

## Fiche d'information sur la couverture d'assurance de l'ERV dans le contexte de la COVID-19

Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) et l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) ont émis des recommandations concernant les voyages. En Suisse également, les cantons ont pouvoir de décréter des confinements (partiels) locaux dans les zones où le nombre d'infections est élevé. Pour cette raison, certaines annulations de voyage ou des incidents se produisant au cours d'un voyage suite à la COVID-19 ne sont plus inattendus ou imprévisibles et il existe de ce fait un événement préexistant au moment de toute nouvelle réservation de voyage – et qui n'est donc pas assurable dans certains cas.

En cette période d'incertitude, l'ERV a particulièrement à cœur de vous informer sur les prestations d'assurance applicables et sur leur étendue ainsi que d'être un partenaire d'assurance fiable pour vos voyages et vos loisirs. Vous trouverez ci-après un aperçu des directives applicables à l'échelle mondiale (Suisse comprise) en matière d'assurance frais d'annulation ou d'aide SOS.

### PRESTATIONS ASSURÉES

#### En cas d'empêchement à la date de départ (protection contre les frais d'annulation):

	Prestations	Exemples
I	Les frais inhérents à votre voyage qui vous sont facturés en raison de restrictions de voyage sont assurés dans la mesure où la réservation et la conclusion de l'assurance ont été effectuées avant le 6.11.2020 et où aucune restriction n'existait à la date de réservation.	Vous avez réservé un voyage le 5.11.2020 ou plus tôt et aucune restriction n'existait à ce moment-là. Si des restrictions sont en vigueur pour le pays de destination à la date de départ, les frais d'annulation du voyage sont couverts par l'assurance.  Une restriction de voyage peut être par exemple une interdiction d'entrée, un confinement dans le pays de destination ou une recommandation de l'OFSP. Les annulations de vols ou la fermeture d'hôtels, par exemple, n'entrent pas en ligne de compte.
II	Les frais inhérents à votre voyage si vous-même ou une personne accompagnante* avez été diagnostiqué positif à la COVID-19 avant la date de départ, ce qui vous empêche d'effectuer votre voyage.	Vous avez été testé positif à la COVID-19 et êtes toujours malade et/ou contagieux à la date de départ, ce qui vous oblige à annuler votre voyage.
III	Les frais inhérents à votre voyage, si vous-même ou une personne accompagnante* êtes soumis à une quarantaine ordonnée par les autorités à la date de départ prévue pour votre voyage.	Vous avez été en contact avec une personne positive à la COVID-19 et êtes par précaution placé en quarantaine à la date de départ prévue pour votre voyage.

#### En cas d'incidents de voyage (aide SOS):

	Prestations	Exemples
IV	Assistance téléphonique depuis l'étranger, transport médical d'urgence ainsi que frais de rapatriement éventuels si vous contractez la COVID-19 à l'étranger.	<ul style="list-style-type: none"><li>• En cas de doute ou de contraction de la COVID-19, vous avez droit à des conseils fournis par un professionnel de santé en contactant notre centre d'appels d'urgence.</li><li>• Vous contractez la COVID-19 et devez être rapatrié le plus vite possible.</li></ul>
V	Frais supplémentaires résultant d'une obligation inattendue de quarantaine ordonnée par une autorité pendant le voyage – que ce soit parce que vous avez été testé positif à la COVID-19 ou que vous avez été en contact avec une personne testée positive sans avoir pour autant contracté la COVID-19.	Vous devez supporter les frais supplémentaires d'hébergement et de restauration pendant votre période de quarantaine obligatoire.
VI	Frais inhérents à des voyages déjà réservés et non effectués ainsi que frais de voyage supplémentaires si vous-même ou un accompagnant* tombez malade de la COVID-19 et, après votre convalescence souhaitée, sur conseil médical, avancez la date de votre retour.**	<ul style="list-style-type: none"><li>• En raison de votre départ avant la date prévue, vous n'avez pas pu profiter de prestations réservées comme les séjours à l'hôtel, les excursions, etc. et les prestations en question ne peuvent plus être annulées sans frais.</li><li>• Vous avez des frais supplémentaires liés au changement de réservation ou à la nouvelle date réservée pour le voyage de retour.</li></ul>
VII	Frais supplémentaires pour le voyage de retour si le voyage devait être interrompu suite à une restriction inattendue des voyages.**	Vous ne pouvez pas effectuer votre voyage comme prévu, p. ex. parce que: <ul style="list-style-type: none"><li>• le pays de destination est inscrit sur la liste de quarantaine de l'OFSP pendant votre voyage.</li><li>• le pays de destination ferme ses frontières pendant votre séjour.</li></ul>

\*Vous ne pouvez prétendre aux prestations que si vous étiez contraint de faire le voyage seul.

\*\* Les couvertures VI et VII ne s'appliquent qu'aux destinations qui ne figurent pas sur la liste des Etats et zones présentant un risque élevé d'infection établie par l'OFSP (liste de quarantaine). Vous trouverez les détails sur la liste de quarantaine sous: [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch)

	<b>Prestations</b>	<b>Exemples (non exhaustifs)</b>
<b>I</b>	Les frais de voyage ou les frais de changement de réservation résultant de restrictions de voyage, dans la mesure où le voyage a été réservé le 6 novembre 2020 ou plus tard.	Vous ne pouvez pas effectuer votre voyage ou du moins l'organiser comme vous l'aviez prévu, pour diverses raisons, p. ex.: <ul style="list-style-type: none"><li>• fermeture de frontières</li><li>• interdiction d'entrée ou de sortie du territoire</li><li>• modification par l'OFSP de la liste de quarantaine avant le départ.</li></ul>
<b>II</b>	Tous les frais, avant ou pendant le voyage, qui sont liés au mécontentement ou à la peur.	Vous ne voulez pas effectuer votre voyage, estimant que le risque de contamination par la COVID-19 est trop élevé dans le pays de destination.
<b>III</b>	Tous les frais pour lesquels vous avez le droit de faire une réclamation au prestataire, p. ex. en cas d'annulation de vol ou de fermeture d'un hôtel.	Vous avez droit à un remboursement, un avoir ou un bon d'achat d'un prestataire, par exemple: <ul style="list-style-type: none"><li>• compagnie aérienne</li><li>• organisateur</li><li>• organisateur de voyages à forfait</li><li>• tour opérateur</li><li>• hôtel</li></ul>

Si la situation autour de la COVID-19 devait s'améliorer, vous trouverez les nouvelles directives applicables sur notre site: [www.erv.ch/coronavirus](http://www.erv.ch/coronavirus)  
Sont déterminants votre contrat d'assurance concret et les conditions générales d'assurance (CGA) de l'Européenne Assurance Voyage ERV.

Bâle, novembre 2020