

Communiqué

1^{er} septembre 2009

Questions/Réponses d'Europ Assistance concernant l'épidémie de grippe A H1N1

Europ Assistance et l'épidémie de grippe A H1N1

Le virus H1N1 constitue une menace pour l'équilibre économique, social et humain de nos clients, comme de notre entreprise et de ses employés. Il est de notre responsabilité individuelle et collective d'en limiter les impacts, en ligne avec nos engagements et nos valeurs.

En effet, si dans l'état actuel de la situation et de notre connaissance, la gravité du virus H1N1 demeure modérée actuellement, nul ne peut aujourd'hui prévoir son évolution.

Par conséquent, l'état de pandémie déclaré par l'OMS constitue un problème de santé publique, où l'intérêt général des populations doit primer sur l'individuel. C'est pourquoi certains Etats pourraient être conduits à prendre des mesures de restriction à la circulation des personnes, dans l'objectif de réduire la contamination.

D'une façon générale et sans équivoque, la prise en charge des clients affectés par le virus H1N1 est strictement soumise aux réglementations nationales et internationale, quelles qu'en soit la nature, sans aucune flexibilité possible.

En d'autres termes, Europ Assistance ne peut en aucune façon prendre en charge le rapatriement d'une personne sans la garantie que celle-ci n'est pas touchée par le virus H1N1.

Cette précaution est naturellement une conséquence directe des réglementations nationales et internationale, mais elle reflète également l'engagement du Groupe Europ Assistance en matière de responsabilité sociale.

Au titre des garanties d'assurance voyage de nos contrats standards

J'ai acheté un voyage et je contracte le virus H1N1 avant mon départ. Je me trouve dans l'obligation d'annuler mon voyage

Vous êtes couvert par votre assurance annulation en cas de maladie grave vous empêchant de partir, ce qui signifie que nous vous remboursons le montant que l'organisateur de votre voyage va conserver du fait de votre annulation tardive.

Il faut que votre maladie soit constatée par un médecin qui vous délivrera un certificat médical attestant que votre état de santé ne vous permet pas de quitter votre domicile ni d'exercer votre activité professionnelle pendant une période couvrant la date prévue de votre départ.



J'ai acheté un voyage mais j'ai peur de partir car il existe beaucoup de cas de grippe H1N1 dans le pays ou la région où je dois me rendre.

La garantie Annulation, même dans les contrats « Toutes Causes Justifiées », ne couvre pas vos frais d'annulation dans ce cas.

En effet la garantie Annulation « Toutes Causes Justifiées » s'applique aux strictes conditions que la cause entraînant l'annulation puisse être justifiée, qu'elle soit imprévisible au moment de la souscription du contrat et qu'elle soit indépendante de la volonté de l'assuré.

Or, la propagation de l'épidémie de grippe A/H1N1 ne constitue plus, à ce jour, une cause d'annulation imprévisible, l'Organisation Mondiale de la Santé ayant déclaré l'état de pandémie mondiale depuis le 11 juin dernier.

De plus, vous n'êtes, dans ce contexte, en aucun cas dans l'obligation d'annuler votre voyage, votre motivation ne relevant que de votre crainte de contracter la maladie. Cela ne constitue donc pas une cause d'annulation indépendante de votre volonté.

Votre agent de voyage peut éventuellement vous proposer dans certaines conditions un changement de destination ou un report de date.

Au titre des garanties d'assistance de nos contrats standard

Conformément aux Conditions Générales de nos contrats, la grippe A/H1N1 est considérée comme un cas d'exclusion.

De ce fait, nous ne prendrons pas en charge les éventuelles demandes d'assistance rapatriement ainsi que tous les frais et dépenses engagées par un assuré ayant contracté la grippe A/H1N1.

Je suis en vacances et je présente des symptômes grippaux. Comment suis-je couvert par mon contrat d'assistance ?

- Dans les pays dans lesquels un prélèvement est nécessaire pour confirmer ou infirmer la suspicion d'infection par le virus H1N1, nous prenons en charge les frais médicaux engagés jusqu'à la date du résultat du diagnostic. Mais en cas d'infection avérée par le virus H1N1, nous devons interrompre la prise en charge des prestations d'assistance prévues au contrat, notamment la prise en charge des frais médicaux complémentaires à la couverture santé que vous détenez, conformément à la clause d'exclusion prévue en cas de situation épidémique. Evidemment, si le diagnostic révèle une autre maladie, non épidémique, nous prendrons en charge les prestations dans les conditions prévues à notre contrat.
- Dans les pays où les prélèvements ne sont plus effectués, nos équipes médicales se mettront en contact avec le médecin local que vous avez consulté. S'il nous confirme que vous êtes atteint par le virus H1N1, nous ne pourrions prendre en charge les prestations d'assistance prévues au contrat. Notamment, vous ne serez pas rapatrié par nos soins et nous ne prendrons pas en charge vos frais médicaux.
- Si vous faites l'objet d'une mesure de quarantaine ou de confinement liée au virus H1N1, nous ne prendrons pas en charge les frais éventuels en résultant, ni l'achat d'un nouveau titre de transport pour votre retour en France.

Et ma famille qui m'accompagne ?

Les proches qui vous accompagnent, même non infectés par le virus H1N1, qui souhaiteraient prolonger leur séjour pour rester à vos côtés, ne peuvent pas non plus bénéficier de prise en charge, car l'origine de leur demande est liée au contexte épidémique, exclu de nos contrats.

Je suis en voyage, tout le monde est malade autour de moi, je veux rentrer.

Il n'existe pas de garantie de retour anticipé pour ce motif. Si vous souhaitez avancer votre date de retour, l'achat d'un nouveau titre de transport est à votre charge.

Je suis en vacances et mon père resté en France est hospitalisé à la suite de la contraction du virus H1N1.

La prestation « retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un proche » vous est garantie. Elle vous permet de rentrer avant la date prévue de votre retour afin de se rendre à son chevet : nous organisons et prenons en charge votre retour (dans les limites prévues par votre contrat). La seule restriction relative à cette garantie concerne son caractère imprévisible (vous ne devez pas avoir connaissance de cette hospitalisation avant votre départ).

La prestation « retour anticipé en cas de décès d'un proche » s'applique de la même façon.

Notre service des Relations Commerciales, dont les coordonnées figurent sur nos conditions contractuelles, est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Il est également accessible au numéro général suivant : 01 41 85 81 32.

Les sites institutionnels de référence :

www.who.int/fr/ : site officiel de l'OMS

www.pandemie-grippale.gouv.fr/ : site interministériel français traitant des menaces pandémiques grippales

www.sante-sports.gouv.fr/ : site officiel du Ministère de la Santé et des Sports, publie l'ensemble des informations officielles actualisées sur les risques liés à la pandémie

www.invs.sante.fr : site de l'Institut de Veille Sanitaire, portail des agences sanitaires françaises, publie dans sa rubrique Actualités, les derniers points sur les risques sanitaires.