



TUI vous propose 4 solutions d'assurance afin de répondre à tous vos besoins, dont une multirisque spéciale épidémie. Un service unique afin de vous permettre de réserver et de profiter de vos prochaines vacances en toute tranquillité. Votre assurance peut être souscrite dès votre réservation.

## Vous avez des questions ? **ON VOUS EXPLIQUE TOUT !**

### **Je suis testé positif avant mon départ, est-ce que je suis remboursé ?**

OUI ! Notre assurance voyage prend bien en charge le remboursement de votre voyage sous le motif « annulation pour motif médical ».

### **J'ai réalisé mon test PCR dans les délais demandés. Mais si je ne reçois pas les résultats à temps pour pouvoir partir, est-ce que je suis remboursé ?**

OUI ! Notre assurance voyage prend bien en charge le remboursement de votre voyage, selon la condition « prise en charge au titre du motif d'annulation : événement aléatoire » (avec franchise spécifique mentionnée dans votre livret de conditions générales).

### **Avant de partir, mon résultat de test PCR est « indéterminé » (ni positif, ni négatif), je dois refaire un test. Mais si je ne reçois pas les résultats à temps pour pouvoir partir, est-ce que je suis remboursé ?**

OUI ! Notre assurance voyage prend bien en charge le remboursement de votre voyage, selon la condition « prise en charge au titre du motif d'annulation : événement aléatoire » (avec franchise spécifique mentionnée dans votre livret de conditions générales).

### **Je suis déclaré cas contact à risque\* dans les 14 jours précédant son départ et suis placé en quarantaine. Je ne peux donc plus partir et dois annuler mon voyage. Est-ce que je suis remboursé ?**

OUI ! Sur présentation du justificatif émanant de l'ARS, de la CPAM ou d'un médecin. Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « annulation pour motif médical cas contact avant départ »

*\*toute personne : - Ayant partagé le même lieu de vie que le cas confirmé ; - Ayant eu un contact direct avec un cas, en face à face, à moins d'1 mètre, quelle que soit la durée (ex. conversation, repas, flirt, accolades, embrassades). En revanche, des personnes croisées dans l'espace public de manière fugace ne sont pas considérées comme des personnes-contacts à risque ; - Ayant prodigué ou reçu des actes d'hygiène ou de soins ; - Ayant partagé un espace confiné (bureau ou salle de réunion, véhicule personnel ...) pendant au moins 15 minutes avec un cas ou étant resté en face à face avec un cas durant plusieurs épisodes de toux ou d'éternuement ; - Etant élève ou enseignant de la même classe scolaire (maternelle, primaire, secondaire, groupe de travaux dirigés à l'université).*



**J'ai souscrit votre assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies.  
A mon arrivée à l'aéroport de départ, le transporteur refuse son embarquement pour cause de température trop élevée. Est-ce que je suis remboursé ?**

OUI ! L'assurance voyage prend bien en charge le remboursement de votre voyage. Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température » sur présentation du justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement ou par les autorités sanitaires.

**J'ai souscrit votre assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies.  
Au moment de partir, j'apprends que mon pays de destination exige d'être vacciné à la COVID19. Est-ce que je suis remboursé ?**

OUI ! L'assurance voyage prend bien en charge le remboursement de votre voyage dans la mesure où vous prouvez que vous n'aviez pas connaissance de cette nouvelle condition au voyage au moment de la souscription de l'assurance et que vous n'avez pas eu le temps nécessaire pour vous faire vacciner avant votre départ (selon schéma vaccinal complet). Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « absence de vaccination ». Cette garantie tient compte du schéma vaccinal actuel en vigueur à savoir entre 2 et 6 semaines.

**J'ai souscrit votre assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies.  
Au moment de partir, j'apprends que mon pays de destination exige d'être vacciné à la COVID19. Mais je dispose d'une contre-indication à la vaccination à la COVID19 et dois annuler son séjour. Est-ce que je suis remboursé ?**

OUI ! Notre assurance voyage prend bien en charge le remboursement de votre voyage. Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « absence de vaccination ».

