

Chubb Travel Insurance

Traitement des demandes d'indemnisation COVID-19

Mise à jour au 28 février 2020

CHUBB®

La propagation du COVID-19 est une situation qui évolue rapidement. Chubb suit de près les consignes des organisations compétentes notamment de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et des autorités sanitaires locales. Nous suivons également la progression du coronavirus grâce à nos partenaires en matière de sécurité des voyageurs et d'assistance médicale.

Afin de prendre des dispositions face au coronavirus, Chubb a étudié attentivement les rapports gouvernementaux et des autorités publiques sur la situation. Chubb examinera toutes les demandes d'indemnisation dans le contexte de chaque déclaration, en tenant compte de la rédaction des polices et des certificats d'assurance délivrés.

Votre prise en charge dépendra donc du type de contrat que vous avez souscrit et de votre situation personnelle.

« Événement connu » selon les Conditions Générales du contrat

Un « événement connu » au moment de la souscription peut être exclu selon les Conditions Générales de certaines polices. Un événement peut devenir "connu" lorsqu'une autorité gouvernementale locale émet un avis concernant un lieu donné et que ce lieu est défini dans la police, soit lorsque l'événement est rapporté par les médias généraux de votre lieu.

Par exemple, pour les polices où un "événement connu" n'est pas garanti, la couverture des réclamations liées à l'événement COVID-19 reçues pour des garanties « voyage unique » vers la province de Hubei en Chine et souscrites après le 22 janvier 2020 à 9h GMT, peuvent être exclues. Des scénarios similaires s'appliquent à la Chine, à la Corée et à un nombre croissant d'autres foyers de l'épidémie. Il est essentiel que vous en teniez compte avant de souscrire une nouvelle assurance voyage ou de nouveaux aménagements de voyage pour une police déjà existante auprès de notre entreprise.

Si vous avez des questions et si vous souhaitez savoir si un voyage déjà planifié sera couvert, veuillez contacter le Service Clients de Chubb. Si vous êtes assuré et avez besoin d'une assistance d'urgence, veuillez contacter l'Assistance de Chubb (un service de communication en PCV par l'intermédiaire d'un opérateur est disponible). **Vous trouverez les différents contacts sur votre contrat d'adhésion.**

En cas d'annulation d'un voyage ou en cas de sinistre lié à des perturbations, veuillez contacter dans un premier temps votre agent de voyages ou la compagnie aérienne, pour demander un remboursement ou prendre d'autres dispositions pour votre voyage en fonction des possibilités de changement des billets existants (avant de soumettre une demande d'indemnisation). Après cela, si vous subissez toujours un sinistre, vous pourrez soumettre une demande d'indemnisation accompagnée des réservations d'origine, des réservations modifiées, ainsi que des documents pertinents justifiant votre sinistre.