

N° 04
FEVRIER 2022

L'ACTU FAQ ASSISTANCE BY ASSUREVER



ASSUREVER
assure vos voyages



TOUTES LES RÉPONSES À
VOS QUESTIONS

POSITIF COVID

Je suis en vacances et mon test est positif à la Covid. Que dois-je faire ?

*La première chose à faire est de prendre connaissance de la **politique sanitaire** en cours sur la **destination**. En effet, cette politique évolue très vite et est différente selon chaque **pays et régions**.*

*La seconde est de contacter le **plateau d'assistance** qui va vous aider à **organiser votre confinement**.*

*En fonction de la **politique en cours**, le plateau d'assistance prendra en charge les frais hôteliers ou vous les remboursera à votre retour. Si vous êtes dans un hôtel qui accepte que vous restiez, l'assistant prendra en charge les nuits supplémentaires qui vous seront facturées.*

*Concernant le **vol**, si le billet est modifiable, nous vous demanderons de le modifier. Si ce n'est pas possible, nous prendrons en charge l'organisation de votre retour.*

BILLET RETOUR

Pourquoi le plateau d'assistance me demande-t-il de modifier mon billet retour ? N'est-ce pas à lui de me réserver un nouveau billet ?

*Afin de pouvoir vous faire **rentrer dès que possible**, la **modification du billet d'avion** vous permet d'**avoir la main**, sans avoir à contacter le plateau et que celui-ci vous fasse la réservation. Un plateau d'assistance a des urgences vitales à gérer et la réservation d'un billet pour une personne en bonne santé passera après. Il est néanmoins important de prévenir le plateau que vous êtes négatif et en mesure de rentrer.*

RAPATRIEMENT

J'ai des impératifs en France, puis je exiger mon rapatriement alors que je suis positif ?

Non, il vous sera impossible de rentrer. Vous êtes contagieux et vous faire monter à bord d'un avion ferait prendre un risque aux autres passagers.

CERTIFICAT

Mon test PCR est toujours positif 12j après mon premier test ? Puis je rentrer sachant que le certificat de rétablissement est disponible à partir du 11ème jours ?

*Il n'est désormais plus possible pour les compagnies aériennes de laisser embarquer un voyageur sur présentation d'un test PCR ou antigénique positif de plus de 10 jours et d'un certificat de rétablissement. Si votre test se révèle toujours **positif après 15 jours**, vous pouvez, dans **certaines conditions**, obtenir une **dispense de test du Consulat**.*

SINISTRE

Les délais d'attente pour joindre le plateau sont allongés au regard de la recrudescence des cas COVID à travers le monde. Puis je envoyer un mail à voyage@mutuaide.fr pour ouvrir mon sinistre ?

Oui c'est possible. Le plateau ne manquera pas de reprendre contact avec vous. Néanmoins, afin d'avoir tous les éléments pour ouvrir le dossier, l'appel téléphonique est à privilégier

DELAIS DE REMBOURSEMENT

Lors de mon voyage à Dubaï à Noël, j'ai dû avancer mes frais d'Airbnb de quatorzaine car tous les hôtels réquisitionnés étaient complets. Quels sont les délais de remboursement de l'assisteur ?

Les délais de remboursement du plateau son actuellement entre 4 et 6 semaines.

QUARANTAINE

Ma fille de 20 ans est victime de la COVID à destination. Puis je rester avec elle pendant sa quatorzaine ?

*Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Garanties***

**A BIENTÔT POUR DE
NOUVELLES QUESTIONS QUI,
SOYEZ R"**ASSURÉ(E)S**",
NE RESTERONT PAS SANS
RÉPONSE !**

*Votre
courtier*



ASSUREVER
assure vos voyages