

COMMUNICATION : CORONAVIRUS – COVID 19

Mise à jour au 13.03.20



Madame, Monsieur,

Vous avez prévu un voyage par notre intermédiaire dans les prochains mois.

Nous nous permettons de venir vers vous suite aux questions que nous recevons depuis quelques jours en rapport aux voyages à l'étranger face à l'épidémie du coronavirus Covid-19. L'incertitude, la surinformation ainsi que la désinformation de certains médias ont créé une inquiétude chez plusieurs voyageurs. En tant



qu'intermédiaire ou organisateur de votre voyage, nous souhaiterions faire le point sur la situation et démêler le vrai du faux en répondant à vos questions les plus fréquemment posées ces derniers jours.

1. Le coronavirus est-il dangereux ?

Cette maladie ne disposant pas encore de vaccin, elle est l'objet d'une attention toute particulière. Depuis son apparition début décembre, 80.000 personnes ont été infectées à travers le Monde, dont 95 % en Chine. Selon les chiffres de l'OMS (l'Organisation Mondiale de la Santé), 80% des personnes « guérissent sans avoir besoin de traitement particulier » et « 2 % des personnes malades sont décédées ». Les personnes âgées et les personnes déjà atteintes d'autres maladies semblent être bien plus souvent atteintes que les autres. Bien qu'un seul décès soit toujours un décès de trop, ces chiffres sont à remettre dans leur contexte. En effet, chaque année près de 80.000 personnes en Europe, dont plus de 1.000 rien qu'en Belgique, décèdent de la simple grippe saisonnière alors qu'il existe des vaccins. En 2018, 228.000.000 de personnes ont contracté le paludisme (malaria) dont plus de 400.000 sont décédées sur la planète. Il n'existe à l'heure actuelle aucun vaccin pour cette maladie. Pourtant, cela ne nous empêche pas de voyager chaque année. Que ce soit dans des pays exotiques plus exposés ou à travers l'Europe, aux infrastructures médicales les plus performantes.

2. Puis-je annuler mon voyage ?

Quelle que soit la raison, un voyageur a toujours la possibilité d'annuler son voyage. La question essentielle réside au niveau des frais d'annulation. Si la destination n'est pas déconseillée par le SPF Affaires étrangères, les frais d'annulation seront dus par le voyageur. En effet, c'est toujours celui qui prend la décision de rompre le contrat de voyage qui doit en supporter les conséquences financières. À titre d'exemple, c'est ainsi qu'une compagnie aérienne se voit dans l'obligation de rembourser les voyageurs lésés lors d'une grève des pilotes.



3. Les assurances annulation couvrent-elles si j'annule par crainte du coronavirus Covid-19 ?

Les assurances annulation couvrent les risques les plus fréquents qui peuvent survenir aux voyageurs comme la maladie, les accidents ou le décès. Malheureusement, la crainte d'une éventuelle conséquence liée à une hypothétique contamination ne rentre jamais en ligne de compte de par sa grande subjectivité.

4. Quels sont les pays déconseillés par le SPF Affaires étrangères ?

À ce jour, les voyages non essentiels à destination de la Chine (excepté Hong-kong), des provinces de Daegu et Cheongdo en Corée du Sud et en Iran sont déconseillés par le Ministère des Affaires étrangères belge.

En ce qui concerne l'Italie, le SPF précise que « voyager en Italie ne présente pas de risque spécifique ».

Puis sachez que selon **Test Achats (au 03.03.20)**, l'avis du SPF Affaires étrangères reste un prérequis et que même une destination soit déconseillée, des frais peuvent toujours être envisagés par notre agence de voyages.

5. Refus de rentrer dans un pays

Depuis peu, certains pays comme les USA ne permettent plus à certains ressortissants européens de rentrer sur leur territoire pour un délai limité. Si vous êtes concerné par une de ses mesures, notre agence vous informera le plus vite possible et vous proposera une alternative au cas par cas. La situation change d'heure en heure et notre secteur attend aussi un soutien économique comme les compagnies aériennes et de nombreux secteurs.

