



## **Informationen und Empfehlungen:**

### **Pandemie des neuen Coronavirus CoVid-19**

#### **Empfehlung des Bundesrates:**

Bleiben Sie zu Hause, insbesondere, wenn Sie alt oder krank sind. Es sei denn, Sie müssen zur Arbeit gehen und können nicht von zu Hause aus arbeiten; es sei denn, Sie müssen zum Arzt oder zur Apotheke gehen; es sei denn, Sie müssen Lebensmittel einkaufen oder jemandem helfen.

## **Der Bundesrat und die Schweiz zählen auf Sie!**

### **Medizinische Fragen**

#### **F: Was ist ein Coronavirus?**

**A:** Coronaviren sind eine große Familie von Viren, die für Menschen und Tiere pathogen (Krankheit verursachen) sein können. Mehrere Koronaviren sind dafür bekannt, dass sie beim Menschen Atemwegsinfektionen verursachen, die von einer Erkältung bis hin zu ernsteren Erkrankungen wie dem Nahost-Atemwegssyndrom und dem schweren akuten Atemwegssyndrom reichen. Das zuletzt entdeckte Coronavirus ist für die Krankheit Coronavirus 2019 (COVID-19) verantwortlich.

#### **F: Was ist der COVID-19 ?**

**A:** COVID-19 ist die Infektionskrankheit, die durch das zuletzt entdeckte Coronavirus verursacht wird. Dieses neue Virus und die damit verbundenen Krankheiten waren vor dem Ausbruch in Wuhan, China, im Dezember 2019 unbekannt.

#### **F: Was sind die Symptome des COVID-19 ?**

**A:** Die häufigsten Symptome vom COVID-19 sind Fieber, Müdigkeit und trockener Husten. Einige Patienten leiden unter Schmerzen, Nasenverstopfung, laufender Nase,





Halsschmerzen oder Durchfall. Diese Symptome sind in der Regel mild und treten allmählich auf. Manche Menschen haben, obwohl sie infiziert sind, keine Symptome und fühlen sich gut. Die meisten Menschen (ca. 80%) erholen sich, ohne dass sie eine besondere Behandlung benötigen. Etwa eine von sechs Personen, die an der Krankheit erkrankt ist, hat schwerere Symptome, darunter Atemnot. Ältere Menschen und Menschen mit anderen Gesundheitsproblemen (wie Bluthochdruck, Herzprobleme oder Diabetes) haben häufiger schwere Symptome. Jeder, der Fieber, Husten oder Atembeschwerden hat, sollte einen Arzt kontaktieren.

### **Schutzmassnahmen für alle**

Halten Sie sich mit den neuesten Informationen über den Ausbruch vom COVID-19 auf dem Laufenden, die auf der WHO-Website und bei nationalen und lokalen Gesundheitsbehörden erhältlich sind. In fast allen Ländern der Welt sind Fälle von COVID-19 aufgetreten. In China und einigen anderen Ländern konnten die Behörden das Fortschreiten des Ausbruchs verlangsamen oder stoppen. Die Entwicklungen sind jedoch unvorhersehbar, und Sie sollten sich regelmäßig informieren.

Sie können das Risiko, sich zu infizieren oder COVID-19 zu verbreiten, durch ein paar einfache Vorsichtsmaßnahmen verringern:

**Waschen Sie sich häufig und gründlich die Hände mit einer alkoholhaltigen Lösung oder mit Seife und Wasser.**

**Warum?** Das Waschen der Hände mit einem alkoholhaltigen Handdesinfektionsmittel oder mit Seife und Wasser tötet das Virus ab, wenn dieses schon auf den Händen vorhanden ist.

**Halten Sie einen Mindestabstand von 2 Meter zu anderen Personen, die husten oder niesen.**

**Warum?** Wenn eine Person hustet oder niest, projizieren sie kleine Tröpfchen, die das Virus enthalten können. Wenn Sie zu nahe sind, können Sie diese Tröpfchen und damit das für COVID-19 verantwortliche Virus aufnehmen.

