

# COVID-19

Face à une situation inédite à niveau mondial, vous êtes nombreux à vous poser des questions concernant la couverture de votre contrat AVA, les modalités d'annulation et les contacts utiles. Voici quelques réponses et informations à retenir.

## COUVERTURES ET MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

### 1 JE SUIS À L'ÉTRANGER ET J'AI CONTRACTÉ LE COVID-19. MON CONTRAT AVA ME COUVRE-T-IL ?

OUI. L'assurance prend en charge tous les frais médicaux consécutifs à l'infection. En cas d'hospitalisation, contactez au plus tôt le plateau d'assistance 7j/7 et 24h/24 au 01.49.02.42.11 qui prendra en charge tous les frais d'hospitalisation.

En cas de visite chez le médecin, vous devez payer la consultation et adresser tous vos justificatifs à [sinistres@ava.fr](mailto:sinistres@ava.fr), y compris le Medical file complété par le médecin traitant pour procéder à l'instruction et au remboursement éventuel de votre demande d'indemnisation.

### 2 JE SUIS À L'ÉTRANGER ET JE SOUHAITE FAIRE LE TEST DE DÉPISTAGE DU COVID-19. MON CONTRAT AVA ME COUVRE-T-IL ?

NON. L'assurance ne prend pas en charge les frais médicaux de vaccins ou de tests à titre préventif. Par contre, si un vaccin est prescrit par une autorité médicale suite à une maladie ou un accident garanti, les frais seront pris en charge par AVA.

### 3 JE SUIS À L'ÉTRANGER ET JE N'AI PAS DE CONTRAT AVA. EST-CE QUE JE PEUX ENCORE SOUSCRIRE ET ÊTRE COUVERT EN CAS DE COVID-19 ?

OUI, Il n'est jamais trop tard ! Cependant, il y a un délai de carence de 7 jours pour une éventuelle prise en charge des frais médicaux consécutifs à une maladie.

### 4 JE SUIS À L'ÉTRANGER ET JE SOUHAITE RENTRER EN FRANCE. EST-CE QUE MON CONTRAT AVA PRÉVOIT UN « RAPATRIEMENT » ?

NON. Le contrat d'assurance ne prend pas en charge le retour prématuré à titre « préventif » même si celui-ci peut-être fortement recommandé par les autorités.

Chaque Assuré doit se rapprocher de l'Ambassade ou du service consulaire dans le pays de destination pour connaître leurs recommandations et les modalités d'un retour éventuel dans le pays d'origine.

### 5 JE SUIS À L'ÉTRANGER ET JE SOUHAITE RENTRER EN FRANCE. EST-CE QUE MON CONTRAT AVA SERA REMBOURSÉ ?

OUI. Pour les clients ayant souscrit un contrat Plan santé, les mois « non utilisés » seront remboursés (tout mois commencé est dû), moyennant 50 € de frais de dossier et sous réserve que l'Assuré n'ait pas déjà fait appel aux garanties. Envoyez un e-mail à [info@ava.fr](mailto:info@ava.fr) pour toute demande en ce sens.

### 6 JE SUIS À L'ÉTRANGER ET JE SOUHAITE PROLONGER MON SÉJOUR. COMMENT « PROLONGER » MON CONTRAT AVA ?

C'est simple. Vous souscrivez un nouveau contrat depuis votre espace client sur [www.ava.fr/espace-client/connexion](http://www.ava.fr/espace-client/connexion) avec comme nouvelle date d'effet, la date de fin du précédent contrat. Ainsi, aucun délai de carence ne s'appliquera en cas de maladie nouvelle.

## ANNULATIONS DE VOYAGE

### 1 JE NE PEUX PLUS PARTIR EN VOYAGE, EST CE QUE JE PEUX DÉCALER LES DATES DE MON CONTRAT D'ASSURANCE ?

OUI. Les clients ayant souscrit un contrat AVA et qui ne peuvent plus voyager suite au confinement ou à la fermeture des frontières, peuvent demander à décaler la date d'effet de leur contrat sans frais. À noter qu'une seule modification est possible. Pour ceux qui ne souhaitent pas décaler leur contrat, une annulation est possible moyennant des frais éventuels.

### 2 JE NE PARS PLUS EN VOYAGE, EST-CE QUE MES FRAIS D'ANNULATION SERONT PRIS EN CHARGE PAR MON CONTRAT ?

CELA DÉPEND. Seuls les clients ayant souscrit AVANT le 12 mars aux contrats incluant la garantie « ANNULATION TOUT SAUF », à savoir AVA TOURIST CARD, AVASSIST ou AVA ZAP VOYAGES, sont éligibles au remboursement éventuel de leurs frais d'annulation si leur prochain voyage est rendu impossible. À compter du 13 Mars, la garantie « ANNULATION TOUT SAUF » ne sera pas applicable pour les annulations en relation avec le COVID-19.

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

### 1 J'AI UNE DEMANDE D'INDEMNISATION EN COURS (REMBOURSEMENT DE FRAIS MÉDICAUX, PERTE DE BAGAGE,...). QUAND MON DOSSIER SERA-T-IL TRAITÉ PAR AVA ?

Compte tenu de la réorganisation de notre activité en télétravail et face au nombre très important de sollicitations, le délai de traitement (instruction du dossier et indemnisation) est fortement impacté. En cas d'urgence, merci d'envoyer un e-mail avec la référence « URGENCE » à [sinistres@ava.fr](mailto:sinistres@ava.fr).

### 2 JE SOUHAITE M'ENTREtenir AVEC UN CHARGÉ DE CLIENTÈLE AVA.

Toute notre équipe de chargés de clientèle reste mobilisée pour vous renseigner du lundi au vendredi de 9h à 17h au 01.53.20.44.20 ou par e-mail à l'adresse [info@ava.fr](mailto:info@ava.fr).

Compte tenu du nombre très important d'appels, nous vous remercions par avance de votre patience et compréhension, pour le délai de traitement de vos demandes.