**J'ai souscrit votre assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies.  
Au moment de partir, j'apprends que mon pays de destination exige d'avoir un rappel vaccinal (3ème dose) pour entrer sur le territoire. Je ne suis pas en capacité d'obtenir mon schéma vaccinal complet à temps pour pouvoir partir. Est-ce que je suis remboursé ?**

OUI ! Notre assurance voyage prend bien en charge le remboursement de votre voyage. Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « absence de vaccination ».

**J'ai souscrit votre assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies.  
Au moment de partir, j'apprends que mon pays de destination ne reconnaît plus le schéma vaccinal suivant : 1 seule injection vaccinale nécessaire pour les personnes ayant eu un antécédent de COVID. Est-ce que je suis remboursé ?**

OUI ! Notre assurance voyage prend bien en charge le remboursement de votre voyage. Le motif d'annulation et la franchise retenus seront ceux de la garantie « absence de vaccination ».

**J'ai souscrit votre assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies.  
Aucun motif impérieux n'était exigé au moment de ma réservation. Au moment de partir, j'apprends que mon pays de destination exige un motif impérieux pour entrer sur le territoire. Est-ce que je suis remboursé ?**

OUI ! Notre assurance voyage prend bien en charge le remboursement de votre voyage selon la condition suivante : Prise en charge au titre du motif d'annulation : « événement aléatoire » (avec franchise spécifique mentionnée dans votre livret de conditions générales).

**J'ai souscrit votre assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies. Avant mon départ, la destination modifie les conditions du Pass sanitaire. J'apprends que j'aurai besoin de présenter à mon arrivée un schéma vaccinal complet pour accéder à mes différentes prestations réservées (aucun test PCR ou Antigénique n'est accordé). Je ne peux pas me faire vacciner dans les temps avant mon départ. Est-ce que je suis remboursé ?**

OUI ! Notre assurance voyage prend bien en charge le remboursement de votre voyage selon la condition suivante : Prise en charge au titre du motif d'annulation : « Absence de vaccination ».

**Je suis non vacciné et j'apprends avant mon départ que j'aurai besoin de présenter à mon arrivée un test PCR/Antigénique de moins de 24h au lieu d'un test PCR/Antigénique de moins de 72h pour accéder aux différentes prestations que j'ai réservées. Est-ce que je suis remboursé ?**

NON ! L'assurance voyage ne prendra en charge le remboursement de votre voyage.

**J'ai souscrit votre assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies. Je dois partir très prochainement en voyage à l'étranger. Le Ministère des Affaires Etrangères déconseille fortement les déplacements dans les pays HORS UE mais je souhaite partir car mon voyage est toujours possible. Les garanties de mon contrat d'assurance fonctionneront-elles en cas de problème médical survenant pendant mon séjour ?**

OUI ! Notre assurance voyage prend bien en charge vos frais médicaux au titre des garanties et plafonds de son contrat d'assurance y compris en cas de contraction à la COVID19.

**J'ai souscrit votre assurance multirisque avec extension épidémies. Je suis testé positif à la COVID-19 à destination. Que dois-je faire ?**

Contactez le plateau d'assistance dont les coordonnées se trouvent sur le livret des conditions générales de votre assurance. Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24.

**L'assurance prend-t-elle en charge les frais de mise en quarantaine ?**

OUI ! Notre assurance voyage prendra en charge les frais hôteliers de mise en quarantaine à hauteur de 150 € / nuit / personne, pour 14 nuits maximum.

**L'assurance prend-t-elle en charge les frais médicaux en cas d'hospitalisation ?**

OUI ! Notre assurance voyage prend bien en charge vos frais médicaux.

**L'assurance prend-t-elle en charge le rapatriement à mon domicile ?**

OUI ! Notre assurance voyage prend bien en charge le rapatriement à votre domicile aux conditions suivantes : L'intervention de notre partenaire Mutuaide en cas d'assistance sur place dépend des décisions et protocoles sanitaires mis en place à destination.

Extrait de votre garantie Assistance Rapatriement de vos conditions générales d'assurance :

« Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation. La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille ».

**Est-ce que je serai remboursé des prestations de séjour non consommées suite à une hospitalisation ou un rapatriement médical ?**

OUI ! Notre assurance prend en charge des prestations de séjours non consommées en cas d'hospitalisation, mais également en cas de rapatriement à votre domicile selon la définition de la garantie INTERRUPTION DE SEJOUR présentée dans les conditions générales de votre contrat d'assurance.



