



## Informations et recommandations : épidémie du nouveau coronavirus (COVID-19)

### Recommandation du Conseil fédéral :

Restez à la maison, en particulier si vous êtes âgé ou malade. Sauf si vous devez aller au travail et ne pouvez pas travailler à domicile ; sauf si vous devez aller chez le médecin ou à la pharmacie ; sauf si vous devez faire les courses ou aider quelqu'un.

## Le Conseil fédéral et la Suisse comptent sur vous !

### Questions d'ordre médical

#### **Q: Qu'est-ce qu'un coronavirus ?**

**R:** Les coronavirus forment une vaste famille de virus qui peuvent être pathogènes chez l'homme et chez l'animal. On sait que, chez l'être humain, plusieurs coronavirus peuvent entraîner des infections respiratoires dont les manifestations vont du simple rhume à des maladies plus graves comme le syndrome respiratoire du Moyen-Orient (MERS) et le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS). Le dernier coronavirus qui a été découvert est responsable de la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19).

#### **Q : Qu'est-ce que la COVID-19 ?**

**R:** La COVID-19 est la maladie infectieuse causée par le dernier coronavirus qui a été découvert. Ce nouveau virus et cette maladie étaient inconnus avant l'apparition de la flambée à Wuhan (Chine) en décembre 2019.





## **Q: Quels sont les symptômes de la COVID-19 ?**

**R :** Les symptômes les plus courants de la COVID-19 sont la fièvre, la fatigue et une toux sèche. Certains patients présentent des douleurs, une congestion nasale, un écoulement nasal, des maux de gorge ou une diarrhée. Ces symptômes sont généralement bénins et apparaissent de manière progressive. Certaines personnes, bien qu'infectées, ne présentent aucun symptôme et se sentent bien. La plupart (environ 80 %) des personnes guérissent sans avoir besoin de traitement particulier. Environ une personne sur six contractant la maladie présente des symptômes plus graves, notamment une dyspnée. Les personnes âgées et celles qui ont d'autres problèmes de santé (hypertension artérielle, problèmes cardiaques ou diabète) ont plus de risques de présenter des symptômes graves. Toute personne qui a de la fièvre, qui tousse et qui a des difficultés à respirer doit consulter un médecin.

## **Mesures de protection pour tous**

Tenez-vous au courant des dernières informations sur la flambée de COVID-19, disponibles sur le site Web de l'OMS et auprès des autorités de santé publique nationales et locales. Des cas de COVID-19 se sont produits dans de nombreux pays et plusieurs pays ont été touchés par des flambées. En Chine et dans certains autres pays, les autorités sont parvenues à ralentir ou à enrayer la progression de la flambée. Toutefois, l'évolution de la situation est imprévisible et vous devez donc vous tenir régulièrement informé.

Vous pouvez réduire le risque d'être infecté ou de propager la COVID-19 en prenant quelques précautions simples :

**Se laver fréquemment et soigneusement les mains avec une solution hydro alcoolique ou à l'eau et au savon.**

**Pourquoi ?** Se laver les mains avec une solution hydro alcoolique ou à l'eau et au savon tue le virus s'il est présent sur vos mains.

**Maintenir une distance d'au moins un mètre avec les autres personnes qui toussent ou qui éternuent.**





**Pourquoi ?** Lorsqu'une personne tousse ou éternue, elle projette de petites gouttelettes qui peuvent contenir le virus. Si vous êtes trop près, vous pouvez inhaler ces gouttelettes et donc le virus responsable de la COVID-19 si la personne qui tousse en est porteuse.

**Éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche.**

**Pourquoi ?** Les mains sont en contact avec de nombreuses surfaces qui peuvent être contaminées par le virus. Si vous vous touchez les yeux, le nez ou la bouche, le virus peut pénétrer dans votre organisme et vous pouvez tomber malade.

**Veillez à respecter les règles d'hygiène respiratoire** et à ce que les personnes autour de vous en fassent autant. En cas de toux ou d'éternuement, il faut se couvrir la bouche et le nez avec le pli du coude, ou avec un mouchoir et jeter le mouchoir immédiatement après.

**Pourquoi ?** Les gouttelettes respiratoires propagent des virus. En respectant les règles d'hygiène respiratoire, vous protégez les personnes autour de vous de virus tels que ceux responsables du rhume, de la grippe ou de la COVID-19.

**Si vous ne vous sentez pas bien, restez chez vous. En cas de fièvre, de toux et de dyspnée, consultez un médecin après l'avoir appelé.**

Suivez les instructions des autorités sanitaires locales.

