



FAQ COVID 19



Assurance Annulation VAB (y compris interruption de voyage) :

Je veux annuler mon voyage à cause du coronavirus sur mon lieu de vacances. Les frais d'annulation seront-ils remboursés ?

Non, l'apparition du coronavirus dans le pays de destination, un avis de voyage négatif des autorités belges ou une interdiction d'entrée dans le pays de destination en raison du coronavirus ne constituent pas une raison valable d'annulation. Le risque de tomber malade n'est donc pas une raison valable pour un retour anticipé. Les circonstances autres qu'une maladie ou un accident ne sont pas prévues dans le contrat et ne donnent donc pas droit à l'intervention du prestataire.

En raison des mesures prises dans le cadre du coronavirus et qui sont encore en vigueur dans de nombreux pays, VAB conseille aux voyageurs qui ont réservé un voyage de contacter le tour-opérateur ou la compagnie aérienne auprès de laquelle le voyage a été réservé. Ils peuvent prendre des dispositions pour un éventuel changement de réservation ou un remboursement. VAB examine chaque cas séparément. Vous avez encore des questions sur votre voyage ou sur ce qu'il faut faire ? Contactez notre service clientèle ou notre centrale d'alarme.

Puis-je annuler mon voyage en raison d'un avis de voyage négatif ?

Non, ni un avis de voyage négatif ou déconseillé, ni un lockdown sur votre lieu de destination ne sont des raisons valables pour demander le remboursement des frais d'annulation. L'événement sous-jacent d'un avis de voyage déconseillé concerne habituellement le terrorisme, une catastrophe naturelle, une épidémie... Ce sont toutes des exclusions générales prévues dans l'assurance annulation VAB.

Je dois rester en quarantaine en Belgique, car j'ai peut-être contracté le coronavirus par un membre de ma famille ou un collègue contaminé. Les frais d'annulation seront-ils remboursés ?

Non, la quarantaine est en soi une mesure purement préventive. Ce n'est que si vous êtes vous-même tombé malade que vous serez remboursé des frais directement liés à la maladie, conformément aux conditions de la police.

Je veux annuler mon voyage parce que j'ai contracté le coronavirus avant de partir en voyage. Les frais d'annulation seront-ils remboursés ?

Oui, l'assurance annulation VAB est valable si vous ne pouvez pas partir en vacances pour cause de maladie, à condition que toutes les conditions de la police soient remplies.

Assistance Voyage VAB :

- Le tour-opérateur me propose un retour anticipé. Dois-je accepter sa proposition ?

Si le tour-opérateur vous donne la possibilité de rentrer chez vous plus tôt, VAB vous conseille de le faire. VAB ne vous versera pas d'indemnités pour un séjour prolongé si vous pouvez rentrer plus tôt.

J'ai manqué mon vol de retour parce que j'ai été mis en quarantaine sur mon lieu de vacances. Serai-je remboursé pour ces billets d'avion ?

Si vous avez été placé en quarantaine à titre préventif, vous ne pourrez pas obtenir le remboursement de vos billets d'avion. Toutefois, le coût lié au séjour prolongé forcé est assuré. Nous remboursons 75 € par jour et par personne assurée, avec un maximum de 7 jours.

Si d'autres mesures prises dans le cadre du coronavirus font en sorte qu'il vous est difficile voire impossible de quitter votre lieu de destination de voyage, VAB vous remboursera votre séjour prolongé forcé pour un montant maximum de 75 € par jour par personne pour un maximum de 7 jours. Toutefois, si vous avez réservé votre voyage auprès d'un tour-opérateur, la première intervention financière se fera toujours par son intermédiaire.

VAB fait tout ce qui est en son pouvoir, mais en raison des circonstances exceptionnelles de la crise mondiale du coronavirus, les services fournis par VAB sont aussi temporairement fortement perturbés. Tant en Belgique qu'à l'étranger. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour aider du mieux possible et le plus rapidement possible les clients ayant besoin d'assistance. Néanmoins, il peut arriver que l'assistance technique et/ou médicale soit retardée, rendue impossible ou même refusée par les autorités locales et les partenaires. Nous vous remercions d'avance pour votre compréhension. Si vous avez des questions, merci de bien vouloir contacter notre service clientèle ou notre centrale d'alarme.

Je suis en vacances et je me sens un peu malade. Puis-je rester plus longtemps sur place ?

Vous pouvez toujours vous rendre à l'hôpital ou chez le médecin sur place. Si le déplacement n'est pas médicalement indiqué, vous pouvez recourir à la garantie de séjour prolongé forcé (maximum 7 jours, 75 € par jour et par assuré). Si notre médecin d'assistance a décidé qu'un vol devait être reporté, un nouveau vol de retour (à une date ultérieure) peut être réservé. Attention : la situation est actuellement très incertaine et si les frontières ou l'espace aérien sont fermés, le vol de retour sera beaucoup plus tardif que souhaité. Toutefois, la couverture maximale pour les séjours prolongés forcés reste de 7 jours. Si vous n'êtes pas gravement malade et que vous pouvez encore rentrer chez vous, nous vous recommandons vivement de le faire. Attention : si vous souhaitez vous-même prendre des mesures préventives (comme l'achat de masques buccaux ou d'un thermomètre) sans avis médical d'un médecin ou sans aucune obligation de la part d'une autorité locale, nous vous conseillons de toujours contacter VAB (+32 3 253 65 65) à l'avance afin de vérifier s'il y a une intervention dans les coûts via votre formule d'assistance voyage VAB.

Annulation et assistance pour les voyages en Zone Rouge (depuis 25/09/20)

Pas de couverture en annulation prévue ni assistance.