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 **25 septembre 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 révocation expresse par les autorités Belges, comme spécifié le 4 Juin 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.

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

Que peut faire Allianz Assistance pour vous venir en aide ?

1. Allianz Assistance intervient-il lorsque je veux annuler mon voyage juste parce que le Corona-virus est présent dans ma destination de séjour ?

- Non, Allianz Assistance n'intervient pas. L'annulation n'est couverte que dans certains cas spécifiques mentionnés dans les conditions générales.. Une pandémie n'est pas un motif d'annulation assuré.

2. Qu'est-ce qui est couvert (ou exclu) en assistance et frais médicaux, dans le cadre des codes couleurs du Ministère des Affaires Etrangères ? Et en cas de maladie liée au Covid-19 ?

Si vous tombez malade à l'étranger, vous pouvez continuer à compter sur Allianz Assistance ; et cela suivant les conditions du produit que vous avez souscrit.

Concernant le Covid-19, les restrictions suivantes sont d'application (conformément à nos CG, notamment lorsque la libre circulation des personnes est restreinte sur la base d'une décision gouvernementale) :

a. Votre destination est sous **code vert** :
Vous bénéficiez de l'entièreté de vos couvertures d'assistance, (ceci selon les conditions du produit que vous avez souscrit) également pour des frais relatifs au Covid-19

b. Votre destination est sous **code orange** :
Vous bénéficiez de l'entièreté de vos couvertures d'assistance, (ceci selon les conditions du produit que vous avez souscrit) également pour des frais relatifs au Covid-19. A condition toutefois que vous ayez respecté scrupuleusement les mesures de prévention imposées par les autorités Belges et locales.

c. Votre destination est sous **code rouge** :
Nous ne pouvons pas assurer l'assistance pour les cas liés au Covid-19. Pour tous autres cas d'assistance, nous restons à votre service.

Si le code couleur est modifié durant votre séjour, c'est le code couleur au moment de votre départ qui est d'application. En d'autres termes, si l'avis de voyage du Ministère des Affaires Etrangères passe au rouge avant votre date de départ, nous ne pourrons pas vous assurer pour des frais liés au Covid-19. Le site officiel concernant les codes couleur: https://diplomatie.belgium.be

Qu'est-ce que vous ne devez absolument pas oublier ?

- *Pour des frais ambulatoires* (p.e. : une consultation médicale, sans hospitalisation, inférieure à 250€):
  - Garder toutes les preuves financières
  - Après votre retour, envoyez les justificatifs à votre Mutuelle
  - Envoyez ensuite à Allianz Assistance:
    - Le décompte de votre Mutuelle
    - La déclaration de sinistre : Pour de plus amples informations: www.allianz-assistance.be "aide et sinistre".
- *En cas d'hospitalisation* :
  - Contactez immédiatement Allianz Assistance +32 2 290 61 00.
    Ce n° est accessible 24/7.

3. Allianz Assistance intervient-il en cas d'annulation de mon voyage, pour cause d'interdiction de voyager pour le pays de destination ?

- Non, les décision des autorités et les restrictions de la libre circulation sont exclues.
  Exemple : les voyages aux USA ne sont actuellement pas couverts par l'assurance annulation.
- Que faire ? Pour une information concrète concernant votre destination, consultez le site du Ministère des Affaires Etrangères :
  https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/ conseils_par_destination
  ainsi que le site Web du gouvernement du pays de destination.

4. Allianz Assistance intervient-il en cas d'annulation de mon voyage en cas d'avis de voyage négatif des Autorités Belges ?

- Si vous avez réservé votre voyage auprès d'un Tour-opérateur/Organisateur de Voyages,
  Non, Allianz Assistance n'intervient pas.
  Que faire ? Prenez contact avec votre agence/organisateur de voyages
- Si vous avez réservé entièrement votre voyage par VOUS-MÊME (vols, séjour, …)
  Non. (les décisions des autorités sont exclues des garanties)

5. Allianz Assistance intervient-il si je dois annuler mon voyage parce que moi-même ou un membre de ma famille a contracté le Coron-avirus (et ne peut donc voyager) ?

- Oui, Ceci est valable pour toutes nos formules avec garantie Annulation.
  - Attention cependant :
    - Afin de limiter les frais d'annulation, vous avez l'obligation d'annuler le plus rapidement possible.
    - Une maladie (grave) doit toujours faire l'objet d'une attestation médicale, afin de permettre à notre médecin conseil de prendre contact avec votre médecin traitant.
    - Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre site web : www.allianz-assistance.be "aide et sinistre".

