

FAQ :

Ci-dessous quelques questions que vous pourriez vous poser et les réponses apportées. Elles devraient vous permettre de mieux comprendre ce pourquoi vous êtes couverts.

1. Un enfant est testé positif à la Covid moins de 30 jours avant le départ en colo. Suis-je assuré ?

OUI. Ce package d'Assurance (Sanitaire et Plus Sanitaire) permet de résoudre (annuler) le séjour est d'être remboursé de la totalité du séjour, moins le montant de l'assurance résolution et la franchise (15€).

2. Mon enfant est cas contact (mais n'a pas été testé positif à la Covid). Dois-je le signaler à ZIGO Tours et peut-il partir en colo ?

Il est impératif que ZIGO Tours soit informé. Pour vous mais aussi pour tous les autres enfants et l'équipe d'encadrement. Si votre enfant est cas contact à plus de 20 jours du départ en colo, il pourra partir. S'il est cas contact entre 20 et le jour du départ, nous vous demanderons de présenter un résultat négatif d'un test RT-PCR datant de 72 heures avant le départ.

3. Une autorité reconnue (Ministère, Préfet...) décide de ne pas autoriser le séjour par interdiction administrative. ZIGO Tours ne peut donc pas ouvrir son séjour. Suis-je remboursé de ma colo ?

Si une autorité administrative nous empêche par interdiction de réaliser le séjour, nous tenterons de vous proposer une autre destination ou un autre séjour. MAIS, vous aurez le choix de l'accepter ou non. Si vous ne l'acceptez pas, vous serez remboursé de la totalité du séjour moins les frais d'assurance.

4. Si mon enfant a des symptômes (Covid) durant un séjour en France. Que se passe-t-il ?

Conformément au protocole sanitaire mis en place par le Ministère pour les centres de vacances, votre enfant sera amené chez le médecin et écarté du reste du groupe jusqu'à l'obtention d'un diagnostic. En fonction de celui-ci : s'il y a suspicion de Covid, il sera maintenu à l'écart du groupe et l'animateur référent Covid se chargera de veiller sur lui en vous tenant régulièrement informé. Son retour chez vous sera alors envisagé.

5. Si mon enfant a des symptômes (Covid) durant un séjour à l'étranger. Que se passe-t-il ?

Conformément au protocole sanitaire mis en place par le Ministère pour les centres de vacances, votre enfant sera amené chez le médecin et écarté du reste du groupe jusqu'à l'obtention du diagnostic. En fonction de celui-ci : s'il y a suspicion de Covid, il sera maintenu à l'écart du groupe et l'animateur référent Covid se chargera de veiller sur lui en vous tenant régulièrement informé. Selon les dispositions du pays, votre enfant pourra être mis en « quatorzaine ». Dans ce cas, notre package d'assurance (Sanitaire et Plus Sanitaire) permettra : de prendre en charge les frais d'hôtel sur place à concurrence de 80 € par nuit durant 14 jours, de prendre en charge les frais de retour si celui-ci devait être décalé par rapport à la date initialement prévue, la prise en charge de tous les frais médicaux éventuels.

6. Que se passe-t-il si le pays dans lequel se déroule la colo instaure un « état d'urgence sanitaire » pendant le voyage et que l'aéroport ferme empêchant le retour des enfants ?

Notre package d'assurances (Sanitaire et Plus Sanitaire) permet la prise en charge des frais hôteliers durant 14 nuits après la date effective de fin de séjour à concurrence de 80 € par nuit et par enfant. Il permet aussi de reprotéger un vol retour à concurrence de 1000 € par enfant (uniquement si la compagnie a annulé son vol).

7. Je suis un responsable de collectivité ou un individuel. J'ai réservé plusieurs semaines ou mois avant un voyage (en France ou à l'étranger). Mais quelques temps avant le départ, j'estime finalement préférable d'annuler le séjour en raison de l'épidémie de Covid. Suis-je remboursé ?