**Vermeiden Sie es, Ihre Augen, Nase und Mund zu berühren.**





**Warum?** Die Hände sind mit vielen Oberflächen in Kontakt, die mit dem Virus kontaminiert sein könnten. Wenn Sie Ihre Augen, Ihre Nase oder Ihren Mund berühren, kann das Virus in Ihren Körper eindringen und Sie können krank werden.

**Achten Sie darauf, dass Sie die Regeln der Atemwegshygiene befolgen** und dass die Menschen um Sie herum das Gleiche tun. Wenn Sie husten oder niesen, bedecken Sie Mund und Nase mit der Ellenbogenfalte oder mit einem Taschentuch und werfen Sie dieses umgehend weg.

**Warum?** Atmungstropfen verbreiten Viren. Indem Sie sich an die Regeln der Atemwegshygiene halten, schützen Sie die Menschen in Ihrer Umgebung vor Viren, die beispielsweise für Erkältungen, Grippe oder COVID-19 verantwortlich sind.

**bleiben Sie zu Hause, wenn Sie sich nicht wohl fühlen. Bei Fieber, Husten und Atemnot suchen Sie nach dem Anruf einen Arzt auf.**

Folgen Sie den Anweisungen der örtlichen Gesundheitsbehörden.

**Warum?** Die nationalen und lokalen Behörden verfügen über die aktuellsten Informationen in Ihrer Region. Durch einen Anruf können diese oder Ihr Arzt Sie schnell an die am besten geeignete Gesundheitseinrichtung überweisen. Dadurch werden Sie auch geschützt und die Verbreitung von Viren und anderen Infektionserregern verhindert.





### **Fragen betreffend Ihrer Versicherungsdeckung**

**F: Deckt meine Versicherung die Stornierung meiner Reise aufgrund des Coronavirus ab?**

**A:** Dies ist von Vertrag zu Vertrag unterschiedlich und kann vom Datum des Vertragsabschlusses oder vom Buchungsdatum Ihrer Reise abhängen. Es gibt keine allgemeine Regel in dieser Hinsicht. Am besten wenden Sie sich an Ihre Versicherung und/oder Ihr Reisebüro, wenn Ihre Reise über eine Agentur gebucht wurde.

Wenn Sie Fragen zu Ihrem Versicherungsschutz haben, wenden Sie sich bitte an unser Spezialistenteam unter +41 22 939 22 38 oder per E-Mail an [travel@europ-assistance.ch](mailto:travel@europ-assistance.ch) (Montag bis Freitag von 8.30 bis 17.30 Uhr).

**F: Welche Arten von Kosten könnten Reiseversicherungen für Reisende, die eine Reiseversicherung abgeschlossen haben, abdecken?**

**A:** Die Reiseversicherung kann verschiedene Arten von Leistungen erbringen, wenn das auslösende Ereignis abgedeckt ist. Es gibt keine Standardversicherung. Es ist daher notwendig, den Inhalt des abgeschlossenen Vertrages zu überprüfen.

Die häufigsten Deckungen sind: Annullation, Reisegepäck, medizinische Notfallkosten, Transport ins Krankenhaus, Unterbringungskosten im Falle eines längeren Aufenthalts. Bitte beachten Sie, dass wir je nach den Betriebsvorschriften der lokalen Notfall- und Rettungsdienste in bestimmten Gebieten manchmal nicht zum Eingreifen berechtigt sind. Wir werden dann den Anweisungen der Behörden nachkommen.

**F: Welche Art von Dokumenten muss ich vorlegen, um entschädigt zu werden?**

**A:** Um Anspruch auf eine Rückerstattung zu beantragen, muss der Kunde Kopien der im Vertrag aufgeführten Dokumente einreichen. Natürlich kann er auch jedes andere Dokument vorlegen, das er als Beleg für seine Forderung als notwendig erachtet.