6. Allianz Assistance intervient-il si mon hôtel est mis sous quarantaine, et que je suis confronté à des frais de séjour supplémentaires ? (p.e.: repas, prolongation de séjour, …)

- Non, Allianz Assistance n'intervient pas.
- Que faire ? Contactez votre agence/organisateur de voyages et les autorités locales.

7. Est-ce que mon assurance voyages reste d'application si mon séjour est prolongé pour des raison impérieuses ?

- Oui, tant qu'il s'agit de raisons médicales (sous attestation), Allianz Assistance prolongera la garantie 'Assistance Personnes' ; tant pour les formules d'assurances temporaires, que pour les annuelles.
- Attention toutefois : Allianz Assistance vous assistera médicalement, mais est tenu de respecter les décisions des autorités Belges ou locales, ce qui peut avoir un impact sur les services prévus contractuellement.

8. Suis-je remboursé de ma prime d'assurance si mon voyage ne peut avoir lieu ?

- Si vous avez une formule d'assurances voyages temporaire sans garantie 'annulation' :
  - Oui, Allianz Assistance vous rembourse la prime d'assurance
    - Que faire ? Contactez votre intermédiaire (courtier ou agent de voyages)
- Si vous avez une formule d'assurances voyages temporaire avec garantie 'annulation' : **et l'organisateur de voyages annule lui-même le voyage :**
  - Oui, Allianz Assistance vous rembourse la prime d'assurance**.**
    - Que faire ? Contactez votre intermédiaire (courtier ou agent de voyages)
- Si vous avez une formule d'assurances voyages temporaire avec garantie 'annulation' : **et vous annulez vous-même le voyage :**
  - Non, Allianz Assistance ne rembourse pas votre prime d'assurance.

9. Allianz Assistance intervient-il si je dois interrompre mon séjour suite à une recrudescence du Corona-virus dans ma destination?

- Non, Allianz Assistance n'intervient pas.

10. Allianz Assistance intervient-il si 'les autorités' imposent une interdiction d'entrée ou sortie du lieu de séjour?

- Non, les interdictions des autorités et les restrictions de voyages font parties des exclusions.

11. Puis-je conserver ma police temporaire si je choisis d'accepter un voucher en alternative au remboursement de mon voyage ?

- Non
  - Que fera Allianz Assistance :
    - Nous annulons votre police
    - **Nous vous remboursons votre prime si le voyage a été annulé par l'organisateur de voyages.**
  - Que faire? Vous avez ensuite la liberté :
    - De choisir une autre destination
    - De souscrire une autre assurance voyage
      - Contactez votre intermédiaire (courtier ou agent de voyages)

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

- Quelle que soit la raison d'annulation :
  - Il doit toujours s'agir d'une raison impérieuse rendant le départ en voyage impossible
  - La raison doit pouvoir être matériellement justifiée (l'assuré doit délivrer les preuves).
  - La raison doit être couverte par les conditions générales

  Annuler un voyage par 'crainte', ne fait pas partie des causes assurées !
- Vous avez en outre l'obligation d'annuler votre voyage dès qu'un obstacle raisonnable pourrait vous empêcher de voyager, afin de réduire les frais d'annulation. S'il s'agit d'un voyage à forfait, veuillez contacter votre voyagiste / organisation de voyage

13. J'ai réservé un événement qui n'a plus lieu suite à la crise Corona, et j'ai souscrit une assurance World Royal Protection ou Royal Service. Suis-je couvert ?

- Non, Allianz Assistance n'intervient pas.
  En cas d'annulation d'un événement (concert, festival, événement culturel ou sportif…) suite à une décision des autorités, Allianz Assistance ne rembourse pas. L'annulation n'est couverte que dans certains cas spécifiques mentionnés dans les conditions générales
- L'organisateur de l'événement est responsable et à l'obligation de modifier ou rembourser les tickets.

14. Ais-je droit à un voyage de compensation si suite à une décision des autorités je suis rapatrié de mon lieu de séjour par le Ministère des Affaires Etrangères ?

- Non, toutes les conséquences des décisions des autorités sont exclues. Un voyage de compensation est assujetti à des conditions strictes reprises aux Conditions Générales.

15. Suis-je couvert pour les frais liés à un test 'Corona', et de quarantaine obligatoire lorsque je reviens en Belgique d'une zone en code rouge ?

- Non, toutes les conséquences des décisions des autorités sont exclues. Les frais d'un éventuel test corona et de la quarantaine ne sont pas couverts par la couverture.