L'épidémie de Covid étant connue au moment de la réservation, aucune assurance ne permet de vous faire rembourser pour ce motif. Les Conditions Particulières de vente s'appliqueront donc.

8. Mon enfant n'est pas cas contact et n'a à priori pas contracté la Covid. Le jour du départ, l'organisme de transport (train, avion, autocar...) met en place une prise de température pour chaque voyageur. Il s'avère que mon enfant a une température supérieure à la normale et la compagnie de transport refuse de le faire partir. Que se passe-t-il ?

Il s'agit alors d'un refus d'embarquement. En application du protocole sanitaire en vigueur pour les centres de vacances, vous devrez venir récupérer votre enfant car nous n'aurons pas la possibilité de le faire partir. Par contre, notre package d'assurances (Sanitaire et Plus Sanitaire) vous permettra de vous faire rembourser votre voyage, moins 10% du montant total du voyage et moins le montant de l'assurance.

9. Mon enfant contracte le virus de la Covid pendant son séjour à l'étranger, mais il est asymptomatique. Est-ce que l'assistance voyage classique prend en charge les frais s'il doit être mis en « quatorzaine » et s'il ne peut pas rentrer avec le groupe ?

L'assistance voyage que tout organisme sérieux doit contracter ne prendra pas en charge car votre enfant « n'est pas malade ». MAIS, avec le package d'assurances complémentaires (Sanitaire et Plus Sanitaire) de ZIGO Tours, même dans ce cas-là, les frais d'hébergement de votre enfant seront pris en charge jusqu'à 14 nuits après la date de retour et à concurrence de 80 € par nuit. De même, il bénéficiera d'une « re protection » sur un autre vol avec un billet pris en charge par le plateau d'assistance.

10. J'ai inscrit mon enfant très en avance à un séjour. Malheureusement, nous apprenons qu'il aura des examens scolaires ou une convocation administrative après la date de départ. Puis je résoudre sans frais ?

Dans le cadre de l'assurance résolution « Classique et Plus Sanitaire » de ZIGO Tours, vous pourrez résoudre et vous faire rembourser votre séjour moins les frais de l'assurance et la franchise (15€), sous réserve que ces dates ne soient pas déjà connues au niveau national au moment de l'inscription ou que ces examens scolaires ne soient pas aux mêmes dates que le baccalauréat.

11. Mon enfant doit partir en séjour et il est demandé une pièce d'identité (CNI ou passeport). Malheureusement, il se fait voler ce document dans les 48 heures qui précèdent le départ. Que se passe-t-il ?

Avec l'assurance résolution de ZIGO Tours, vous pourrez résoudre le séjour et être remboursé de la totalité, moins les frais de l'assurance et la franchise (20% du coût total du séjour).

12. Mon enfant doit partir en séjour à l'étranger. 30 jours avant le début du séjour, une épidémie de choléra se déclenche à destination (source OMS). Le Quai d'Orsay incite à la prudence mais n'interdit pas l'accès à ce pays. Néanmoins, j'ai peur pour mon enfant et je souhaiterais résoudre son séjour. Est-ce possible ?

Dans la mesure où l'épidémie n'était pas connue au moment de la souscription du contrat de vente, et à partir du moment où un organisme international (OMS) reconnaît la situation comme une « épidémie » ou une pandémie, alors vous pouvez résoudre et vous faire rembourser la totalité de votre séjour, moins les frais d'assurance et la franchise (15€).

13. Je suis une collectivité et j'ai souscrit à l'assurance résolution de ZIGO Tours. Ma collectivité prend en charge une partie des frais de séjour pour le compte de la famille. Est-ce uniquement la famille qui sera remboursée ?

Non. Dans le cadre de la souscription par une collectivité, le « client » est la collectivité. La relation s'effectuera alors entre la collectivité et ZIGO Tours. Charge à la collectivité de rembourser la famille uniquement sur la quote-part payée par elle.