## Est-ce que je serai remboursé des prestations de séjour non consommées si je ne suis pas hospitalisé ou si ne suis pas rapatrié à mon domicile par l'ASSISTEUR ?

NON. L'assurance ne prendra pas en charge les prestations de séjours non consommées selon la définition de la garantie INTERRUPTION DE SEJOUR présentée dans les conditions générales de votre contrat d'assurance.

## J'ai souscrit votre assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies et pendant mon séjour je suis cas contact à risque\* à la COVID19. Mon état cas contact à risque\* à la COVID19 a été confirmé par une autorité médicale compétente à destination. Je dois faire un TEST PCR et être placé en quarantaine. Que dois-je faire ?

Contactez le plateau d'assistance dont les coordonnées se trouvent sur le livret des conditions générales. Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24.

## L'assurance prend-elle en charge les frais de mise en quatorzaine (le temps du résultat du test à la COVID 19) ?

OUI ! Notre assurance voyage prend en charge les frais hôteliers de mise en quarantaine à hauteur de 150 € / nuit / personne – 14 nuits maximum.

### J'ai obtenu les résultats de mon test, je suis positif à la COVID19 :

Notre assurance prend bien en charge au titre des garanties d'ASSISTANCE incluses dans l'extension Epidémies / Pandémies :

- les frais médicaux et/ou le rapatriement au domicile
- les prestations de séjour non consommées en cas d'hospitalisation ou de rapatriement
- le remboursement du coût du TEST PCR réalisé à destination.

### J'ai obtenu les résultats de mon test, je suis négatif à la COVID19 :

Notre assurance prend bien en charge au titre des garanties d'ASSISTANCE incluses dans l'extension Epidémies / Pandémies :

- les frais médicaux et/ou le rapatriement au domicile
- le remboursement du coût du TEST PCR réalisé à destination.

L'assurance ne prendra pas en charge les prestations de séjours non consommées.

*\*toute personne : - Ayant partagé le même lieu de vie que le cas confirmé; - Ayant eu un contact direct avec un cas, en face à face, à moins d'1 mètre, quelle que soit la durée (ex. conversation, repas, flirt, accolades, embrassades). En revanche, des personnes croisées dans l'espace public de manière fugace ne sont pas considérées comme des personnes-contacts à risque ; - Ayant prodigué ou reçu des actes d'hygiène ou de soins ; - Ayant partagé un espace confiné (bureau ou salle de réunion, véhicule personnel ...) pendant au moins 15 minutes avec un cas ou étant resté en face à face avec un cas durant plusieurs épisodes de toux ou d'éternuement ; - Etant élève ou enseignant de la même classe scolaire (maternelle, primaire, secondaire, groupe de travaux dirigés à l'université).*

## J'ai souscrit votre assurance multirisque avec extension épidémies et pandémies. Pendant mon séjour, je dois réaliser un test PCR à destination pour pouvoir rentrer en France. L'assurance prend-elle en charge le coût du Test PCR réalisé à destination ?

### Si je suis testé positif à la COVID19 :

OUI ! Notre assurance prend bien en charge au titre des garanties d'ASSISTANCE incluses dans l'extension Epidémies / Pandémies :

- les frais médicaux et/ou le rapatriement au domicile
- les prestations de séjour non consommées en cas d'hospitalisation ou de rapatriement
- le remboursement du coût du TEST PCR réalisé à destination y compris en cas de transit.

### Si je suis testé négatif à la COVID19 :

NON ! L'assurance ne prendra pas en charge le coût du test PCR réalisé à destination.

## Sur place, mon vol retour est annulé par le gouvernement local ou la compagnie aérienne, je ne peux plus rentrer chez moi. Puis-je être rapatrié grâce à cette assurance ?

OUI ! Notre assurance prend bien en charge le retour à votre domicile, ou bien, en cas de nécessité de prolonger votre séjour, elle prendra en charge vos frais d'hôtels (chambre et petit déjeuner) selon les plafonds prévus dans vos conditions générales de vente de votre assurance (1000 € / personne et 50 000 € / groupe).