**Pourquoi ?** Ce sont les autorités nationales et locales qui disposent des informations les plus récentes sur la situation dans la région où vous trouvez. Si vous l'appellez, votre médecin pourra vous orienter rapidement vers l'établissement de santé le plus adapté. En outre, cela vous protégera et évitera la propagation de virus et d'autres agents infectieux.





## **Questions relatives à votre couverture d'assurance**

**Q: Ma police d'assurance couvre-t-elle l'annulation de mon voyage à cause du coronavirus ?**

**R:** Cela varie d'une police à l'autre et peut dépendre de la date d'achat de la police ou encore de la date de réservation de votre voyage. Il n'y a pas de règle générale en la matière. La meilleure chose à faire est de contacter votre assurance et/ou votre agence de voyage si votre voyage a été réservé auprès d'une agence.

Pour toute question concernant votre couverture d'assurance, veuillez contacter nos équipes de spécialistes au +41 22 939 22 38 ou par courriel à [travel@europ-assistance.ch](mailto:travel@europ-assistance.ch) (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30)

**Q: Quels types de frais l'assurance voyage pourrait-elle couvrir pour les voyageurs qui en ont souscrit une ?**

**R:** L'assurance voyage peut fournir différents types de prestations si le fait déclencheur est couvert. Il n'y a pas d'assurance standard. Il est donc nécessaire de vérifier le contenu du contrat souscrit.

Les couvertures les plus courantes sont les suivantes : frais médicaux d'urgence, frais de transport vers l'hôpital, frais d'hébergement en cas de prolongation de séjour. Précisons que selon les règles de fonctionnement des services d'urgence et de secours locaux dans certaines zones nous pouvons parfois ne pas être autorisés à intervenir. Nous nous conformerons alors aux instructions données par les autorités.

**Q: Quels types de documents faut-il fournir pour être indemnisé ?**

**R:** Pour demander une prise en charge, le client doit transmettre les copies des documents énumérés dans son contrat. Bien entendu, il peut également fournir tout autre document qu'il juge nécessaire pour étayer sa demande.





**Q: Peut-on être couvert en cas de crainte ou de peur de se rendre dans une région qui n'a pas de restrictions actuellement, mais qui pourrait en avoir à l'avenir ?**

R : Vous devez suivre les directives publiées par le gouvernement concernant toute limitation de déplacement dans les zones touchées. Il est important de se rappeler que les contrats d'assurance voyage ne couvrent pas les annulations dues à la peur de voyager. Cela dit, nous continuons à suivre de près la situation et nous fournirons des mises à jour sur la base des dernières recommandations de l'OMS et des autorités sanitaires et gouvernementales de chaque pays.

**Q: Qu'arrive-t-il aux clients qui étaient censés se rendre en Italie, en France, en Espagne ou dans toute autre zone de confinement ?**

R : Il est peu probable que vous soyez autorisés à voyager car les prestataires de services de voyage (compagnies aériennes, voyagistes, etc.) annuleront et la première mesure que les clients doivent prendre est de les contacter directement.

**Q: Et s'ils ne remboursent pas ou ne réorganisent pas le voyage ?**

R : Dans ce cas, vous pouvez nous contacter ; toutefois, cela sera jugé au cas par cas et dépend bien sûr de votre police d'assurance.

**Q: Je dois me rendre dans une région déconseillée par le gouvernement, mon assurance me prend-elle en charge si je décide de voyager ?**

R: Si vous voyagez dans une région déconseillée, vous ne serez pas protégé par votre assurance, qui exclut les actes intentionnels, notamment les comportements à risque.

**Q: J'ai une escale dans un pays/région où les autorités gouvernementales déconseillent de se rendre, mais ma destination finale est ailleurs, puis-je faire une demande de prise en charge à mon assureur?**





**R:** Vous devez contacter votre compagnie aérienne pour obtenir plus d'informations. Il est fort probable que les compagnies aériennes modifient leurs itinéraires dans ce type de cas. Si vous voyagez dans une région déconseillée, vous ne serez pas couvert.

**Q: Ma famille proche ou moi-même avons été mis en quarantaine à la maison, je ne peux pas voyager. Suis-je couvert ?**

**R:** Cela dépend de l'assurance. Dans un premier temps le client doit se référer à ses fournisseurs (transport, agence de voyage, hébergement) pour connaître les conditions de report ou de remboursement de son voyage.