**F: Können wir uns absichern, wenn wir Angst haben oder uns davor fürchten, in ein Gebiet zu reisen, das jetzt keine Einschränkungen hat, aber in Zukunft möglicherweise Einschränkungen haben wird?**





**A:** Sie müssen die von der Regierung erlassenen Richtlinien bezüglich jeglicher Reisebeschränkungen in den betroffenen Gebieten befolgen. Es ist wichtig, daran zu denken, dass Reiseversicherungen keine Stornierungen aus Angst vor Reisen abdecken. Dennoch beobachten wir die Situation weiterhin genau und werden die neuesten Empfehlungen der WHO sowie der Gesundheits- und Regierungsbehörden in jedem Land berücksichtigen.

**F: Was passiert mit Kunden, die nach Italien, Frankreich, Spanien oder in ein anderes Sperrgebiet reisen sollten?**

**A:** Es ist unwahrscheinlich, dass Sie die Reise antreten können, da die Anbieter von Reisedienstleistungen (Fluggesellschaften, Reiseveranstalter usw.) die Leistungen stornieren werden. Der erste Schritt, den die Kunden Unternehmen sollten, ist die direkte Kontaktaufnahme mit dem jeweiligen Reisedienstleister.

**F: Was ist, wenn sie die Reise nicht erstatten oder umbuchen?**

**A:** In diesem Fall können Sie sich an uns wenden; dies wird jedoch von Fall zu Fall beurteilt und hängt natürlich von Ihrer Versicherungspolice ab.

**F: Ich muss in ein Gebiet reisen, das von der Regierung abgeraten wird. Deckt meine Versicherung mich ab, wenn ich mich für eine Reise entscheide?**

**A:** Wenn Sie in ein von der Regierung abgeratenes Gebiet reisen, sind Sie nicht durch Ihre Versicherung gedeckt. Die vorsätzliche Handlung, einschließlich risikoreichen Verhaltens, schließt die Deckung aus.

**F: Ich habe eine Zwischenlandung in einem Land oder einer Region, in dem die Regierungsbehörden von Reisen abraten, mein endgültiges Reiseziel ist jedoch anderswo. Kann ich bei meinem Versicherer einen Antrag auf Versicherungsschutz stellen?**

**A:** Für weitere Informationen sollten Sie sich an Ihre Fluggesellschaft wenden. Es ist sehr wahrscheinlich, dass die Fluggesellschaften in solchen Fällen ihre Routen ändern werden. Wenn Sie in ein Gebiet reisen, von dem abgeraten wird, sind Sie nicht versichert.





**F: Meine unmittelbare Familie oder ich wurde zu Hause unter Quarantäne gestellt, ich kann nicht reisen. Bin ich versichert?**

**A:** Das hängt von der Versicherung ab. Zunächst muss der Kunde sich an seine Dienstleister (Reiseveranstalter, Reisebüro, Unterkunft) wenden, um die Bedingungen für die Verschiebung oder Erstattung seiner Reise zu erfahren.

Wenn die Fluggesellschaft oder das Reisebüro die Reise nicht storniert und die Regierung oder die Gesundheitsbehörden eine Quarantäne verhängt, bitten wir die Kunden sich mit uns in Verbindung zu setzen.

**F: Ich bin im Ausland und brauche Hilfe oder ich möchte in mein Heimatland transportiert werden.**

**A:** Wenden Sie sich bitte direkt an Ihren Assistance.

Unsere Support-Plattform ist rund um die Uhr verfügbar, um Ihnen zu helfen. Kontaktieren Sie uns unter +41 22 939 22 44 oder per E-Mail unter [help@europ-assistance.ch](mailto:help@europ-assistance.ch).

### **Unsere Teams und die Aufrechterhaltung unserer Dienstleistungen**

In Übereinstimmung mit den neuesten Informationen und Empfehlungen der Behörden, haben wir Seit dem 16. März um 6.30 Uhr unseren „Business Continuity Plan“ aktiviert und unseren Mitarbeitern erlaubt, von ihren Home Offices aus zu arbeiten.

Diese Lösung ermöglicht es uns, unter den üblichen Kommunikationskanälen erreichbar zu sein. Somit wird die Aufrechterhaltung unseres 24-Stunden-Assistance Services gewährleistet, um unseren Kunden trotz der Krisensituation, überall und zu jeder Zeit zur Hilfe zu kommen.





