



Questions et réponses concernant l'assurance de voyage Vacanza

A) Questions relatives à l'assurance des frais d'annulation

No.	Question	Réponse
1.1	A combien s'élève la somme d'assurance?	La somme d'assurance est de 20 000 francs par voyage. En outre, le nombre de cas de sinistres est limité à deux cas de sinistres par an au maximum et par personne (indépendamment de l'évènement assuré).
1.2	J'ai une question relative aux CGA Assurance des frais d'annulation. Article 11.1, chiffre 4, Retour anticipé: le premier paragraphe indique que la part des coûts du voyage non utilisée est payée sans les frais de transport. Qu'entend-t-on par frais de transport?	En cas d'interruption anticipée des vacances, le remboursement s'effectue comme suit: au max. 20 000 francs Le remboursement au pro rata des coûts du séjour non utilisé (sans les frais de transport, c'est-à-dire sans BILLET EXISTANT) + les frais supplémentaires (p. ex. changement de vol de retour ou vol de retour dans la même classe, si le changement de réservation n'est pas possible).
1.3	Que se passe-t-il si je suis par exemple en voyage pendant 16 semaines, mais sans assurance complémentaire? Y a-t-il une indemnisation au pro rata ou aucune indemnisation n'est-elle prévue?	<u>Annulation avant le début du voyage:</u> si vous n'avez conclu aucune assurance complémentaire individuelle (prolongation) et que vous disposez donc uniquement de la couverture Vacanza pour huit semaines (assurance collective), les prestations sont décomptées au pro rata. Cela signifie que la part perdue du voyage, entrant dans les huit premières semaines, est remboursée. <u>Interruption du voyage:</u> si votre voyage dépasse huit semaines (p. ex. 16 semaines), mais que vous n'avez conclu aucune assurance complémentaire individuelle: <ul style="list-style-type: none">• <u>exemple 1:</u> si vous interrompez le voyage après dix semaines, vous n'êtes plus couvert/e. Cela signifie que la part perdue du voyage (c'est-à-dire six semaines du séjour non utilisé) et les frais de voyage supplémentaires (frais de changement de réservation, nouveau billet, taxi, etc.) ne sont pas remboursés.• <u>exemple 2:</u> si vous interrompez le voyage après six semaines, vous êtes encore couvert/e pour deux semaines seulement. Cela signifie que la part perdue et couverte de deux semaines pour le séjour non utilisé et les frais de voyage supplémentaires (frais de changement de réservation, nouveau billet, taxi, etc.) sont remboursés au pro rata. Les huit semaines restantes, qui ne sont pas couvertes, sont à votre charge.

Questions et réponses concernant l'assurance de voyage Vacanza

No.	Question	Réponse
1.4	La validité de la couverture pour l'annulation vaut par voyage et par preneur d'assurance: qu'en est-il si le voyage a été réservé pour une famille entière mais que tous les membres de la famille ne sont pas assurés chez Visana?	Si le voyage est annulé en raison d'un évènement assuré, l'assurance des frais d'annulation prend en charge la partie des coûts de l'arrangement qui concerne les personnes disposant de l'assurance Vacanza. Exemple: la mère et deux enfants sont assurés Vacanza, le père n'est pas couvert par Vacanza. Le père tombe malade, le voyage ne peut pas être entrepris. L'assurance des frais d'annulation alloue des prestations pour la mère et pour les enfants, mais pas pour le père. La maladie du père est un motif d'annulation, mais ce dernier n'est pas assuré. (Sa maladie donne toutefois droit à des prestations pour les autres membres de la famille assurés.)
1.5	Interruption du voyage Si je dois interrompre seulement temporairement le voyage en raison d'une maladie, mais que je peux le poursuivre par la suite, l'assurance paye-t-elle les vols annulés et les changements de réservation?	Les interruptions de voyages en raison d'un évènement assuré sont couvertes. Sont allouées les prestations prévues dans les CGA. Cela doit toutefois être justifié médicalement et l'incapacité de voyager doit être confirmée par le médecin.
1.6	Les coûts de vols supplémentaires réservés pendant les vacances sont-ils assurés (durant huit semaines)?	Oui, à concurrence de 20 000 francs au max. pour tous les frais de voyage, par voyage.
1.7	Quelles sont les directives déterminantes pour évaluer si un voyage peut être annulé à la charge de l'assurance de voyage en raison de troubles, d'épidémies, etc. dans le pays de destination?	Les restrictions de voyage du DFAE (ou conseils aux voyageurs) ainsi que celles de l'OFSP sont applicables.
1.8	Un couple a réservé un voyage. L'époux tombe malade. Son épouse ne veut pas partir seule. Les frais des deux arrangements sont-ils remboursés?	Oui, si les deux époux sont assurés chez Visana.
1.9	L'assurance des frais d'annulation est-elle également valable pour les voyages en Suisse?	Oui.