Si la compagnie aérienne ou l'agence de voyage n'annule pas le voyage et que la quarantaine est imposée par le gouvernement ou les autorités sanitaires, nous invitons les clients à nous contacter.

**Q: Je suis à l'étranger et j'ai besoin d'aide ou je veux être transporté dans mon pays d'origine.**

**R:** La première et la meilleure chose à faire est de contacter votre prestataire d'assistance.

Notre plate-forme d'assistance est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour vous aider. Contactez-nous au +41 22 939 22 44 ou par courriel à [help@europ-assistance.ch](mailto:help@europ-assistance.ch)

### **Nos équipes et la continuité de nos services**

Conformément aux dernières informations et recommandations des autorités et afin de préserver la santé de nos équipes et de garantir la continuité de nos services, nous avons, dès lundi 16/03/2020 à 6H30, activé notre Business Continuity Plan et permis à nos collaborateurs de travailler en Home Office.





Cette solution nous permet de rester joignables 24h/24 sur les numéros de téléphone habituels mais aussi via les autres canaux de communication usuels.

Nous pouvons de ce fait garantir la continuité du service d'assistance 24h/24 et venir en aide à nos clients malgré la situation de crise à laquelle nous faisons tous face.

Grâce à l'engagement remarquable de nos équipes et même si les temps d'attente peuvent être légèrement supérieurs à la normale, nos indicateurs de qualité sont actuellement sous contrôle.

Les autres fonctions de l'entreprise sont également joignables et en mesure de garantir le niveau de service habituel.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information et ne manquerons pas de vous tenir informés de l'évolution de la situation.

**Pour de plus amples informations:**

- [OMS Nouveau Coronavirus \(COVID-19\)](#)
- [Office fédéral de la santé publique OFSP](#)





## Information and recommendations:

### Novel coronavirus CoVid-19 Pandemic

#### **Federal Council recommendation :**

Stay at home, particularly if you are elderly or ill. Unless you have to go to work and are not able to work from home; unless you have to go to the doctor's or to the pharmacy; unless you have to go shopping or help someone.

## **The Federal Council and Switzerland are counting on you!**

#### **Medical issues**

##### **Q: What are the Coronavirus and Novel COVID-19 ?**

**A:** Coronaviruses are a large family of viruses which may cause illness in animals or humans. In humans, several coronaviruses are known to cause respiratory infections ranging from the common cold to more severe diseases such as Middle East Respiratory Syndrome (MERS) and Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). The most recently discovered coronavirus causes coronavirus disease COVID-19.

COVID-19 is the infectious disease caused by the most recently discovered coronavirus. This new virus and disease were unknown before the outbreak began in Wuhan, China, in December 2019.







### **Q: What are the symptoms of someone infected?**

**A:** The most common symptoms of COVID-19 are fever, tiredness, and dry cough. Some patients may have aches and pains, nasal congestion, runny nose, sore throat or diarrhea. These symptoms are usually mild and begin gradually. Some people become infected but don't develop any symptoms and don't feel unwell. Most people (about 80%) recover from the disease without needing special treatment. Around 1 out of every 6 people who gets COVID-19 becomes seriously ill and develops difficulty breathing. Older people, and those with underlying medical problems like high blood pressure, heart problems or diabetes, are more likely to develop serious illness. People with fever, cough and difficulty breathing should seek medical attention.

### **Basic protective measures against the new coronavirus**

Stay aware of the latest information on the COVID-19 outbreak, available on the WHO website and through your national and local public health authority. Most people who become infected experience mild illness and recover, but it can be more severe for others. Take care of your health and protect others.

#### **Wash your hands frequently**

Regularly and thoroughly clean your hands with an alcohol-based hand rub or wash them with soap and water. **Why?** Washing your hands with soap and water or using alcohol-based hand rub kills viruses that may be on your hands.

#### **Maintain social distancing**

Maintain at least 1 metre distance between yourself and anyone who is coughing or sneezing.

**Why?** When someone coughs or sneezes they spray small liquid droplets from their nose or mouth which may contain virus. If you are too close, you can breathe in the droplets, including the COVID-19 virus if the person coughing has the disease.

#### **Avoid touching eyes, nose and mouth**





**Why?** Hands touch many surfaces and can pick up viruses. Once contaminated, hands can transfer the virus to your eyes, nose or mouth. From there, the virus can enter your body and can make you sick.

