

## Questions et réponses concernant l'assurance de voyage Vacanza

### A) Questions relatives au remaniement de Vacanza au 1<sup>er</sup> janvier 2022

| No. | Question                                                                                                                                                                                                                           | Réponse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | <b>Pourquoi Visana a-t-elle remanié l'assurance de voyage Vacanza?</b>                                                                                                                                                             | <p>Nous constatons que l'étendue de la couverture Vacanza, malgré ses 15 ans d'existence, demeure solide et compétitive sur le marché.</p> <p>Afin de continuer à offrir une assurance de voyage complète au cours des prochaines années, les prestations de Vacanza, en particulier dans le domaine de l'assurance des frais d'annulation, ont été étendues.</p>                                                                                                                                                                           |
| 1.2 | <b>Je dispose déjà de Vacanza. Que dois-je faire pour bénéficier des nouvelles prestations?</b>                                                                                                                                    | Toutes les personnes assurées qui disposent de l'assurance de voyage Vacanza bénéficient automatiquement de la couverture étendue à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022. Nos clientes et clients n'ont aucune démarche à faire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.3 | <b>Les frais d'annulation suite à une épidémie/pandémie demeurent-ils assurés?</b>                                                                                                                                                 | <p>Visana tient à ce que les prestations ne soient pas inférieures à celles précédemment valables. Ce qui était jusqu'à présent couvert par Vacanza demeure assuré (pas de péjorations).</p> <p>Les épidémies et pandémies restent ainsi des événements couverts dans le cadre de l'assurance des frais d'annulation.</p>                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.4 | <b>Je ne suis pas sûr/e si je suis concerné/e par cette adaptation. Quel est pour moi le moyen le plus simple de le vérifier?</b>                                                                                                  | Si vous disposez chez Visana d'une assurance-maladie complémentaire Traitements ambulatoires, Hôpital ou Basic, Vacanza est automatiquement incluse pendant huit semaines par voyage. Les produits d'assurance conclus sont visibles sur votre police d'assurance.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.5 | <b>Ma prime augmentera-t-elle?</b>                                                                                                                                                                                                 | Non, l'élargissement de la couverture n'a aucune influence sur les primes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.6 | <b>À partir de quelle date les nouvelles CGA Vacanza sont-elles en vigueur, ou quand est-ce que je dois annoncer un cas de sinistre à l'Européenne Assurances Voyages et à partir de quand à Zurich Compagnie d'Assurances SA?</b> | La limitation relative à la validité des CGA Vacanza est déterminée par le principe de la survenue du sinistre. En d'autres termes: lorsqu'un sinistre survient jusqu'au 31 décembre 2021, inclus, il est traité selon les CGA 2014 et par l'Européenne Assurances Voyages (EAV). Lorsqu'il survient à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022, il est traité selon les CGA 2022 et par Zurich Compagnie d'Assurances SA. Et cela indépendamment de la date de la réservation du voyage ou de celle de la conclusion de l'assurance Vacanza. |

