

## Comment Baloise Assistance gère-t-elle le coronavirus Covid-19?

La prestation de services dans le cadre de notre Baloise Assistance est effectuée par Europ Assistance. Voici comment Europ Assistance gère cette prestation de services dans le contexte du coronavirus.

### 1. *Votre client se trouve-t-il à l'étranger?*

#### **Baloise Assistance**

Votre client a une assurance RC Véhicules Automoteurs chez Baloise Insurance? Dans ce cas, il peut faire appel 24/7 au service d'assistance gratuit en cas d'accident de voiture. Baloise Assistance ramène le client et son véhicule en sécurité. Même à l'étranger.

Attention: en période de coronavirus, il est important de noter que le code couleur, attribué par le SPF Affaires Étrangères, au pays ou à la région où se trouve le client, joue un très grand rôle.

- Code vert ou orange: les voyages sont autorisés dans ces territoires, donc l'assistance peut être invoquée sans aucun problème.
- Le code rouge est attribué au moment où votre client se trouve déjà sur place: étant donné que votre client est déjà parti au moment où le code couleur était encore vert ou orange, nous partons du principe que le départ s'est fait de bonne foi. Dans ce cas aussi, l'assistance pourra être invoquée.
- Code rouge: lorsque celui-ci était déjà en vigueur au moment du départ, cela veut dire que le voyage vers ce territoire était interdit par le SPF Affaires Étrangères. On estime, en cas de code rouge, que les voyageurs ne peuvent pas partir vers ces territoires et les assureurs partent du principe que leurs clients suivront les dispositions légales.

Baloise Assistance met tout en œuvre pour envoyer sur place le service de dépannage nécessaire. Il faut bien entendu tenir compte des mesures prises par les autorités locales. Celles-ci priment sur le reste. Baloise Assistance ne pourra intervenir qu'à condition que l'accès à la zone n'est pas fermé ou limité par les autorités locales.

#### **Baloise Assistance Étendue**

- **Assistance technique au véhicule**

Votre client a-t-il une assurance Baloise Assistance Étendue Véhicule? Ce client a besoin d'une aide pour une assistance technique au véhicule dans une zone couverte par la police (par exemple dans le Nord de l'Italie)? Dans ce cas, les mêmes règles sont valables que pour un accident de voiture. Baloise Assistance met tout en œuvre pour envoyer sur place le

service de dépannage nécessaire. Il faut bien entendu tenir compte des mesures prises par les autorités locales. Celles-ci priment sur le reste. Baloise Assistance ne pourra intervenir qu'à condition que l'accès à la zone n'est pas fermé ou limité par les autorités locales.

- **Assistance médicale**

Votre client a une assurance Baloise Assistance Etendue Véhicule et Personnes? Il tombe malade à l'étranger? Dans ce cas, Baloise Assistance offrira son aide à ce client et elle opérera un suivi du dossier. Nous prendrons en charge les frais médicaux, conformément à la formule d'assistance qui a été prise, après examen du dossier par notre médecin.

Pour toutes les épidémies, donc celle du Covid-19, Baloise Assistance devra toujours respecter les règles imposées par les autorités compétentes locales (par exemple l'accès aux villes ou aux hôpitaux) et devra tenir compte des prescriptions sanitaires décrétées par les autorités compétentes locales (par exemple une quarantaine).

Dans certaines circonstances, l'assistance voyage opérera étroitement avec la représentation diplomatique belge sur place dans le cadre du rapatriement regroupé.

- **Mesures de quarantaine**

Votre client n'est pas malade mais il est touché par une mesure de quarantaine? Nous lui conseillons alors de prendre contact avec le touroopérateur, la compagnie aérienne ou avec l'hôtel réservé concernant la prolongation du séjour. Il vaut également mieux prendre contact avec le consulat belge sur <https://travellersonline.diplomatie.be/>.

## 2. *Votre client part à l'étranger?*

Nous lui conseillons de bien vérifier et de respecter les conseils donnés au voyageurs. Le client peut enregistrer son voyage sur le site web Travellersonline. De cette manière, le SPF Affaires étrangères pourra plus facilement offrir un support si nécessaire.

<https://travellersonline.diplomatie.be>

Vous trouverez plus d'informations dans les Conditions Générales sur [www.baloise.be](http://www.baloise.be).

Pour trouver les toutes dernières informations ou pour connaître d'éventuelles modifications à leur politique, veuillez vous référer au site web d'Europ Assistance.