

Questions fréquemment posées sur les incendies de forêt en Grèce

RAPATRIEMENT

Allianz Assistance organise-t-elle mon rapatriement ?

En principe, notre ministère des affaires étrangères ou les tour-opérateurs et agences de voyage s'occupent de tout rapatriement à la suite d'une catastrophe naturelle.

Un rapatriement en cas de catastrophe naturelle

- n'est pas prévue dans nos formules temporaires et annuelles.
- Note : Notre formule Royal Service prévoit le rapatriement en cas de maladie ou d'accident dû à une catastrophe naturelle. Notre produit annuel Royal Service ne se souscrit qu'uniquement via votre courtier ou votre agence de voyage.

Allianz Assistance interviendra-t-elle si je réserve un nouveau vol de retour (plus tôt ou plus tard) ?

Non, ce n'est pas prévu dans nos formules.

Allianz Assistance interviendra-t-elle si j'engage des frais pour fuir la zone sinistrée (ex. : bateau, taxi, ...) ?

Non, ce n'est pas prévu dans nos formules.

FRAIS MÉDICAUX

Allianz Assistance intervient-elle pour les frais médicaux ?

Cela n'est prévu que dans la formule annuelle de voyage et d'assistance Royal Service. Notre produit annuel Royal Service ne se souscrit qu'uniquement via votre courtier ou votre agence de voyage.

SÉJOUR PROLONGÉ

Allianz Assistance interviendra-t-elle pour les frais de prolongation de séjour si les vols ne sont pas disponibles ?

- Avez-vous souscrit vous-même en ligne, votre assistance voyage sur notre site allianz.assistance.be, ?
 - Non, la couverture « séjour prolongée » n'est pas prévue.
- Avez-vous souscrit votre assistance voyage auprès de votre courtier ou votre agence voyage ?
 - Oui, c'est prévu dans toutes nos formules de voyage et d'assistance temporaires et annuelles, par exemple si vous devez prolonger votre séjour en raison d'une catastrophe naturelle qui rend impossible votre retour à la date prévue.
 - Allianz Assistance rembourse les nuitées supplémentaires (hôtel et repas) sur place à partir d'une nuit supplémentaire et jusqu'à un maximum de 120 €/personne assurée/jour, dans la limite de cinq jours.

FRAIS SUITE À L'ÉVACUATION

J'ai été temporairement évacué par les autorités locales et j'ai dû faire face à des dépenses supplémentaires. Serai-je indemnisé par Allianz Assistance à ce titre ?

Dans ce cas, contactez votre tour-opérateur ou votre agence de voyage le plus rapidement possible pour voir ce qu'il peut faire pour vous. L'évacuation est une mesure ordonnée par le gouvernement. Si vous voyagez par vos propres moyens, ces frais ne seront pas remboursés par Allianz Assistance.

CHANGEMENT DE RESERVATION

Allianz Assistance interviendra-t-elle pour les frais de réservation d'un autre hébergement (en dehors de la zone sinistrée, par exemple dans le nord de Rhodes) ?

Non, ce n'est pas prévu dans nos formules

BAGAGES

J'ai dû laisser mes bagages sur place et ils ont été perdus à cause des incendies de forêt. Ces frais me seront-ils remboursés ? Est-ce que les frais liés aux achats de première nécessité me seront-ils remboursés ?

Non, cela n'est pas prévu dans nos formules de voyage et d'assistance.

Mes bagages ont été détruits par l'incendie, Allianz Assistance intervient-elle ?

Seul notre formule d'assurance Royal Service prévoit une indemnisation, à condition que les bagages étaient présents dans la région touchée.

ANNULATION

Si vous avez souscrit une assurance assistance voyage avec garantie annulation, vous vous posez peut-être les questions suivantes :

L'assurance annulation couvre-t-elle les voyages qui ne peuvent avoir lieu en raison d'une catastrophe ?

Seule la formule annuelle du service royal prévoit, sous certaines conditions, le remboursement des frais d'annulation, mais avec une franchise de 25%

Si oui : quelles sont les conditions/options d'annulation ??

- Logement détruit ou inaccessible en raison d'une catastrophe ?
 - Couvert uniquement par la formule annuelle du Royal Service
 - S'il y a couverture : quels sont les frais remboursés ? Dans le forfait annuel Royal Service : réservation du vol, de l'hébergement et de la voiture de location.
- Dans le cas où vous ne souhaitez plus voyager ?
 - Non, dans ce cas les frais ne sont pas couverts (il faut toujours avoir des preuves concrètes)
- Conseils de voyage négatifs ?
 - Non, ce cas n'est pas couvert. Dans ce cas vous devez contacter vous-même votre tour-opérateur ou votre agence de voyage.
- Les voyages à forfait annulés à l'initiative du voyageur en raison de la catastrophe sont-ils remboursés ?
 - Non, pas de compensation.

VOYAGE DE COMPENSATION:

Ai-je droit à un voyage de compensation si je suis rapatrié ?

Non, cela n'est pas prévu dans notre assurance voyage et assistance.