

# COVID-19 : conseils en cas de perturbation de voyage

*(au 20 mars 2020)*

Les informations générales ci-dessous ont pour but de guider et de rassurer les titulaires de Cartes comprenant des privilèges Assurance Médicale Voyage et Annulation Voyage, en lien avec la pandémie du COVID-19. Ces informations sont aussi précises et à jour que possible, mais la décision ou l'évaluation finale résultant des sinistres déclarés par chaque client sont rendues par l'assureur.

## **Que dois-je faire si je souhaite déclarer un sinistre ?**

Vous pouvez déclarer un sinistre à tout moment en vous rendant sur la page [www.americanexpress.com/france/sinistre](http://www.americanexpress.com/france/sinistre)

(Si vous rencontrez des difficultés pour y accéder avec Internet Explorer, veuillez essayer d'accéder à ce lien sur Chrome).

Vous pouvez également envoyer vos demandes par email à l'adresse [gestion.france@axa-Assistance.es](mailto:gestion.france@axa-Assistance.es)

## **Je dois annuler ou modifier mes plans de voyage. Que faire ?**

Pour commencer, vous devez contacter votre compagnie aérienne ou votre agence de voyages pour reporter votre voyage ou demander un remboursement ou un avoir de voyage. La plupart des compagnies aériennes et des hôtels proposent désormais des solutions d'annulation flexibles et/ou des avoirs de voyage.

Si les autorités déconseillent tous les voyages vers votre destination, vous ne serez pas couvert(e) par votre police d'Assurance si vous décidez de voyager malgré cette recommandation.

Si les autorités déconseillent tous les voyages sauf ceux qui sont nécessaires, vous serez couvert(e) uniquement si votre voyage est nécessaire.

Dans ce contexte, est considéré comme « essentiel », tout voyage qu'une personne individuelle ne pourrait reporter à une date ultérieure.

Si votre voyage a été réservé avant l'émission des recommandations gouvernementales et que vous ne pouvez donc plus voyager, l'assureur peut être en mesure de vous indemniser de la façon suivante.

## **Quelles sont les conditions d'indemnisation si j'annule mon voyage ?**

En règle générale, l'assureur indemnise les annulations sous certaines conditions. Toutefois, au vu des circonstances exceptionnelles, l'Assurance annulation voyage a été améliorée et il est prévu que l'assureur propose une indemnisation dans les 4 situations suivantes :

1. Votre vol a été annulé en raison du COVID-19.
2. Les autorités du pays de destination ont imposé des restrictions (par ex. : quarantaine ou interdiction d'entrée de territoire pour les ressortissants étrangers) et le voyage a été réservé avant la mise en place des restrictions.
3. Votre pays d'origine recommande d'éviter les déplacements non essentiels et le voyage a été réservé avant la diffusion des recommandations.
4. Vous êtes tombé(e) malade ou bien avez été placé(e) en quarantaine en raison du COVID-19 et vous ne pouvez par conséquent pas voyager.

Dans chacune des situations mentionnées ci-dessus, les 3 conditions suivantes doivent également être remplies :

1. Votre police d'Assurance couvre l'annulation et l'interruption de voyage (toutes les polices d'Assurance Voyages Platinum et Centurion couvrent l'annulation et l'interruption de voyage).
2. Vous avez déjà contacté votre compagnie aérienne ou votre agence de voyages pour modifier vos dates, demander un remboursement ou recevoir un avoir de voyage, sans succès. L'assureur exigera une preuve de ces démarches pour être en mesure de proposer une indemnisation.
3. Votre voyage a été réservé avec une Carte American Express.

À noter : toutes les demandes font l'objet d'un processus de validation.

## **Je ne veux plus voyager à l'étranger, car je m'inquiète de la pandémie liée au virus. Puis-je annuler mon voyage ?**

Oui, mais l'Assurance couvrira l'annulation uniquement dans le cas où les autorités recommandent d'éviter de voyager vers un pays ou une zone géographique, et que vous avez réservé votre voyage avant que ces recommandations ne soient émises. Le refus de voyager n'est pas couvert par les Conditions Générales de vos Assurances.

## **Que se passe-t-il si mon médecin me déconseille de voyager vers une zone affectée car je suis plus vulnérable au virus ?**

Vous ne devez pas voyager en cas de contre-indications émises par votre médecin ou par les autorités. Si vous êtes enceinte, âgé(e) ou atteint(e) d'une pathologie, l'assureur examinera votre déclaration de sinistre au cas par cas. Cependant, vous devrez tout de même commencer par contacter votre compagnie aérienne ou votre agence de voyages, puis nous contacter, avant la date de départ prévue.

**Je devais me rendre à un événement sportif/à un concert/dans un parc d'attractions mais le voyage a été annulé ou le lieu est fermé en raison du coronavirus. Puis-je annuler mon voyage ?**

L'assureur peut uniquement indemniser votre annulation de voyage si vous ne pouvez pas voyager à cause d'une des raisons stipulées dans le paragraphe ci-dessus : « Quelles sont les conditions d'indemnisation si j'annule mon voyage ? ».

**Suis-je couvert(e) si je contracte le coronavirus pendant mon séjour ?**

Tant que vous ne voyagez pas malgré les contre-indications de votre médecin ou des autorités, si vous tombez malade pendant votre séjour et disposez d'une couverture médicale, vos frais médicaux à l'étranger seront pris en charge, conformément aux Conditions Générales de votre couverture médicale. Dans ce cas, veuillez contacter votre Assistance Médicale disponible 24h/24 en appelant le numéro indiqué au dos de votre Carte pour connaître la marche à suivre.

**Je suis en quarantaine dans un hôtel, dois-je payer le tarif de la chambre ?**

Si vous êtes confiné(e) dans votre hôtel sous les ordres d'un médecin pendant au moins 48 heures, l'assureur prendra en charge les frais de la chambre, dans la limite du plafond de la police d'Assurance. Si vous avez prépayé des excursions ou des activités auxquelles vous ne pouvez pas participer en raison de votre mise en quarantaine, l'assureur vous indemniserà pour ces dépenses, dans la limite du plafond de la police d'Assurance.

L'assureur ne prendra pas en charge les coûts si l'hôtel ou le prestataire de l'excursion disposent d'une police proposant un remboursement ou un avoir à faire valoir ultérieurement.

**J'ai réservé un séjour dans mon propre pays. Suis-je couvert(e) si la région que je dois visiter est placée en confinement ?**

Si vous avez réservé votre voyage avant l'émission de recommandations ou de l'interdiction d'entrée sur le territoire, les déclarations de sinistres pour l'annulation du voyage seront prises en compte sur cette base, pour les coûts non pris en charge par la compagnie aérienne, l'hôtel ou l'agence de voyages.

**Déclarer un sinistre**

Vous pouvez déclarer un sinistre à tout moment en vous rendant sur la page [www.americanexpress.com/france/sinistre](http://www.americanexpress.com/france/sinistre)

**Privilèges d'Assurance relatifs à votre Carte**

Pour en savoir plus sur les privilèges d'Assurance relatifs à votre Carte, rendez-vous sur la page [www.americanexpress.com/fr/portailAssurance](http://www.americanexpress.com/fr/portailAssurance) (Si vous rencontrez des difficultés pour y accéder avec Internet Explorer, veuillez essayer d'accéder à ce lien sur Chrome).