Si lors du jour de votre départ vous vous voyez refusé l'accès à un territoire ceci restera une close d'annulation standard et vous pourrez faire fonctionner l'assurance souscrite pour un remboursement total et nous contacter à cet effet (sous réserve selon assurance et date de souscription) Si vous n'avez pas



souscrit d'assurance en nos bureaux, veuillez alors contacter votre courtier ou banquier qui vous fournira les informations nécessaires. Pour vérifier le statut sur votre destination prochaine connectez-vous sur www.diplomatie.be

6. Ne devrais-je pas modifier la destination ou postposer le voyage ?

Dans certains cas, il est possible de modifier la destination de voyage ou de postposer celui-ci. En plus des éventuels frais liés à une telle modification, l'incertitude liée à la propagation éventuelle du coronavirus Covid-19 rend un tel changement hasardeux. Rien ne dit que ce virus sera ou non actif dans la nouvelle destination choisie.

7. Puis-je encore m'assurer ?

Assurance annulation

Vous souhaitez être couverts contre les conséquences éventuelles liées à l'épidémie de Coronavirus. Quels produits peuvent vous être proposés ?

1. **All In Premium de Touring (police temporaire)** : couvre l'annulation du voyage pour toute raison justifiée (si autre que les conditions générales classiques avec 25% de franchise) mais non connue à la souscription de la police et sauf exclusions reprises au 8.6 des conditions générales.
Couvertures assistance, bagages et rapatriement inclus dans l'assurance totale. Prime 10.5% du prix du voyage. A souscrire jusqu'à 30 jours avant départ sous certaines conditions, nous consultez.

Dans la même lignée, que la All in Premium de Touring, la Royal Service de chez Allianz, toujours avec une franchise de 25%, prix à partir de 599 € pour 1 personne, jusqu'à 799 € en famille. C'est aussi une assurance annuelle. **Souscription lors de la réservation.**

2. **No Stop (assurance annulation annuelle)** : l'avis négatif vers une destination est une des nombreuses raisons qui peuvent mener à l'annulation du voyage. Un délai raisonnable doit être pris en compte. Cela signifie que nous évaluerons la demande pour des départs endéans les 30 à 60 jours si l'avis est négatif. Dans ce cas l'annulation sera possible.
Important : la loi sur les voyages à forfaits reste nonobstant d'application.
Souscription lors de la réservation.

Assurance assistance et rapatriement



Partir bien assuré même en dehors d'une pandémie c'est important ! Vérifiez bien si vos contrats prennent en charge vos frais et logement sur place en cas d'annulation de vols ou problèmes liés au climat ou épidémie.

A cet effet, nous vous conseillons en agence une formule Premium chez Touring ou Royal Service chez Allianz, d'autres sont aussi disponibles consultez nous !

Infos sur : <https://www.saveursduvoyage.com/fr/assurances>

Que faire dès lors ?

La réponse à cette question relève de la responsabilité de chaque voyageur ou association responsable du voyage. Pour être aux premières loges, nous comprenons vos inquiétudes. Nous nous tenons à votre entière disposition pour répondre à vos questions et vous assister du mieux possible.

Pour notre part, bien au fait de la situation réelle, tous les membres de notre équipe ont décidé de maintenir leurs propres voyages personnels en famille ainsi que leurs voyages professionnels des prochaines semaines. Nous sommes convaincus que ce virus n'a rien d'exceptionnel par rapport aux situations existantes depuis des décennies. Le seul fait réellement exceptionnel est ce sentiment d'urgence et de psychose entretenu par des médias en manque de lectorat et donc de revenus publicitaires.

Espérant avoir répondu du mieux possible à vos éventuelles inquiétudes, nous restons attentifs à l'évolution de la situation jours après jour afin de vous permettre de réaliser vos voyages dans les meilleures conditions possibles.

Recevez, chers clients, l'assurance de notre considération distinguée.

Geoffrey Kelkeneers, Voyageur indépendant

Avec la collaboration de Christian Delange et Sébastien Hamende de chez Deltour, Allianz et Touring.

Pour de plus amples informations officielles :

<https://www.info-coronavirus.be/fr/>

<https://diplomatie.belgium.be/fr><https://www.who.int/fr/>