Weiter garantieren wir Ihnen langfristig die Aufrechterhaltung unseres Services und schützen die Gesundheit unserer Mitarbeiter/innen.

Dank des bemerkenswerten Engagements unserer Mitarbeiter/innen sind unsere Qualitätsindikatoren derzeit unter Kontrolle, auch wenn die Wartezeiten etwas länger als üblich sein können.

Natürlich sind auch alle anderen Abteilungen des Unternehmens erreichbar und in der Lage, die üblichen Servicelevels zu gewährleisten.

Wir stehen Ihnen für weitere Informationen zur Verfügung und werden es nicht unterlassen, Sie über die Entwicklungen der Situation/Lage auf dem Laufenden zu halten.

**Für weitere Informationen :**

- [Weltgesundheitsorganisation](#)
- [Bundesamt für Gesundheit BAG](#)





## **Informazioni e consigli:**

### **Pandemia del nuovo coronavirus CoVid-19**

#### **Raccomandazioni del Consiglio federale :**

Restate a casa, in particolare se siete anziani o soffrite di una patologia. Salvo chi ha l'obbligo di andare a lavorare e non può farlo dal proprio domicilio ; salvo chi ha necessità di recarsi dal medico o in farmacia ; salvo chi ha necessità di fare la spesa o deve aiutare qualcuno.

## **Il Consiglio federale e la Svizzera contano su di voi!**

### **Domande di ordine medico**

#### **D: Cos'è un coronavirus ?**

**R:** I coronavirus formano una vasta famiglia di virus i quali possono essere patogeni nell'uomo e nell'animale. È noto che esistono tipi di coronavirus che possono causare infezioni respiratorie dell'uomo e che le manifestazioni variano dal semplice raffreddore a malattie più gravi come la MERS, sindrome respiratoria mediorientale (dall'inglese Middle East Respiratory Syndrome) e la SARS, sindrome acuta respiratoria grave. L'ultimo coronavirus scoperto è la causa della malattia del coronavirus 2019 (COVID-19).

#### **D : Cos'è il COVID-19 ?**

**R:** Il COVID-19 è una malattia infettiva causata dall'ultimo coronavirus scoperto. Questo nuovo virus e questa malattia erano ignoti prima dell'apparizione e l'esplosione a Wuhan (Cina) a dicembre 2019.







## **D: Quali sono i sintomi del COVID-19?**

**R :** I sintomi più frequenti del COVID-19 sono febbre, stanchezza e tosse secca. Alcuni pazienti presentano dolori, congestione nasale, secrezione nasale, mal di gola o diarrea. Questi sintomi sono generalmente innocui e si presentano progressivamente. Alcune persone, nonostante infette, non presentano nessun sintomo e si sentono in salute. La maggior parte (circa l'80 %) dei malati guarisce senza aver bisogno di cure particolari. Ad avere sintomi più gravi dopo aver contratto la malattia, in particolare dispnea, è circa una persona su sei. Gli anziani e le persone che soffrono di altre patologie (ipertensione arteriosa, problemi cardiaci o diabete) rischiano maggiormente di presentare sintomi gravi. Chiunque presentasse febbre, tosse o difficoltà respiratorie deve consultare un medico.

## **Misure di protezione per tutti**

Tenetevi aggiornati sulle ultime informazioni riguardo alla diffusione del COVID-19, disponibili sul sito web dell'OMS e presso le autorità di sanità pubblica nazionali e locali. Si sono registrati casi di COVID-19 in molti paesi e in alcuni di questi c'è stata una grande diffusione. In Cina e in alcuni altri paesi le autorità sono intervenute al fine di rallentare o contenere l'avanzamento di tale diffusione. L'evoluzione della situazione resta tuttavia imprevedibile e per questo è fondamentale tenersi sempre informati.