**B) Questions relatives à l'assurance des frais d'annulation**

| No. | Question                                                                                                                                                                                                                                                                       | Réponse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 | <b>À combien s'élève la somme d'assurance?</b>                                                                                                                                                                                                                                 | Au max. 20 000 francs par voyage (limite de deux sinistres par an au maximum).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.2 | <b>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?</b> | En cas d'interruption anticipée des vacances, le remboursement s'effectue comme suit:<br>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).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.3 | <b>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?</b>                                                                           | <p><u>Annulation avant le début du voyage:</u><br/>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.</p> <p><u>Interruption du voyage:</u><br/>si votre voyage dépasse huit semaines (p. ex. 16 semaines), mais que vous n'avez conclu aucune assurance complémentaire individuelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <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.</li> <li>• <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.</li> </ul> |
| 2.4 | <b>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</b>                                                                                                             | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| No.  | Question                                                                                                                                                                                                           | Réponse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <b>mais que tous les membres de la famille ne sont pas assurés chez Visana?</b>                                                                                                                                    | 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.) |
| 2.5  | <b>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?</b> | Oui, cela doit toutefois être justifié médicalement et l'incapacité de voyager doit être confirmée par le médecin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.6  | <b>Les coûts de vols supplémentaires réservés pendant les vacances sont-ils assurés (durant huit semaines)?</b>                                                                                                    | Oui, à concurrence de 20 000 francs au max. pour tous les frais de voyage, par voyage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.7  | <b>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?</b>             | Les restrictions de voyage du DFAE (ou conseils aux voyageurs) sont applicables.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2.8  | <b>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?</b>                                                              | Oui, si les deux époux sont assurés chez Visana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2.9  | <b>L'assurance des frais d'annulation est-elle également valable pour les voyages en Suisse?</b>                                                                                                                   | Oui.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.10 | <b>J'ai Vacanza, dois-je conclure en sus une assurance des frais d'annulation?</b>                                                                                                                                 | Non; si votre séjour dépasse toutefois huit semaines, vous avez la possibilité de prolonger l'assurance de voyage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.11 | <b>Est-ce que cela suffit si j'annonce le cas à mon</b>                                                                                                                                                            | Non, vous êtes également tenu/e d'annuler immédiatement votre voyage auprès du service de réservation (agence de voyage, etc.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| No.  | Question                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Réponse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <b>assurance, lors d'une annulation?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.12 | <b>Dans quel délai dois-je annoncer mon annulation au service de réservation?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dès que le motif d'annulation est connu, afin d'éviter une aggravation du sinistre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.13 | <b>Un voyage du retour retardé depuis le lieu du séjour est-il couvert par l'assurance des frais d'annulation?</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | <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> |
| 2.14 | <b>Si je manque le vol de correspondance lors du voyage de retour, en raison d'une grève, les coûts sont-ils couverts?</b>                                                                                                                                                                                                                                           | Non, Vacanza ne couvre pas ces coûts. En règle générale, la compagnie aérienne les prend toutefois en charge.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.15 | <b>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?</b> | Oui, le retour prématuré est couvert si des personnes de la famille proche qui ne sont pas du voyage tombent gravement malades ou décèdent.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.16 | <b>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?</b>                                                                                                                                                                        | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.17 | <b>Une nuitée d'hôtel est-elle couverte si la réservation ne s'est faite que par téléphone ou par e-mail?</b>                                                                                                                                                                                                                                                        | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

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

| No. | Question                                                                                                                | Réponse                                                               |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 3.1 | 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. |
| 3.2 | 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.                                            |
| 3.3 | Toutes mes cartes et pièces d'identité personnelles sont-elles couvertes?                                               | Oui.                                                                  |
| 3.4 | La carte SIM (téléphone portable) est-elle aussi couverte?                                                              | Non.                                                                  |

**D) Questions relatives à l'assurance des bagages**

| No. | Question                                                                              | Réponse                                                                                                                                                                                                          |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1 | À combien se monte la somme d'assurance pour les bagages?                             | Jusqu'à 2000 francs par voyage.                                                                                                                                                                                  |
| 4.2 | 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.                |
| 4.3 | 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.                                                                                                                              |
| 4.4 | 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). |
| 4.5 | Les caméras vidéo et les bijoux sont-ils assurés contre le vol?                       | Oui, à concurrence de 50% de la somme d'assurance (soit 1000 francs au maximum).                                                                                                                                 |
| 4.6 | 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.                                                                                            |

| <b>No.</b> | <b>Question</b>                                                                | <b>Réponse</b>                                                                        |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.7        | <b>Un rapport de police est-il nécessaire en cas de vol?</b>                   | Oui, en l'absence de ce document, aucune prestation n'est allouée.                    |
| 4.8        | <b>Dans quel délai dois-je annoncer mon sinistre à l'assurance?</b>            | Le cas doit être annoncé immédiatement, au plus tard juste après le retour en Suisse. |
| 4.9        | <b>Dois-je assumer une franchise?</b>                                          | Uniquement en cas de vol (100 francs).                                                |
| 4.10       | <b>Le téléphone portable (y compris la carte SIM) est-il également assuré?</b> | Oui, le téléphone portable (y compris la carte SIM) est également assuré.             |