aider comme dans des circonstances "normales".

8. Puis-je me faire rembourser ma prime d'assurance si mon voyage n'a pas lieu ?

→ Vous avez une assurance voyage TEMPORAIRE et SANS couverture annulation

Oui, Allianz Assistance repaiera votre prime d'assurance voyage.

Que devez-vous faire ?

Contactez votre intermédiaire qui vous a vendu cette assurance (courtier d'assurance ou agence de voyage)

→ Vous avez une assurance voyage TEMPORAIRE et AVEC couverture annulation

Oui, Allianz Assistance repaiera votre prime d'assurance voyage, **A CONDITION QUE** l'organisme de voyage vous a annulé votre voyage.

Que devez-vous faire ?

Contactez votre intermédiaire qui vous a vendu cette assurance (courtier d'assurance ou agence de voyage)

→ Vous avez une assurance voyage TEMPORAIRE et AVEC couverture annulation ET vous annulez vous-même votre voyage

Non, Allianz Assistance ne vous remboursera pas votre prime d'assurance voyage, vu que vous avez déjà bénéficié de la couverture annulation.

9. Est-ce que Allianz Assistance intervient si je veux rentrer plus tôt que prévu à la maison, parce que le Coronavirus frappe tout à coup le pays où je passe mes vacances ?

Non, Allianz Assistance n'interviendra pas dans ce cas.

10. Est-ce qu'Allianz Assistance intervient si le gouvernement décide de fermer nos frontières?

Non, Les suites des décisions gouvernementales ne sont pas couvertes.

11. Puis-je garder ma police d'assurance temporaire si j'opte pour un voyage alternatif ou un voucher au lieu de l'annulation de mon voyage ?

Non.

Voici ce que vous propose Allianz Assistance:

Allianz Assistance annule votre police d'assurance.

Allianz Assistance vous rembourse votre prime d'assurance

Que pouvez-vous faire:

Prenez votre temps et

- Choisissez d'autres dates et/ou une autre destination
 - Souscrivez une nouvelle police d'assurance
- Pour ce faire, contactez votre intermédiaire (courtier en assurance ou agence de voyage)

12. De quoi dois-je tenir compte pour l'introduction d'un sinistre annulation?

- QUELLE QUE SOIT LA RAISON D'ANNULATION du voyage, et ceci est également d'application pour les contrats « World Royal Protection » et « Royal Service », celle-ci doit toujours :
 - Constituer un obstacle sérieux rendant impossible d'entreprendre le voyage
 - Être matériellement démontrable (preuves à l'appui fournies par l'assuré)

Annuler un voyage par PEUR DE VOYAGER suite au Coronavirus, n'est donc PAS une raison valable.

- De plus, le voyage doit être annulé dès qu'un événement qui pourrait l'empêcher a lieu, afin de limiter les conséquences de l'annulation.

13. J'ai réservé un événement qui n'a pas lieu suite au Coronavirus, et j'ai un contrat World Royal Protection ou une Royal Service. Suis-je assuré?

- **Non**, Allianz Assistance n'intervient pas.
En cas d'annulation d'événements (festivals, concerts, événements culturels ou sportifs, ...) suite à une décision prise par les autorités compétentes, les frais d'annulation ne sont PAS remboursés par Allianz Assistance.
- **L'organisateur de l'événement est responsable et obligé** d'échanger ou de rembourser vos tickets.

14. Pourquoi mentionnons-nous dans ces FAQ' s la date du 15 Janvier 2020 ?

- A partir de Décembre 2019, des avis de voyages négatifs et des restrictions de voyages ont été émis par les autorités Belges et étrangères.
- Allianz Assistance exclu dans ses conditions générales les décisions des autorités. Il s'agit d'une exclusion habituelle dans les contrats d'assurances.
- Allianz Assistance n'est par conséquent pas tenu de rembourser des frais d'annulation pour cette cause.
- Toutefois, nous avons commercialement pris la décision dans le cadre du virus Corona/Covid19 de faire une exception pour nos clients ayant souscrits une « World Royal Protection » et « Royal Service ».
C'est pourquoi nous avons décidé de sélectionner cette date dans le cadre de nos dispositions exceptionnelles.