### **Practice respiratory hygiene**

Make sure you, and the people around you, follow good respiratory hygiene. This means covering your mouth and nose with your bent elbow or tissue when you cough or sneeze. Then dispose of the used tissue immediately. **Why?** Droplets spread virus. By following good respiratory hygiene you protect the people around you from viruses such as cold, flu and COVID-19.

### **If you have fever, cough and difficulty breathing, seek medical care early**

Stay home if you feel unwell. If you have a fever, cough and difficulty breathing, seek medical attention and call in advance. Follow the directions of your local health authority.

**Why?** National and local authorities will have the most up to date information on the situation in your area. Calling in advance will allow your health care provider to quickly direct you to the right health facility. This will also protect you and help prevent spread of viruses and other infections.

### **Questions related to your insurance coverage**

**Q: Does my insurance policy cover the cancelation of my trip because of the coronavirus?**

**A:** This varies policy per policy and can depend on when the policy was purchased. There is not one set position in our policies. The best thing to do is to contact your travel insurance and/or travel agency if your travel was booked with an agency.





For any question concerning your insurance coverage, please contact our teams of specialists at +41 22 939 22 38 or per email at [travel@europ-assistance.ch](mailto:travel@europ-assistance.ch) (Mon-Fri from 8:30 to 17:30)

**Q: What types of losses could travel insurance cover?**

**A:** Travel insurance can provide several types of benefits if the claim is covered. As there is no standard policy, it is necessary to check the policy purchased, some common events that can be covered are emergency medical expenses, hospital transportation costs, and accommodation costs incurred due to extended stay. It must be noted that due to the way some emergency and rescue services work in certain areas, we may not be authorized to provide services and will comply with the authorities' instructions.

**Q: What kinds of documentation would you need to provide in order to file a claim?**

**A:** At the time of submitting a claim, travellers should include copies of the documents listed in their policy. Of course, they can also submit any other documents they feel are relevant to their claim.

**Q: Can customers be covered if they fear travelling to an area that currently doesn't have restrictions, but may do in the future?**

**A:** Customers should follow the guidance issued by their government regarding any limitation on travel to affected areas. It's important to remember that travel insurance contracts do not cover cancellation due to the fear of traveling. That said we are continuing to closely monitor the situation and will be providing updates based on the latest recommendations from the WHO, and each country's respective health and regulatory authorities.

**Q: What happens to customers that were supposed to go to Italy, France, Spain or any other lockdown area, are they covered?**

**A:** Customers are unlikely to be allowed to travel because the travel providers (airlines, tour operators, etc.) will cancel and the first action customers should take is to contact them directly.





**Q: And if they didn't refund or rearrange travel?**

Then, you can contact us; however this will be judged on a case-by-case basis and of course depends on your policy.

**Q: I am due to travel to an area which the government has advised against travel to, is my insurance valid if I decide to travel?**

**A:** We believe all customers must follow government advice. We cannot insure or assist customers who do not follow this advice.

**Q: If a customer has a stopover in a country/area which the government authorities are advising against travel to, but their final destination is elsewhere, can they claim?**

**A:** Customers should contact your airline for further information. It is most likely that airlines will amend their routes in this scenario. Travelling to an area which all travel is advised will invalidate your coverage.

**Q: If an individual or their family have been quarantined at home, are they covered?**

**A:** This varies policy, per policy. The first reference should be the provider (transport, travel agency, accommodation) to understand their position and if rebooking or a refund is attainable.

If this is not attainable, we invite customers to contact us, provided the quarantine was imposed by a governmental or medical authority.

**Q: I am abroad and I need assistance or want to be transported in my home country.**

**A:** The first and best thing to do is to contact your assistance provider.

Our assistance platform is available 24/7 to assist you. Contact us at +41 22 939 22 44 or per email at [help@europ-assistance.ch](mailto:help@europ-assistance.ch)





### **Our teams and business continuity**

In conformity with the latest information and recommendations from the authorities and in order to preserve the health of our teams and guarantee the continuity of our services, we activated our Business Continuity Plan on Monday 16th of March 2020 at 6.30 am and allowed our employees to work in Home Office.

This solution allows us to remain available 24 hours a day on the usual telephone numbers but also via the other usual communication channels.

This allows us to guarantee the continuity of the 24-hour helpdesk service and to support our customers despite the crisis situation we all face.

Thanks to the excellent commitment of our teams and even though waiting times may be slightly longer than normal, our quality indicators are currently under control.

The company's other functions are also reachable and able to guarantee the usual level of service.

### **More information:**

- [WHO Novel Coronavirus \(COVID-19\) website](#)
- [Federal Office of Public Health FOPH](#)