Si può ridurre il rischio di essere contrarre il Covid-19 e di trasmetterlo osservando delle semplici precauzioni:

**Lavarsi spesso e accuratamente le mani con una soluzione alcolica o con acqua e sapone.**

**Perché?** Lavarsi le mani con una soluzione alcolica o con acqua e sapone uccide i batteri presenti sulle mani.

**Mantenere una distanza di almeno un metro dalle persone che tossiscono o starnutiscono.**

**Perché?** Quando una persona tossisce o starnutisce diffonde delle goccioline che possono contenere il virus. Se siete troppo vicini, correte il rischio di inalare queste goccioline e quindi il virus portatore del COVID-19 nel caso in cui la persona che tossisce ne è portatrice.

**Evitare di toccarsi occhi, naso e bocca.**





**Perché?** Le mani entrano in contatto con diverse superfici potenzialmente contaminate dal virus. Se vi toccate gli occhi, il naso o la bocca, il virus può penetrare nel vostro organismo e potete ammalarvi.

**Fate attenzione alle norme d'igiene a livello respiratorio** e badate che gli altri facciano altrettanto. In caso di tosse o starnuto, è fondamentale coprirsi bocca e naso con la piega del gomito o con un fazzoletto da gettare subito dopo.

**Perché?** Le goccioline respiratorie sono portatrici del virus. Se si rispettano le norme d'igiene a livello respiratorio si proteggono le persone intorno a noi da virus come quelli di raffreddore, influenza o COVID-19.

**Se non vi sentite bene, restate a casa. In caso di febbre, tosse o dispnea, consultate un medico dopo averlo chiamato per telefono.**

Seguite le istruzioni delle autorità sanitarie locali

**Perché?** Sono le autorità nazionali e locali che dispongono delle informazioni più recenti sulla situazione della zona in cui vi trovate. Il vostro medico può indicarvi telefonicamente l'ente sanitario competente. Inoltre, tutto ciò aiuterà a proteggervi e a evitare la propagazione del virus e di altri agenti patogeni.

### **Domande relative alla copertura assicurativa**

**D: La mia polizza assicurativa copre l'annullamento del mio viaggio a causa del coronavirus?**

**R:** Questo varia da una polizza all'altra e può dipendere dalla data di acquisto della polizza o dalla data di prenotazione del viaggio. Non ci sono regole generali a riguardo. La cosa migliore da fare è contattare la vostra assicurazione e/o agenzia di viaggi se avete prenotato tramite un'agenzia.





Per qualsiasi domanda riguardo alla vostra copertura assicurativa potete contattare i nostri team di specialisti allo +41 22 939 22 38 o per email a [travel@europ-assistance.ch](mailto:travel@europ-assistance.ch) (dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:30)

**D: Quali costi potrebbe coprire l'assicurazione di viaggi qualora i viaggiatori ne avessero una?**

**R:** L'assicurazione di viaggi può fornire diversi tipi di prestazioni se l'evento che si verifica rientra nella copertura assicurativa. Non esiste un'assicurazione standard. È quindi necessario verificare il contenuto del contratto stipulato.

Le coperture più comuni sono: spese mediche d'urgenza, spese di trasporto in ospedale, spese di soggiorno in caso di prolungamento del viaggio. Bisogna precisare che secondo i regolamenti dei servizi di urgenza e sicurezza locale, in alcune zone possiamo non essere autorizzati a intervenire. In tal caso, ci adattiamo alle istruzioni fornite dalle autorità locali.

**D: Che tipo di documenti bisogna fornire per ottenere il rimborso?**

**R:** Per richiedere un rimborso, il cliente deve inviare le copie dei documenti citati nel proprio contratto. Ovviamente può allegare altri documenti qualora lo ritenga necessario al trattamento della sua pratica.

**D: Siamo coperti in caso di preoccupazione o timore di viaggiare in un paese che non ha restrizioni al momento, ma che potrebbe averne in futuro?**

**R:** È fondamentale seguire le istruzioni pubblicate dal governo riguardo alle limitazioni di spostamenti nelle zone interessate. È molto importante tenere a mente che i contratti di assicurazione di viaggi non coprono gli annullamenti dovuti alla paura di viaggiare. Detto ciò, noi ci informiamo quotidianamente al riguardo e forniremo degli aggiornamenti sulla base delle ultime raccomandazioni da parte dell'OMS e delle autorità sanitarie e del governo di ogni paese.