Questions et réponses concernant l'assurance de voyage Vacanza

No.	Question	Réponse
1.10	J'ai Vacanza, dois-je conclure en sus une assurance des frais d'annulation?	Non; si votre séjour dépasse toutefois huit semaines, vous avez la possibilité de prolonger l'assurance de voyage.
1.11	Est-ce que cela suffit si j'annonce le cas à mon assurance, lors d'une annulation?	Non, vous êtes également tenu/e d'annuler immédiatement votre voyage auprès du service de réservation (agence de voyage, etc.).
1.12	Dans quel délai dois-je annoncer mon annulation au service de réservation?	Dès que le motif d'annulation est connu, afin d'éviter une amplification du sinistre.
1.13	Un voyage du retour retardé depuis le lieu du séjour est-il couvert par l'assurance des frais d'annulation?	<p>Oui. Les frais supplémentaires pour le transport, l'hébergement et la restauration lors d'un séjour prolongé suite à un évènement assuré sont couverts à concurrence de 1000 francs par personne et par voyage (CGA, partie D, art. 11.1, chiffre 5).</p> <p>Lorsque le séjour prolongé est dû à un motif médical, un premier montant de 2000 francs est versé, selon les CGA, partie A, art. 2.1, chiffre 2.5 (frais supplémentaires de voyage). Si ce montant ne suffit pas, un montant complémentaire maximal de 1000 francs est versé, à titre de remboursement des frais d'annulation.</p>
1.14	Si je manque le vol de correspondance lors du voyage de retour, en raison d'une grève, les coûts sont-ils couverts?	Non, Vacanza ne couvre pas ces coûts. En règle générale, la compagnie aérienne les prend toutefois en charge.
1.15	L'assuré est en vacances. Pendant celles-ci, l'un de ses parents tombe gravement malade à la maison (il ne voyage donc pas avec l'assuré), suite à quoi l'assuré interrompt prématurément ses vacances et rentre à la maison. L'assurance des frais d'annulation prend-elle en charge les frais de voyage supplémentaires et les coûts du voyage non utilisé?	Oui, le retour prématuré est couvert si des personnes de la famille proche qui ne sont pas du voyage tombent gravement malades ou décèdent.
1.16	L'assuré est professeur. Il doit se rendre à Ankara pour donner des cours. Le vol et les frais d'hôtel sont à sa charge. Ce cas est-il couvert par l'assurance des frais d'annulation?	Oui, la couverture comprend les cas de ce genre; toutefois, la personne assurée doit pouvoir établir qu'elle a payé elle-même le vol et l'hôtel.

Questions et réponses concernant l'assurance de voyage Vacanza

No.	Question	Réponse
1.17	Une nuitée d'hôtel est-elle couverte si la réservation ne s'est faite que par téléphone ou par e-mail?	Une nuitée à l'hôtel est également comprise dans la couverture, toutefois, la réservation écrite est indispensable pour nous (une réservation faite par e-mail est également admise). Il faut toujours disposer de justificatifs pour les frais engendrés.
1.18	Les billets pour des évènements (p. ex. match de football ou concert) sont-ils assurés?	<p>Les frais d'annulation pour des évènements sont assurés pour autant que l'évènement ait eu lieu dans le cadre d'un voyage (au moins une nuitée).</p> <p>Exemple: un voyage pour assister à la Coupe du monde de football doit être annulé en raison d'un évènement assuré (p. ex. maladie). Les frais d'annulation pour le match de football sont couverts.</p> <p>Si l'évènement n'est pas en lien avec un voyage, les frais d'annulation ne sont pas pris en charge.</p> <p>Exemple: concert à Zurich (sans nuitée à l'extérieur) ou excursion d'une journée en car à Europapark.</p>

B) Questions relatives à l'assurance des cartes de crédit et cartes-clients

No.	Question	Réponse
2.1	Y a-t-il aussi une couverture en cas de vol/perte à la maison?	Oui, la couverture est aussi valable en cas d'effraction au domicile.
2.2	À combien se monte la somme d'assurance pour les cartes de crédit/cartes-clients et les pièces d'identité personnelles?	Jusqu'à 500 francs par an.
2.3	Toutes mes cartes et pièces d'identité personnelles sont-elles couvertes?	Sont assurées toutes les cartes qui ont été délivrées en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.
2.4	La carte SIM (téléphone portable) est-elle aussi couverte?	Non.

C) Questions relatives à l'assurance des bagages

No.	Question	Réponse
3.1	À combien se monte la somme d'assurance pour les bagages?	Jusqu'à 2000 francs par voyage.
3.2	Y a-t-il une indemnisation au pro rata ou aucune indemnisation n'est-elle prévue?	Si le sinistre a lieu durant la période d'assurance, une indemnisation à concurrence de la somme d'assurance (2000 francs) est prévue; dans le cas contraire, aucune indemnisation n'est allouée.
3.3	Comment mon ordinateur portable, que j'ai sur moi comme bagage à main, est-il assuré?	Le matériel informatique et logiciel n'est pas couvert par l'assurance des bagages. Ce matériel comprend les PC, les ordinateurs portables, les notebooks et les tablettes, y compris les logiciels. Les objets suivants ne sont pas considérés comme du matériel informatique et sont donc assurés: les écouteurs (y compris les AirPods), les liseuses électroniques et les téléphones portables avec la carte SIM.
3.4	Les vols à la tire et vols par ruse sont-ils assurés?	Oui, hormis les titres de transport et l'argent liquide, qui sont assurés uniquement en cas de détournement et de vol par effraction, à concurrence de 20% de la somme d'assurance (soit 400 francs au maximum).
3.5	Les bijoux sont-ils assurés contre le vol?	Oui, à concurrence de 50% de la somme d'assurance (soit 1000 francs au maximum).
3.6	L'assurance des bagages est-elle aussi valable en Suisse?	Non, contrairement à l'assurance des frais d'annulation, l'assurance des bagages est valable uniquement à l'étranger.
3.7	Un rapport de police est-il nécessaire en cas de vol?	Oui, en l'absence de ce document, aucune prestation n'est allouée.
3.8	Dans quel délai dois-je annoncer mon sinistre à l'assurance?	Le cas doit être annoncé immédiatement, au plus tard juste après le retour en Suisse.
3.9	Dois-je assumer une franchise?	Uniquement en cas de vol (100 francs).
3.10	Le téléphone portable (y compris la carte SIM) est-il également assuré?	Oui, le téléphone portable (y compris la carte SIM) est également assuré.