**D: Come funziona per i clienti che avrebbero dovuto viaggiare in Italia, Francia, Spagna o nelle altre zone di confinamento?**

**R:** È piuttosto improbabile che siate autorizzati a viaggiare in quanto i fornitori di servizi di viaggio (compagnie aeree, agenzie di viaggio, ecc.) annulleranno il viaggio e la prima cosa che il cliente deve fare è contattarli direttamente.





**D: E se questi non rimborsano o non riorganizzano il viaggio?**

**R:** In questo caso potete contattarci; tuttavia, ogni decisione sarà presa dopo aver verificato ogni caso nella sua integralità e ovviamente in base alla vostra polizza assicurativa.

**D: Ho prenotato un viaggio a destinazione di un paese sconsigliato dal governo: la mia assicurazione mi rimborsa le spese se decido di viaggiare?**

**R:** Se viaggiate a destinazione di un paese sconsigliato, non sarete protetti dall'assicurazione, la quale esclude infatti atti intenzionali, tra cui i comportamenti a rischio.

**D:** Devo fare uno scalo in un paese/regione in cui le autorità di governo sconsigliano di rendersi, ma la destinazione del mio viaggio è un'altra, posso chiedere alla mia assicurazione di rimborsarmi?

**R:** Dovete contattare la compagnia aerea per ottenere ulteriori informazioni. È fortemente probabile che la compagnia aerea modifichi l'itinerario di viaggio in questi casi. Se viaggiate in una regione sconsigliata, non sarete coperti dall'assicurazione.

**D: Io o la mia famiglia siamo stati messi in quarantena a casa, quindi non posso viaggiare. Sono coperto?**

**R:** Dipende dall'assicurazione. In un primo momento il cliente deve contattare il fornitore di servizi (trasporto, agenzia di viaggio, soggiorno) per conoscere le condizioni di modifica o rimborso del viaggio. Se la compagnia aerea o l'agenzia di viaggi non annullano il viaggio e la quarantena è imposta dal governo o dalle autorità sanitarie, invitiamo il cliente a contattarci.

**D: Sono all'estero e ho bisogno di aiuto/voglio essere rimpatriato nel mio paese d'origine.**

**R :** La prima e la migliore cosa da fare è contattare il vostro fornitore di assistenza.

La nostra piattaforma di assistenza è disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per aiutarvi. Contattateci allo +41 22 939 22 44 o via email a [help@europ-assistance.ch](mailto:help@europ-assistance.ch)





### **I nostri team e la continuità dei nostri servizi**

In conformità alle ultime informazioni e raccomandazioni delle autorità e al fine di preservare la salute dei nostri dipendenti e garantire la continuità dei nostri servizi, abbiamo attivato il nostro Business Continuity Plan a partire dalle 6:30 di lunedì 16.03.2020; ciò permette ai nostri collaboratori di lavorare in smart working.

Questa soluzione ci permette di essere reperibili 24 ore su 24 sugli stessi numeri di telefono e anche attraverso i metodi di comunicazione abituali.

In questo modo riusciamo a garantire la continuità del servizio di assistenza 24 ore e possiamo aiutare i clienti nonostante la situazione di crisi che stiamo affrontando.

Grazie al grande impegno dei nostri team, anche se i tempi di attesa possono essere leggermente prolungati rispetto alla norma, i nostri indicatori di qualità sono attualmente sotto controllo.

Anche gli altri dipartimenti dell'azienda sono reperibili e in grado di fornire i servizi usuali.

Restiamo a vostra completa disposizione per ogni eventuale informazione e vi terremo senz'altro informati riguardo all'evoluzione di questa situazione.

### **Per ulteriori informazioni:**

- [OMS Nuovo Coronavirus \(COVID-19\)](#)
- [Ufficio federale della sanità pubblica UFSP](#)

